

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS, AMBIENTAIS E BIOLÓGICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE POLÍTICAS
PÚBLICAS E SEGURANÇA SOCIAL
CURSO DE MESTRADO PROFISSIONAL

**REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) QUILOMBOLA DE SANTO ANTÔNIO
DE JESUS-BA A PARTIR DOS OLHARES DE SEUS PROFISSIONAIS
E GESTORES**

FERNANDA LAGO BORGES OLIVEIRA

CRUZ DAS ALMAS - BAHIA

ABRIL - 2016

FERNANDA LAGO BORGES OLIVEIRA

**REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) QUILOMBOLA DE SANTO ANTÔNIO
DE JESUS-BA A PARTIR DOS OLHARES DE SEUS PROFISSIONAIS
E GESTORES**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Gestão de Políticas Públicas e Segurança Social da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB), como requisito final para obtenção do título de mestre.

Orientador: Prof. Dr. Edgilson Tavares de Araújo

CRUZ DAS ALMAS - BAHIA

ABRIL - 2016

AGRADECIMENTOS

Sentei para fazer o texto de agradecimentos e tive dificuldades para escrever a primeira frase.... Assim como as coisas da vida, é sempre difícil começar algo. No entanto, acredito que mais difícil ainda é persistir e alcançar aquilo que a gente almeja. Esse mestrado acompanhou as muitas mudanças que ocorreram em minha vida nestes dois anos e talvez o momento da escrita dos agradecimentos seja difícil, justamente, por me dar conta que, enfim, esse processo está finalizando. Quero agradecer imensamente a todos que contribuíram para que eu conseguisse chegar até este momento, principalmente a Deus pela fé que fomentou a minha perseverança no mestrado. Acredito que as minhas palavras seriam insuficientes para expressar meu agradecimento ao professor Edgilson Tavares de Araújo por ter aceitado me orientar nesse mestrado e por suas significativas contribuições. Professor, muito obrigada! Agradeço também a Léo, meu esposo, por ouvir pacientemente todas as minhas angústias com o mestrado e ainda me fazer sorrir. Agradeço a Larissa por sempre me apoiar e incentivar durante todo o percurso do mestrado. Agradeço enormemente a meus pais, que não medem esforços para me apoiar quando eu preciso. Agradeço aos colegas de mestrado, pelas trocas de experiências, angústias e conquistas!!! Agradeço a todas as minhas amigas que me acompanharam neste percurso. Agradeço aos profissionais que participaram e colaboraram com a pesquisa.

Agradeço também a minha filha, Júlia, que nem veio ao mundo ainda, mas cuja presença me impulsionou nestes momentos finais do mestrado.

A todos, muito obrigada!

"Ler significa reler e compreender. Cada um lê com os olhos que tem. E interpreta a partir de onde os pés pisam. Todo ponto de vista é a vista de um ponto. Para entender como alguém lê é necessário saber como são seus olhos e qual a sua visão de mundo. Isso faz da leitura sempre uma releitura. A cabeça pensa a partir de onde os pés pisam. Para compreender é essencial conhecer o lugar social de quem olha. Vale dizer: como alguém vive, com quem convive, que experiência tem, em que trabalha, que desejos alimenta, como assume os dramas da vida e da morte e que esperanças o animam. Isso faz da compreensão sempre uma interpretação. Sendo assim, fica evidente que cada leitor é sempre um co-autor. Porque cada um lê e relê com os olhos que tem. Porque compreende e interpreta a partir do mundo que habita."

(Leonardo Boff)

RESUMO

Esta pesquisa buscou identificar as representações sociais do CRAS Quilombola de Santo Antônio de Jesus-BA, a partir dos olhares de seus gestores e profissionais e analisar como estas interferem na consecução das finalidades da Política Nacional de Assistência Social. Para tal, utilizou-se como base teórica a Teoria das Representações Sociais, de Serge Moscovici ([2000], 2013). Como percurso metodológico, realizou-se um estudo de caso qualitativo. Participaram da pesquisa três gestores envolvidos na PNAS e na gestão do CRAS e seis técnicos deste equipamento, a partir de entrevistas semiestruturadas. As entrevistas foram gravadas e as falas transcritas na íntegra, garantindo o sigilo e anonimato dos participantes. Os resultados foram submetidos a análise de conteúdo proposta por Bardin (1977), através da análise categorial temática. A partir da análise identificaram-se quatro macro-categorias: 1) a política confusa ou a confusão sobre a política?; 2) Representações sobre os usuários do CRAS: preconceitos e potencialidades; 3) Perspectivas dos técnicos e gestores sobre a visão do CRAS pelos usuários e principais motivos do acesso; e 4) Finalidade e importância do CRAS. Os resultados apontam para a percepção dos sujeitos sobre os impasses e dificuldades encontradas no cotidiano do serviço, bem como os sentidos construídos e compartilhados acerca de quem são os usuários do CRAS, os principais motivos de acesso, finalidade e importância do serviço. Identificou-se certo ranço assistencialista, algumas vezes naturalizado no discurso cotidiano, assim como traços individualistas e de culpabilização dos sujeitos por sua condição social. Os resultados também apontam para outra forma de pensar a política de assistência, mais direcionada ao reconhecimento dos indivíduos como sujeitos de direitos e cidadania.

Palavras-chave: Representações Sociais; Política de Assistência Social; CRAS.

ABSTRACT

This research sought to identify the social representations of CRAS Quilombola de Santo Antônio de Jesus, Bahia, from the looks of its managers and professionals and to analyze how these interfere with the achievement of the purposes of the National Social Assistance Policy. To this end, it was used as a theoretical basis the Theory of Social Representations of Serge Moscovici ([2000], 2013). As a methodological approach, there was a qualitative case study. The participants were three managers involved in PNAS and management of CRAS and six technicians of this equipment, from semi-structured interviews. The interviews were recorded and transcribed speeches, ensuring the confidentiality and anonymity of participants. The results were subjected to content analysis proposed by Bardin (1977), by thematic category analysis. From the analysis identified four macro-categories: 1) the confused policy or confusion about the policy ?; 2) representations of users of CRAS: prejudice and potential; 3) Prospects of technicians and managers on the CRAS viewing by users: public and reasons of access; and 4) Purpose and importance of CRAS. The results point to the perception of the subjects on the impasses and difficulties encountered in everyday service, as well as the meanings constructed and shared about who are the users of CRAS, the main reasons of access, purpose and importance of the service. It identified certain rancidity welfare, sometimes naturalized in everyday speech, as well as individualistic traits and scapegoating of individuals by their social status. The results also point to another way of thinking about welfare policy, more directed to the recognition of individuals as subjects of rights and citizenship.

Keywords: Social representations; Social Assistance Policy; CRAS.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Equipe mínima do Centro de Referência de Assistência Social.....	36
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Perfil dos participantes.....59

Quadro 02 - Síntese das representações sociais dos técnicos e gestores sobre o CRAS Quilombola de Santo Antônio de Jesus.....85

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

- BPC** – Benefício de Prestação Continuada
- CF-88** – Constituição Federal de 1988
- CNAS** – Conselho Nacional de Assistência Social
- CFP** – Conselho Federal de Psicologia
- CFESS** – Conselho Federal de Serviço Social
- CRAS** – Centro de Referência de Assistência Social
- CREAS** - Centro de Referência Especializado de Assistência Social
- IBGE** – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- MDS** – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
- NOB/SUAS** – Norma Operacional Básica/ Sistema Único de Assistência Social
- PAEFI** - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
- PAIF** - Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
- PETI** – Programa de Erradicação do Trabalho Infantil
- PBF** – Programa Bolsa Família
- PNAS** – Política Nacional de Assistência Social
- PSB** – Proteção Social Básica
- PSE** – Proteção Social Especial
- SUAS** – Sistema Único de Assistência Social

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1. O SISTEMA DE PROTEÇÃO SOCIAL BRASILEIRO E A POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	19
1.1. Sistema de Proteção Social Brasileiro: dimensões históricas e conceituais.....	19
1.2. A Política Pública de Assistência Social e o Sistema Único de Assistência Social.....	26
1.3. Centro de Referência de Assistência Social como instrumento estratégico para a efetivação da Proteção Social Básica.....	33
1.4. O CRAS Quilombola e suas especificidades.....	38
2. A TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS	42
2.1. Representações Sociais: Percurso histórico e desenvolvimento conceitual.....	42
2.2. O estudo das Representações sociais no Brasil.....	49
2.3. Questões relacionadas às pesquisas em Representações sociais.....	53
3. AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS NO CRAS QUILOMBOLA DE SANTO ANTÔNIO DE JESUS	56
3.1. A política confusa ou a confusão sobre a política?.....	60
3.2. Representações sobre os usuários do CRAS: preconceitos e potencialidades.....	67
3.3. Perspectivas dos técnicos e gestores sobre a visão do CRAS pelos usuários e principais motivos do acesso.....	77
3.4. Apontamentos sobre a finalidade e importância do CRAS.....	80
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	84

5. REFERÊNCIAS.....	90
6. APÊNDICES.....	97
INTRODUÇÃO	

A Assistência Social enquanto direito universal é uma conquista recente, garantida no texto constitucional de 1988, integrando o Sistema de Proteção Social Brasileiro, assentado pelo tripé da Seguridade Social, junto a Saúde e a Previdência Social. Vem sendo materializada a partir da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Enquanto política pública, a PNAS busca o enfrentamento dos problemas públicos relacionados aos riscos e vulnerabilidades pessoais e sociais, por meio da oferta de benefícios, programas, projetos e serviços socioassistenciais. Ao introduzir a noção de risco e vulnerabilidade social enquanto problemas de pública relevância, estes conceitos passaram a ser melhor compreendidos, pois estão para além da condição de pobreza - sendo esta, notoriamente, um agravante das situações vividas principalmente, por idosos, crianças e adolescentes, mulheres, pessoas em situação de rua, dependentes químicos, pessoas com deficiência, entre outros (MACHADO et al., 2014).

Na PNAS, a análise da vulnerabilidade e risco social passou a levar em consideração o acesso dos sujeitos às políticas públicas e à cidadania, e a potencialidade da população em lidar com os recursos existentes (ABRAMOVAY et al, 2002). Representa uma evolução no sentido da responsabilização estatal pela universalização na garantia de direitos de cidadania, por meio da conjunção da oferta de benefícios, serviços e equipamentos de Assistência Social que visam à ampliação da oferta pública da proteção social enquanto direito do cidadão e dever estatal (MACHADO et al., 2014).

A PNAS estabelece um novo paradigma no campo da assistência social, operacionalizado no SUAS, macroinstrumento da política pública (ARAÚJO; BOULLOSA, 2015). Regulamentado por meio da Norma Operacional Básica / NOB-SUAS (2005) e pela Lei 12.435, de 06 de julho de 2011, o SUAS foi construído de forma descentralizada e participativa, envolvendo a União, Estados, Distrito Federal e Municípios, para a organização de um conjunto de garantias preconizadas pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS, 1993).

O SUAS organiza a oferta de benefícios, programas, projetos e serviços socioassistenciais no Brasil, sendo este último o foco desta pesquisa. Os serviços socioassistenciais são ofertados em dois níveis de proteção social. O primeiro é o da Proteção Social Básica (PSB), que inaugura a ideia de prevenção na assistência social, exigindo uma forte mudança nas prioridades das atenções, passando da lógica da “desproteção” e das ações emergenciais para ações preventivas que minimizem situações de vulnerabilidade e risco (ARAÚJO, 2013; SPOSATI, 2007, 2009; BRASIL, MDS, 2010a).

O segundo nível de proteção do SUAS é o da Proteção Social Especial (PSE), estabelecida a partir de uma lógica mais protetiva aos sujeitos que tiveram seus direitos violados ou seus vínculos familiares e comunitários rompidos. Quando há a violação de direitos, com ocorrência ou não do rompimento de vínculos, é necessário um cuidado e direcionamento específico para o atendimento adequado a estes sujeitos. Nesse sentido, a Proteção Social Especial tem ainda suas ações organizadas nas categorias de Média Complexidade (atendimento especializado a indivíduos e famílias nas situações de risco por violação de direitos) e de Alta complexidade (que inclui serviços de acolhimento em abrigos, repúblicas, residências inclusivas, casas-lares) (ARAÚJO, 2013).

Concebido como a porta de entrada do SUAS na PSB, o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é um equipamento público de referência, ou seja, um espaço organizacional que oferta serviços públicos gratuitos. Sendo gerido pelo Estado e executado pelas gestões municipais, o CRAS pode ser cofinanciado pelo governo federal no âmbito da PNAS. Devem ser situados estrategicamente em áreas de vulnerabilidade e risco social, sendo responsável pela organização e oferta de serviços socioassistenciais.

Enquanto equipamento público da PSB, o CRAS deve promover a articulação necessária entre serviços e benefícios de modo a integralizar o acesso a cuidados e atenções prestadas pelo trabalho profissional nos serviços socioassistenciais. Atua com famílias, compreendidas como espaço de proteção e socialização primárias, formadas por uma variabilidade de arranjos e que requerem cuidados e proteção do Estado (BRASIL, SNAS, 2013).

A atenção integral às famílias desenvolvida no âmbito do CRAS deve se relacionar ao provimento à segurança do convívio familiar e desenvolvimento de autonomia, mediante o acompanhamento familiar realizado pela equipe

socioassistencial e à segurança de renda viabilizada pelos benefícios (a exemplo do Benefício de Prestação Continuada - BPC) e programas de transferência de renda (como o Programa Bolsa Família) (BRASIL, MDS, 2009a).

O CRAS busca prevenir situações de risco a partir do fortalecimento de vínculos familiares e desenvolvimento de potencialidades e aquisições. Para tal, em tese, entre as principais ofertas do CRAS estão os serviços do Programa de Atendimento Integral as Famílias (PAIF) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), conforme determinados na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais - Resolução CNAS nº 109, 11 de novembro de 2009 (BRASIL, MDS, 2009b). Deste modo, pode-se compreender que estes serviços são a âncora deste equipamento, pois sem tais ofertas, torna-se apenas um espaço físico de referência. Apesar dos avanços, percebe-se no cotidiano como o equipamento CRAS ainda é pouco representativo em termos de executor de tais serviços, mas muito mais enquanto o lugar do BPC, do Bolsa Família, de buscar a cesta básica etc. Assim, surgem mais inquietações sobre o lócus dos serviços socioassistenciais no âmbito da política de Assistência Social.

Segundo dados do Censo SUAS 2014, existem 8.088 CRAS distribuídos em 5.485 municípios brasileiros, indicando que praticamente todos os municípios do país contam com a instalação de pelo menos 01 CRAS. Na Bahia, existem 606 CRAS. Destes, 575 são cofinanciados pelo governo federal, sendo dispostos em 575 municípios (CENSO SUAS, 2014). Embora exista tal capilarização quanto a abertura dos equipamentos CRAS pelo país, há muito ainda a avançar no sentido de ofertar serviços socioassistenciais que de fato consigam estabelecer uma cobertura protetiva ampliada, na perspectiva da prevenção de riscos e vulnerabilidades. Obviamente, a existência destes equipamentos nos municípios é um avanço, considerando que em muitos não existia nenhuma instituição pública da assistência social ou apenas existiam poucas organizações privadas, não-governamentais, que acabam se responsabilizando por ações nesta área.

No âmbito dos serviços socioassistenciais, é perceptível, ainda, a prevalência de uma contradição entre o avanço jurídico e as práticas com resquícios assistencialistas, baseadas no favor e na subserviência que dificultam a transformação da forma de pensar e processar o acesso à política como produtora do direito social (COUTO, 2013). Esta conjuntura reflete o legado histórico-cultural

da construção do campo da Assistência Social no país, marcado pelo assistencialismo e patrimonialismo em diferentes níveis da federação.

Além disso, nota-se que apesar de haver um aparato normativo que estabelece a oferta de serviços socioassistenciais no âmbito do SUAS, quando há a necessidade de a população acionar a Política de Assistência Social, ainda se percebe que os sujeitos muitas vezes desconhecem seus direitos ou não são orientados acerca dos programas da Rede Socioassistencial do SUAS disponível no município (CRUZ; GUARESCHI, 2013). Esta circunstância traz grandes reverberações tanto em vista que quando o sujeito desconhece os instrumentos de políticas públicas¹, inclusive os serviços socioassistenciais que podem atender suas necessidades e como acessá-los, ele continua numa situação de agravamento de vulnerabilidades, não se atingindo, pois, os objetivos da política (VARANDA, 2013).

Levando em consideração que é no cotidiano das relações entre os atores que compõem a política de assistência social que os direitos sociais podem ser reconhecidos e legitimados, surgiu a ideia de desenvolvimento desta pesquisa. Em 2014, trabalhei como psicóloga no CRAS de Amargosa-BA. Nesta experiência, pude vivenciar os avanços, conflitos e contradições que ainda atravessam a política e perceber o imaginário social das pessoas sobre o que é e o que se oferta no CRAS. Deste modo, surgiu o interesse pelos tensionamentos políticos, éticos e ideológicos que perpassam o imaginário dos profissionais atuantes no CRAS.

Chamou-me a atenção a dinâmica de funcionamento dos serviços, ao perceber a prevalência de alguns discursos ainda de cunho assistencialista e de culpabilização dos usuários. Muitos embasavam tanto as práticas desenvolvidas no CRAS, quanto, de certa forma, reforçavam o modo de vinculação dos usuários. Ao mesmo tempo, era perceptível também a coexistência de um outro modo de pensar e fazer no CRAS, tanto dos usuários quanto dos profissionais, tendo como horizonte a perspectiva de direitos, de promoção autonomia e de incentivo à participação dos sujeitos na construção e fortalecimento deste equipamento.

Não parecia estar suficientemente claro para os diferentes atores da política, o papel do CRAS, de seus profissionais e do próprio usuário, muito embora, fosse possível reconhecer as mudanças engendradas no cotidiano das pessoas que

¹ Instrumentos de políticas públicas referem-se a “[...] um dispositivo ao mesmo tempo técnico e social que organiza as relações sociais específicas entre o poder público e os seus destinatários em função das representações e das significações de que é portador”. (LASCOURMES; LE GALÈS, 2004 apud LASCOURMES; LE GALÈS, 2012, p. 200).

acessavam o serviço. Parte disso atribuo, num primeiro momento, a lacuna ainda existente nos cursos de graduação principalmente em Psicologia, Serviço Social, e Direito, que pouco trabalham o SUAS; bem como a ausência de um processo de educação permanente que contribua efetivamente para a formação dos sujeitos, que operacionalize os conceitos trazidos nos textos oficiais e dê sentido às práticas, encontros e desencontros do cotidiano do serviço.

Mesmo após deixar o trabalho no CRAS, estas inquietações continuaram me mobilizando e me levaram a formular o presente estudo. Busquei, assim, empreender uma leitura contextual, problematizando a relação dos sujeitos trabalhadores do SUAS, especificamente vinculados ao CRAS, tendo como base a busca pela compreensão dos seus fazeres e quererem enquanto agentes de promoção da cidadania e do empoderamento social. Diante tal problematização, busquei abordagens teórico-metodológicas que pudessem embasar meus questionamentos. Desse modo, adotei como base a Teoria das Representações Sociais (TRS), elaborada por Serge Moscovici. Esta fornece o embasamento necessário para uma compreensão contextualizada acerca dos saberes populares socialmente construídos e compartilhados a partir da dialética estabelecida entre o sujeito e o meio em que vive e estabelece relações. Entende-se Representações Sociais como um conjunto de crenças compartilhadas socialmente que tem por função a comunicação entre indivíduos e orientação de comportamentos (MOSCOVICI, [2000], 2013).

A TRS foi desenvolvida no âmbito da Psicologia Social e tem como premissa básica de estudo a busca da compreensão do processo de construção social da realidade e vem sendo utilizada em muitos estudos como recurso teórico para a compreensão de situações sociais diversas (ALMEIDA; SANTOS; TRINDADE, 2000). Em que pese a produtividade na área da TRS, foram encontrados poucos estudos que abordassem a temática das representações sociais construídas por profissionais e gestores acerca do CRAS e da interface destas com as práticas desenvolvidas.

Frente a tal problematização, o problema desta pesquisa foi: como as representações sociais dos técnicos e gestores do CRAS Quilombola de Santo Antônio de Jesus-BA sobre este serviço influenciam no desenvolvimento e consecução de objetivos da Política Nacional de Assistência Social? Partindo desta questão, o objetivo geral da pesquisa foi analisar as representações sociais dos

técnicos e gestores do CRAS sobre este equipamento público, identificando como estas afetam o alcance dos objetivos da PNAS. Para tal, constituíram-se os objetivos específicos:

- a) Identificar como as representações sociais de técnicos e gestores influenciam na consecução dos objetivos do equipamento;
- b) Categorizar as representações sociais sobre o CRAS Quilombola no que diz respeito às percepções sobre a finalidade do serviço, relevância, principais motivos de acesso e público-alvo;
- c) Analisar como as representações sociais repercutem nas práticas cotidianas de intervenção e gestão do CRAS Quilombola.

Esta pesquisa corresponde a um estudo de caso, qualitativo, do CRAS Quilombola situado no município de Santo Antônio de Jesus-BA. O estudo de caso é uma modalidade de pesquisa muito utilizada, sobretudo, nas ciências biomédicas e sociais por viabilizar uma compreensão detalhada a partir da análise de um ou mais objetos (casos). Tal como outros tipos de pesquisa, o estudo de caso apresenta algumas limitações, como a dificuldade de generalização, a maior possibilidade de os dados terem vieses do pesquisador e a consideração de que os mesmos podem demandar muito tempo (GIL, 2002).

Foi escolhido o município de Santo Antônio de Jesus por motivo de conveniência e facilidade de acesso e por eu não mais estar inserida na rede socioassistencial de Amargosa. Trata-se de um município do Recôncavo da Bahia, com a população estimada em 90.985 habitantes (IBGE, 2010), apresentando 04 (quatro) CRAS em funcionamento. Escolhi o CRAS Quilombola, por ser situado em um dos bairros de maior vulnerabilidade social da cidade, onde a renda da maioria das famílias provém do fabrico clandestino de fogos de artifício. A fabricação é, sobretudo, desenvolvida dentro das residências, envolvendo principalmente mulheres, crianças, adolescentes e idosos.

O CRAS Quilombola recebe este nome pois apresenta em sua área de abrangência uma comunidade identificada pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) como remanescente de quilombos, Alto do Morro, situada na zona rural do município. Quilombolas referem-se a grupos étnico-raciais, conforme critérios de autodeclaração, que apresentam uma trajetória histórica

peculiar, demarcada por relações territoriais específicas, presumidamente associadas à ancestralidade negra e à resistência à violência histórica sofrida (Decreto nº 4887, de 20 de novembro de 2003).

No entanto, não se constituiu como objetivo desta pesquisa contemplar as especificidades relacionadas ao trabalho com sujeitos pertencentes a comunidades tradicionais, inclusive houve a sinalização dos próprios trabalhadores do CRAS Quilombola do município a respeito de, até o momento da realização das entrevistas, não terem atuado junto à comunidade quilombola do município. Desse modo, tal questão é discutida de forma breve no trabalho por sua transversalidade ao tema estudado nesta pesquisa.

Este estudo enfoca as representações sociais de técnicos e gestores a respeito do CRAS Quilombola, o que traz a possibilidade de refletir como esse equipamento oferta serviços socioassistenciais, já que busca revelar a percepção sobre quem são os usuários, como ocorrem os atendimentos e acompanhamentos e como se dá o cotidiano das intervenções. Além disso permite a problematização relacionada a como estas representações vão se estabelecer pela lógica de direitos ou de certa forma perpetuar discursos e práticas assistencialistas não adequadas aos princípios da Política de Assistência Social.

Participaram da pesquisa (03) três gestores envolvidos na PNAS e na gestão do CRAS e (06) seis técnicos do CRAS Quilombola, através da realização de entrevistas semiestruturadas. As entrevistas foram gravadas e as falas transcritas na íntegra, garantindo o sigilo e anonimato dos participantes. Os resultados foram submetidos a análise de conteúdo proposta por Bardin (1977), através da análise categorial temática. A pesquisa foi submetida ao parecer do Comitê de Ética e os participantes da pesquisa assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido permitindo que estas fossem gravadas, transcritas e analisadas (Apêndice A).

Com este trabalho busquei lançar um olhar sobre os diferentes saberes construídos e compartilhados acerca do CRAS, no cotidiano da interação dos sujeitos com este serviço, levando em consideração a bagagem histórica trazida pelos mesmos e, inclusive, pelo próprio campo da assistência no país. Não se pretendeu encontrar resultados generalistas, mas sim representações próprias àquelas pessoas, de acordo com suas vivências e relações.

Esta dissertação está organizada, além desta introdução, em quatro capítulos. O primeiro, visa contextualizar o leitor em torno das discussões acerca do

sistema de proteção social brasileiro e a construção do campo da assistência social enquanto política pública no país, trazendo reflexões acerca do seu principal macroinstrumento, o SUAS, com ênfase no CRAS. No segundo capítulo é apresentado o desenvolvimento histórico e conceitual da Teoria das Representações Sociais de Moscovici, seu percurso no território brasileiro e questões envolvidas em pesquisas na área. No terceiro capítulo, apresento a análise e discussão dos resultados encontrados na pesquisa de campo. Por fim, encontram-se as considerações finais acerca da pesquisa, as referências e apêndices.

1. O SISTEMA DE PROTEÇÃO SOCIAL BRASILEIRO E A POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Este capítulo traz discussões a respeito do sistema de proteção social brasileiro, articulando-o a fatores históricos e sociais que encontram na Constituição Federal de 1988, um marco importante da organização da seguridade social no país. Em paralelo, é feita a reflexão sobre a Política Nacional de Assistência Social enquanto conjunto articulado de diretrizes e proposições que busca garantir a proteção social mediante a oferta de bens e serviços públicos a quem dela necessitar. É discutido também o Sistema Único de Assistência Social, que operacionaliza tal política, ganhando destaque o Centro de Referência de Assistência Social, em especial o CRAS Quilombola, campo escolhido para a realização desta pesquisa.

1.1. O Sistema de Proteção Social Brasileiro: dimensões históricas e conceituais

Os sistemas de proteção social versam sobre as diferentes formas - às vezes mais, outras menos - institucionalizadas que as sociedades constituem para proteger parte ou o conjunto de seus membros mais vulneráveis das idiosincrasias da vida natural ou social, como velhice, doença, infortúnio e os variados tipos de privações (YAZBEK, 2012). Esta proteção assume o sentido de preservação e defesa da vida, dos direitos humanos e sociais, assim como da dignidade humana (SPOSATI, 2009).

A seguridade social implica na criação e manutenção de um sistema de proteção social que integra um conjunto de iniciativas do poder público e da sociedade para a oferta de serviços, benefícios, programas e projetos que minimizem riscos e vulnerabilidades pessoais e sociais. A constituição desta concepção moderna de seguridade só se tornou possível a partir do reconhecimento do valor do trabalho e da organização da sociedade salarial, com a criação das

garantias contra riscos da existência, como doença, velhice sem pecúlio e acidentes (CASTEL, 2000).

Foi apenas com a industrialização e urbanização que os mecanismos de proteção social passaram a ser institucionalizados no âmbito do Estado. As inseguranças sociais geradas pela exploração do trabalho industrial tornaram insuficientes as medidas de proteção circunscritas àquelas desenvolvidas pelas famílias, ordens religiosas e comunidades - comuns nas sociedades pré-capitalistas existentes até então. Os trabalhadores passaram a se organizar e a fortalecer o movimento operário, reivindicando do Estado melhores condições de vida e de trabalho, na perspectiva dos direitos.

Na Alemanha, em 1883, em resposta às greves e protestos dos trabalhadores, o chanceler Otto Von Bismarck estabeleceu algumas medidas protetoras geridas pelo Estado e direcionadas aos riscos do trabalho industrial. O modelo proposto por Bismarck ficou conhecido como modelo do seguro social, sobretudo por ter características semelhantes a dos seguros privados, como: a) a cobertura dos benefícios praticamente restrita aos trabalhadores inseridos no mercado formal; b) o acesso condicionado à contribuição obrigatória anterior; c) sendo que esta contribuição é realizada por empregados e empregadores e incide diretamente na folha de salários; d) e originalmente, os benefícios são organizados em Caixas, sob gestão do Estado (BOSCHETTI, 2009). Embora o modelo do seguro social não estivesse voltado à solidariedade vertical (interclasses) e tão pouco à distribuição de renda, foi inovador no sentido de as inseguranças individuais passarem a ser assunto público, havendo a socialização dos custos desta proteção com a sociedade (BALDWIN, 1992 apud PEREIRA, 2013).

Em contraposição ao modelo bismarckiano, o Estado de Bem-Estar Social (*Welfare State*) propunha a redefinição do papel do Estado defendida pelos partidários do liberalismo econômico, predominante neste período do capitalismo industrial. De acordo com o pensamento liberal, apenas os bens públicos como saúde e educação, quando não mercantilizáveis, deveriam ser providos pelo Estado e sua atuação estaria circunscrita apenas à prevenção ou controle dos “maus públicos” (poluição, epidemias, desordem social, crimes). Ao ultrapassar estes limites, a intervenção estatal ameaçaria o equilíbrio econômico do qual depende o bom funcionamento da sociedade (DEAN 2006, apud PEREIRA, 2013).

Para o Estado de Bem-estar Social é responsabilidade do Estado proteger todos os seus cidadãos, financiado e regulamentando os sistemas de saúde, previdência, educação, assistência social e normatizando as relações de trabalho. Firma-se um compromisso público do Estado em promover o pleno emprego, com a cobertura universal de serviços sociais, a garantia de um mínimo de renda a todos os cidadãos (trabalhadores ou não) alicerçados sobre a lógica dos direitos (PEREIRA, 2013).

O Estado de Bem-estar consolidou-se no período pós Segunda Guerra Mundial e teve influências do modelo macroeconômico proposto por J. M. Keynes (*Keynesianismo*), no Fordismo e no Plano Beveridge. Keynes defendia a atuação do Estado como agente regulador econômico e social, com uma atuação direta a partir de uma política fiscal e monetária a fim de estimular a renda e o investimento, para o aumento dos níveis de consumo e emprego. O Fordismo, preconizava um modelo econômico industrial de produção em massa, que a rigor necessitaria, para seu funcionamento, do consumo em massa, de modo que quanto melhor a qualidade de vida e emprego da população, maior a renda disponível para o alcance destas metas de consumo em larga escala (ROCHA et al., 2013).

O Plano Beveridge, implementado na Inglaterra nos anos 1940 pelo então coordenador do sistema de Seguridade Social britânico, William Beveridge, fomentou um novo formato aos termos da seguridade social a partir de uma nova forma de pensar o papel do Estado, como responsável direto pela promoção do bem-estar social. O Plano Beveridge fundamentava-se no princípio da necessidade e, por isso, foi elaborado para ampliar a cobertura da proteção social a toda a população da Grã-Bretanha, não somente às pessoas que estavam inseridas no mercado de trabalho (ROCHA et al., 2013).

No modelo beveridgiano, os direitos sociais assumem um caráter universal, ou seja, são direcionados a todos os cidadãos. Em alguns casos, há a condicionalidade de existência de recursos, mas ainda assim há a garantia de mínimos sociais àqueles em situação de necessidade. A base de financiamento é a arrecadação dos impostos fiscais e a gestão é realizada pelo Estado. Com isso, a intervenção no processo de produção e distribuição das riquezas passa a ser responsabilidade estatal, inscrevendo a concepção de sistema protetivo enquanto matriz que viabilizaria o acesso dos cidadãos aos recursos, bens, serviços sociais

necessários, sob a variedade de aspectos e dimensões da vida, a saber: social, político, econômico, cultural, etc. (BOSCHETTI, 2009).

Diferentemente do modelo do seguro social bismarckiano, cujo os benefícios buscam assegurar a renda dos trabalhadores em circunstâncias quando impedidos de trabalhar, o modelo beveridgiano está voltado, na sua essência, para a luta contra a pobreza (BEVERIDGE, 1943 apud BOSCHETTI, 2009). Apesar das especificidades de cada um, ambos modelos influenciaram a construção de sistemas de seguridade social em vários países de economia capitalista.

No Brasil, houve a incorporação de elementos presentes no modelo bismarckiano e beveridgiano, em um esforço de integração entre políticas contributivas e não contributivas, fundamentadas no direito ao trabalho e tendo como alicerce uma ampla base de financiamento. Desse modo, a seguridade social brasileira busca proteger o povo brasileiro contra riscos sociais que possam impedir a pessoa de trabalhar (total ou parcialmente/temporal ou definitivamente).

Todas as pessoas estão sujeitas a ocorrência de riscos sociais, que podem ser programados (não dependem de infortúnio, a exemplo da velhice) ou não programados (sujeitos a um evento futuro incerto, como acontece em casos de acidente e invalidez). No entanto, as pessoas e famílias apresentam possibilidades e diferentes condições de reagir e enfrentar uma situação de risco e mesmo de lidar com os danos consequentes ao mesmo (SPOSATI, 2007).

Desse modo, há uma gradualidade que diz respeito ao indivíduo estar mais ou menos vulnerável a um risco ou ainda a ser mais ou menos afetado por sua incidência. As vulnerabilidades se constituem nas relações de desvantagens, construídas historicamente, acerca da disponibilidade de recursos materiais ou simbólicos e o acesso dos sujeitos às oportunidades socioeconômicas e culturais que provêm do Estado, do mercado e da sociedade.

Havendo a limitação relativa à quantidade de dinheiro público disponível e, como foi dito, a condição de vulnerabilidade envolve uma gradualidade, é necessário pensar em questões como proteção para quem, como e quanto. No Brasil, por longa data, estas questões foram respondidas segundo uma lógica sectária e minimalista, que embasavam ações fragmentadas e pontuais realizadas pelo Estado e por instituições filantrópicas.

Historicamente, o acesso à proteção social no Brasil, via políticas de Previdência Social, teve como condição a inserção no mercado de trabalho formal.

Com isso, muitos cidadãos não tinham acesso a proteção estatal, sobretudo aos benefícios da previdência, uma vez que essa se fundamenta na lógica do contrato ou do seguro social. O longo percurso de exploração colonial e de escravidão carregou um legado de responsabilização dos indivíduos pela garantia de sua própria sobrevivência, o que também garantiu a proliferação até o final do século XIX de obras sociais e filantrópicas promovidas por ordens religiosas e de redes de sociais e familiares (YAZBEK, 2012).

A partir do processo de industrialização do país e da organização social dos trabalhadores no início do século XX, há a configuração dos primórdios do sistema de proteção social brasileiro, com a criação das Caixas de Aposentadoria e Pensões (CAPs) regulamentada na Lei Eloi Chaves (1923). Entretanto, é a partir da primeira metade dos anos 1930 que surgem iniciativas relacionadas à criação de órgãos gestores de políticas sociais e na construção de uma legislação trabalhista. São criados neste período os Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAPs) seguindo a lógica do seguro social bismarckiano e a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT 1943) (CRUZ; GUARESCHI, 2013).

Embora o Estado buscasse, com esta atuação, diminuir as desigualdades e promover a garantia de alguns direitos sociais, o país não conseguiu alcançar a institucionalidade de um Estado de Bem-Estar Social. Muitas medidas de caráter social foram implementadas neste período, mas estas assumiram um cunho controlador e paternalista. O sistema de proteção brasileiro estruturado neste momento histórico era seletivo, baseado na ótica do seguro social e, portanto, distante de um padrão universalista (YAZBEK, 2012).

Durante o Estado Novo (1937 – 1945), houve mais claramente a dualização do sistema de proteção social brasileiro, de um lado apoiando-se na capacidade contributiva dos trabalhadores inseridos no mercado formal (regulamenta-se a jornada de trabalho, o repouso com remuneração, as férias, o trabalho empreendido por mulheres e dos menores de idade); do outro, direcionado aos mais pobres, trabalhadores de um mercado informal, modelo regulado pela benemerência (YAZBEK, 2012). Sendo assim:

Para o trabalhador pobre, sem carteira assinada ou desempregado, restam as obras sociais e filantrópicas que se mantêm através de uma rede burocrática e clientelista, fortemente apoiada pela filantropia e desenvolvida por meio de iniciativas institucionalizadas em organizações sem fins lucrativos (YAZBEK, 2012, p. 12-13).

Com isso, a Proteção Social no Brasil estruturou-se sobre a égide da proteção ao trabalho formal, assim como do desenvolvimento e vinculação a um conjunto de ações benemerentes e filantrópicas da sociedade civil. O Estado passou a incentivar a benemerência, assim como tornou-se responsável por esta, regulando-a através do Conselho Nacional de Serviço Social (CNSS), criado em 1938 (marco da primeira grande regulação da Assistência Social no país) (MESTRINER, 2001).

Na década de 60, com a instalação do governo militar, autoritário e repressivo, houve o aprofundamento das desigualdades sociais decorrentes da abertura do país ao capital monopolista e da opção pelo crescimento econômico em ritmo acelerado. Houve uma expansão do sistema de proteção social no país, mas esta não foi acompanhada de uma transformação significativa nos padrões disponíveis até então (CRUZ; GUARESCHI, 2013).

Ampliou-se a cobertura do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), e criou-se a Renda Mensal Vitalícia (RMV) voltada às pessoas com deficiência e aos idosos com baixa renda. Foram formulados novos mecanismos de poupança compulsória por meio do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e o PIS/PASEP; além de serem implementados programas e ações como o Programa de Assistência ao Trabalhador Rural (Pro Rural), o Sistema Financeiro de Habitação, os Centros Sociais Urbanos, o Programa de Interiorização de Ação de Saúde e Saneamento no Nordeste (PIASS), o Programa de Financiamento de Lotes Urbanizados (PROFILURB) entre outros. Em 1974, criou-se o Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS) que incluiu no novo sistema a Legião Brasileira de Assistência - LBA² e a Fundação Nacional de Bem-Estar do Menor – FUNABEM (CRUZ; GUARESCHI, 2013).

A despeito da fundação destes órgãos e implementação de programas e serviços, o sistema de proteção social brasileiro ainda continuava baseado em ações de caráter emergencial, fragmentadas e descontínuas, com caráter caritativo e reeducador, voltadas aos grupos mais vulneráveis, sem vínculo de trabalho formal. Estas ações tinham um cunho estigmatizante e compensatório, que desvelavam na

² A Legião Brasileira de Assistência (LBA) foi criada em 1942, inicialmente voltada para fornecer assistência aos soldados brasileiros que haviam sido recrutados para a Guerra e aos seus familiares. Institucionalizou o primeiro-damismo, em decorrência da sua presidência ser assumida por Darcy Vargas (esposa de Getúlio Vargas). A LBA configurou-se como um órgão responsável para coordenar as ações da assistência em âmbito nacional. Foi extinta após o governo de Fernando Collor de Melo (CRUZ; GUARESCHI, 2013).

noção de culpabilização do indivíduo (modelo assistencialista) ou na proteção seletiva de grupos ocupacionais, fundamentados na relação de direito contratual e no estabelecimento de benefícios condicionados às contribuições prévias (modelo de Seguro Social) (COLIN, 2013).

No final da década de 70, a insatisfação com o regime autoritário e repressivo militar teve um crescimento exponencial, sobretudo associado a grave crise econômica de 1973 que provocou o aumento significativo da inflação e diminuição do poder de consumo. As forças de resistência ao regime se expandiram em todo o país, a partir do avanço da organização da sociedade civil e dos movimentos sociais em prol da redemocratização e retomada do Estado Democrático de Direito, destacando-se o Movimento pela redemocratização, pluripartidarismo, movimento estudantil e docente, feminismo, profissionais de saúde, entre outros (CRUZ, GUARESCHI, 2013).

É então convocada a Assembleia Nacional Constituinte, havendo a promulgação da nova Constituição Federal em 1988 (CF de 1988) que estabelece as bases para o atual Sistema de Proteção Social Brasileiro, pautadas na noção de direito e justiça social e na responsabilidade pública e estatal no provimento destes. Para Sposati (2009, p.13):

Ao afiançar direitos humanos e sociais como responsabilidade pública e estatal, essa Constituição operou, ainda que conceitualmente, fundamentais mudanças, pois acrescentou na agenda pública um conjunto de necessidades até então consideradas de âmbito pessoal ou individual (SPOSATI, 2009, p. 13).

A CF de 1988 traz consigo a noção de Seguridade que pressupõe uma lógica diferenciada da anterior, ao propor o acesso de todos os cidadãos a um conjunto de direitos e seguranças que reduzam ou previnam situações de risco e de vulnerabilidades sociais, independentemente de custeio individual direto. A proteção social passou a ser reconhecida como direito, inaugurando a noção de seguridade social fundamentada na garantia dos direitos sociais à saúde, previdência e assistência social.

Ampliou-se o sistema previdenciário, que passou a incluir os trabalhadores rurais. A assistência social passou a ser reconhecida como política pública não contributiva direcionada a quem dela precisar. Foi estabelecida a universalização do acesso à saúde. O modelo do seguro social continuou orientando muitos dos

benefícios previstos da seguridade social no Brasil, sobretudo os benefícios previdenciários, de modo que o modelo Beveridgiano passou a nortear as bases do sistema público de saúde e da assistência social.

Foi com a Constituição de 88 que se estabeleceu um aparato jurídico legal mais próximo ao desenvolvimento de um Estado de Bem-Estar no Brasil, a partir de direitos sociais com caráter mais universalista (COUTO; YAZBEK; RAICHELIS, 2010). Entretanto, ainda persistem questões relacionadas às contradições que atravessam o próprio campo da política pública social.

Por um lado, há a garantia da Seguridade Social – Previdência, Saúde e Assistência Social – no texto constitucional e em leis que compõe o sistema de proteção social brasileiro. De outro, ainda se percebe a presença de pré-conceitos na compreensão acerca do acesso às políticas públicas e ao papel do Estado e da sociedade brasileira na garantia deste acesso (COUTO, 2013).

Esta configuração da seguridade social no Brasil reflete aspectos de ordem política, histórica, econômica e cultural, de projetos societários e de política social distintos que por longa data caracterizaram um acesso desigual, heterogêneo e fragmentado a bens e serviços sociais. A CF de 1988 representou um marco importante da construção do sistema de proteção social brasileiro, ao estabelecer direitos humanos e sociais como responsabilidade pública e estatal. Entretanto, ainda há muito o que avançar no sentido de fortalecer políticas públicas vinculadas à garantia de direitos e à atenção às necessidades sociais.

1.2. A Política Pública de Assistência Social e o Sistema Único de Assistência Social

Historicamente, as práticas assistenciais foram atravessadas pela filantropia e benevolência, exercida principalmente pela Igreja Católica (CRUZ; GUARESCHI, 2013). Com a institucionalização das medidas de proteção social pelo Estado brasileiro, este passou a desenvolver medidas de proteção na área da assistência social, que por longa data foram caracterizadas por serem individualizadas, fragmentadas e tuteladoras.

Foi a partir do texto constitucional de 1988 que a Assistência Social passou a ser reconhecida como direito, integrando o campo da Seguridade Social brasileira com a prerrogativa de garantir a proteção a todos de que dela necessitar,

independentemente de contribuição prévia. A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS, Lei Federal Nº 8.742/93) regulamentou este direito em consonância com os princípios fixados pela Constituição, definindo uma estrutura descentralizada e democrática para a Política Nacional de Assistência Social.

A materialização da PNAS ocorreu em um processo lento sobretudo em decorrência da política neoliberal dos anos 90, que fragilizou investimentos sociais e as políticas públicas (COUTO; YAZBEK; RAICHELIS, 2010). Perduraram alguns entraves à implementação da PNAS, recebendo destaque, por exemplo, o estabelecimento de emendas parlamentares que financiam ações definidas em âmbito federal de forma desarticulada com as outras esferas de governo – o que destaca a necessidade de maior articulação entre os poderes Legislativo e Executivo com a PNAS (BRASIL, MDS, 2004) –, bem como a participação efetiva e colaborativa dos entes federados de acordo com as suas competências.

Mesmo sob influência de tais questões, a PNAS impulsionou a reorganização das ofertas de projetos, programas, serviços e benefícios no país. Constituiu-se como importante instrumento de política pública, cujas intervenções se dão essencialmente nos territórios, uma vez que a proteção social exige a capacidade de maior aproximação possível do cotidiano da vida das pessoas, pois é nele que riscos e vulnerabilidades ocorrem.

Os princípios e diretrizes que compõe o texto definidor da PNAS, de 2004, estão direcionados à articulação de um sistema de proteção com a finalidade de identificar e intervir em desigualdades sociais, desenvolver potencialidades, proteger vítimas de violência e promover o fortalecimento ou reconstrução de vínculos. Tais questões são expressas nos seguintes objetivos da política de assistência social:

- a) Prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e, ou, especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitar;
- b) Contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural; e
- c) Assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária; (BRASIL, MDS, 2004, p. 18).

A PNAS vem sendo consolidada, sobretudo, com a criação e regulamentação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), por meio da Norma Operacional Básica /NOB-SUAS (2005) e da Lei 12.435, de 06 de julho de 2011. A organização

do SUAS foi idealizada conforme um conjunto de garantias preconizadas pela LOAS (BRASIL, LOAS, 1993), de forma que sua constituição tem como base a universalização, a matricialidade sociofamiliar, a atuação territorial, o controle social e transparência, o entendimento das vulnerabilidades e riscos pessoais e sociais. O objetivo maior era que o campo da assistência social superasse as ações imediatistas e focalizadas no sentido do fortalecimento de política de cidadania que assegurasse uma condição de vida minimamente digna à população (BRASIL, MDS, 2004).

O SUAS operacionaliza a política de assistência social e reforça a primazia da responsabilidade do Estado na gestão, financiamento e execução da PNAS. Contudo, a implementação do SUAS encontra-se em estágios diferenciados no país. Precisam ser consolidadas questões de gestão e regulação; que se efetivem os dispositivos relacionados aos papéis e coparticipação das unidades federativas, sobretudo dos governos estaduais, evitando a sobrecarga dos municípios; e que se fortaleça as entidades representativas dos usuários da assistência social na construção e encaminhamentos da política no país.

O SUAS teve seu modelo inspirado no Sistema Único de Saúde (SUS), sendo construído de forma descentralizada e participativa, ao menos em termos intencionais e legais. Tem como objetivo a consolidação de um sistema público, descentralizado, participativo e único, ou seja, busca a regulação e organização das ações socioassistenciais num sistema, coordenando a Política de Assistência Social de forma articulada entre os três níveis de governo tendo mesmos princípios e diretrizes, mas respeitando a diversidade regional.

A concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos do SUAS são centradas na família, considerada como base fundamental no âmbito da proteção social. A família é então percebida não como uma instituição natural, mas sim social e histórica, que pode assumir contornos variados em diferentes sociedades ou mesmo no interior de cada uma, de acordo com as classes e grupos sociais e mesmo internamente, é atravessada por relações heterogêneas e assimétricas entre seus membros (TEIXEIRA, 2010).

Desse modo, as ações socioassistenciais devem levar em consideração as necessidades das famílias, a responsabilidade pública na efetivação dos direitos de cidadania e o desenvolvimento de ações intersetoriais, integradas e articuladas. Tais elementos refletem o pressuposto do modelo de seguridade social brasileiro,

assentado na obrigatoriedade da solidariedade familiar e dever estatal em prover a proteção social à família.

A organização das ações do SUAS se dá em níveis de complexidade e por territórios, constituindo a Proteção Social Básica (PSB) e a Proteção Social Especial (PSE). A PSB destina-se aos indivíduos e famílias que vive em situação de vulnerabilidade social, com acesso precário aos serviços públicos ou com vínculos afetivos fragilizados, tendo ofertas de serviços com caráter mais preventivo. Já a PSE configura-se como uma modalidade de atenção destinada às pessoas que estão em situação de risco pessoal e social, agravados por situações de violação de direitos (agressões física e moral, abuso sexual, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de trabalho infantil etc.) e rompimento de vínculos familiares, ofertando serviços de caráter mais protetivo.

De acordo com a qualificação demográfica, o SUAS deverá ter ações de PSB em todos os municípios brasileiros. As ações de PSE devem ser estruturadas pelos municípios considerados de médio e grande porte, assim como pelas metrópoles. Por conseguinte, os municípios de pequeno porte devem contar com os serviços de maior complexidade em âmbito regional, mediante a prestação pela esfera estadual ou por consórcios intermunicipais (BRASIL, MDS, 2013).

As atividades da PSE são diferenciadas de acordo com níveis de complexidade e conforme a situação experiência pelo indivíduo ou família. Tem-se a PSE de Média Complexidade (direcionada às famílias, vítimas de violência, cujos vínculos ainda não foram rompidos) e de Alta Complexidade (refere-se ao acolhimento e proteção integral aos sujeitos que tiveram direitos violados e encontram-se sem referência e/ou precisam ser retirados do grupo familiar e comunitário).

O Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) é a porta de entrada do SUAS na PSE, sendo o equipamento público responsável pela oferta de grande parte dos serviços de média complexidade. O CREAS tem o papel de coordenar e fortalecer a articulação dos serviços da PSE com a rede de assistência social e as demais políticas públicas. Compõem a rede essencial de articulação do CREAS os seguintes órgãos, unidades e instituições: CRAS, Gestão dos Programas de Transferência de Renda e Benefícios; Serviços de Saúde, em especial a Saúde Mental; Órgãos de Defesa de Direitos (Conselho Tutelar, Ministério

Público, Poder Judiciário, Defensoria Pública); Rede de Educação; Serviços de Acolhimento; dentre outros.

Constituem-se como serviços de média complexidade (BRASIL, MDS, 2009b):

- **Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias (PAEFI):** Ofertados obrigatoriamente pelo CREAS, compreende ações e orientações a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Busca fortalecer vínculos comunitários e sociais, bem como da função protetiva das famílias frente às diversas condições que geram fragilidades ou as submetem a circunstâncias de risco pessoal e social;

- **Serviço ao Adolescente que cumpre medida Socioeducativa:** Busca prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens que estejam em cumprimento de medidas socioeducativas, em meio aberto, conforme determinação judicial, promovendo o acesso a direitos e a ressignificação de valores na vida pessoal e social desses sujeitos;

- **Serviço de Proteção para Pessoas com Deficiência, Idosos e suas Famílias:** Visa prover atendimento especializado a famílias com pessoas com deficiência e idosos que apresentem algum grau de dependência e que tiveram agravadas suas limitações por violações de direito;

- **Serviço Especializado em Abordagem Social:** Voltado ao desenvolvimento do trabalho social de abordagem e busca ativa no território acerca da incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras; e

- **Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua:** Ofertado pelo Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP), este serviço é direcionado às pessoas que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência. Busca a constituição de um espaço de referência para o convívio social desses indivíduos, onde lhe sejam assegurados atendimentos e

atividades voltadas para o desenvolvimento de relações sociais e fortalecimento de vínculos que oportunizem a construção de novos projetos de vida.

De acordo com a circunstância apresentada pela família (relacionada à violação de direitos e rompimento de vínculos) os sujeitos podem ser referenciados à rede de serviços de alta complexidade da PSE, como (BRASIL, MDS, 2009b):

- **Serviço de Acolhimento Institucional:** Refere-se ao acolhimento prestado a famílias e/ou indivíduos com vínculos familiares rompidos ou fragilizados em diferentes tipos de equipamentos (Casa-Lar, Abrigo Institucional, Casa de Passagem e Residências Inclusivas), conforme ciclo de vida, garantindo-lhe proteção integral.

- **Serviço de Acolhimento em República:** Busca oferecer proteção, apoio e moradia a grupos de pessoas, maiores de 18 anos, em situação de abandono, vulnerabilidade e risco pessoal e social, com vínculos familiares rompidos ou muito fragilizados, sem condições de moradia e de se autossustentar;

- **Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora:** Este serviço é voltado para a organização do acolhimento de crianças e adolescentes que foram afastados da família por medida de proteção, em residências de famílias acolhedoras cadastradas;

- **Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências:** Este serviço busca promover apoio e proteção aos sujeitos afetados por situações emergenciais e de calamidade pública, a partir da oferta de alojamentos provisórios, atendimentos e provisões materiais, segundo as necessidades identificadas.

Por sua vez, conforme já dito, a PSB objetiva prevenir circunstâncias de risco, desenvolver potencialidades e aquisições, além de fortalecer vínculos familiares e comunitários. O principal equipamento público para a articulação dessa estratégia é o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), que executa os serviços de proteção básica, com foco na família, organizando e coordenando a rede de serviços

socioassistenciais locais, encaminhando, quando necessário, os sujeitos para demais políticas públicas (BRASIL, MDS, 2004).

Constituem serviços da Proteção Social Básica (BRASIL, MDS, 2009b):

Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF): Refere-se ao Trabalho Social com Famílias, realizado de modo continuado, a fim de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de vínculos e promover o acesso da mesma a direitos e contribuir com a melhoria de sua qualidade de vida.

Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV): Serviço realizado em grupo, visa garantir aquisições progressivas aos seus usuários. É organizado de acordo com o ciclo de vida das pessoas, tendo flexibilidade para situações específicas. Desse modo, tem-se o SCFV para crianças até 6 anos; SCFV para crianças e adolescentes de 6 a 15 anos; SCFV para jovens de 15 a 17 anos e o SCFV para idosos (as).

Serviço PSB no domicílio para pessoas com deficiência e idosos: Voltado a pessoas com deficiência e/ou pessoas idosas que estejam vivenciando situação de vulnerabilidade em decorrência da fragilização de vínculos familiares e comunitários e/ou pela ausência de acesso a possibilidades de inserção e habitação social. Deve contribuir com o acesso dessas pessoas aos SCFV, a rede socioassistencial e aos serviços de outras políticas públicas, garantindo a promoção da cidadania e inclusão social.

Também faz parte das ofertas da PSB:

- **Benefícios Eventuais:** Refere-se as provisões suplementares e provisórias que fazem parte das garantias do SUAS e são voltados às famílias por motivo de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública (BRASIL, LOAS, 1993);

- **Benefício de Prestação Continuada (BPC):** É a garantia de um salário-mínimo destinado à pessoa com deficiência e ao idoso com 65 anos ou mais que comprovarem não apresentar meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família (BRASIL, LOAS, 1993);

- **Transferências de renda do Programa Bolsa Família:** É o programa federal direcionado mais propriamente às famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza, cuja renda *per capita* seja de até R\$ 154 mensais. Este benefício financeiro é associado ao acesso a direitos sociais básicos como saúde, alimentação, educação e assistência social (BRASIL, MDS, 2015a).

1.3. O Centro de Referência de Assistência Social como instrumento estratégico para a efetivação da Proteção Social Básica.

O CRAS deve atuar no desenvolvimento de potencialidades e aquisições, no fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, a partir da promoção de serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização de famílias e indivíduos. Possui a função de gestão territorial da rede de assistência social básica, promovendo a organização e a articulação das unidades a ele referenciadas e o gerenciamento dos processos nele envolvidos (BRASIL, MDS, 2009c).

O principal serviço ofertado pelo CRAS é o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), cuja execução lhe é obrigatória e exclusiva. O PAIF tem como finalidade o fortalecimento da função protetiva das famílias, prevenindo a ruptura de vínculos, promovendo o acesso e usufruto de direitos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população (BRASIL, MDS, 2015a).

São antecedentes do PAIF o Programa Núcleo de Apoio à Família (NAF – 2001) e o Plano Nacional de Atendimento Integrado à Família (PNAIF – 2003). A partir do Decreto 5.085/2004 da Presidência da República, o PAIF passou a ter um caráter de “ação continuada da Assistência Social”, integrando à rede de serviços de ação continuada da Assistência Social financiada pelo Governo Federal.

Com a aprovação da Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais em 2009 (Resolução CNAS nº 109/2009), o PAIF passou a ser chamado de “Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família”. Esta modificação de nomenclatura buscou enfatizar o conceito de ação continuada (estabelecida em 2004), relacionado também ao que está previsto no artigo 23 da LOAS: “**Art. 23.** Entendem-se por

serviços socioassistenciais as atividades continuadas que visem à melhoria de vida da população e cujas ações, voltadas para as necessidades básicas, observem os objetivos, princípios e diretrizes estabelecidos nesta Lei” (BRASIL, LOAS, 1993). Cabe salientar que se manteve a sigla “PAIF” em decorrência longínqua assimilação do termo (BRASIL, MDS, 2015a).

O processo de trabalho desenvolvido no CRAS, na execução do PAIF deve ter caráter contínuo e estar voltado aos segmentos populacionais vulnerabilizados pela pobreza e pela exclusão social, a fim de resgatar e concretizar seus direitos antes negados (BRASIL, MDS, 2012). É importante ressaltar mais uma vez que o CRAS é o equipamento público de referência da rede de proteção social básica, a estrutura física onde o serviço do PAIF é executado. Não existe CRAS sem a oferta do PAIF, que tem como objetivos:

- a) Fortalecer a função protetiva da família, contribuindo na melhoria da sua qualidade de vida;
- b) Prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, possibilitando a superação de situações de fragilidade social vivenciadas;
- c) Promover aquisições sociais e materiais às famílias, potencializando o protagonismo e a autonomia das famílias e comunidades;
- d) Promover acessos a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais, contribuindo para a inserção das famílias na rede de proteção social de assistência social;
- e) Promover acesso aos demais serviços setoriais, contribuindo para o usufruto de direitos e;
- f) Apoiar famílias que possuem, dentre seus membros, indivíduos que necessitam de cuidados, por meio da promoção de espaços coletivos de escuta e troca de vivências familiares. (Resolução CNAS n° 109/2009, p.6).

Estes objetivos refletem a ideia de uma proteção associada ao empoderamento e transformação social a partir do acesso aos direitos socioassistenciais. Nesse sentido, cabe destacar que nos últimos anos, houve a grande ascensão e eficácia dos benefícios, principalmente, dos programas de transferência de renda mínima. Sabe-se, porém, que isoladamente, estes são necessários, porém, não são suficientes para gerar mudanças sociais. Daí os grandes desafios colocados para a efetivação dos serviços socioassistenciais enquanto mecanismos de garantia de direitos e possibilidades de transformação social.

É relevante garantir que as pessoas tenham condições dignas de vida, com renda, acesso a direitos e oportunidade de construção de novos projetos de vida (PEREIRA, 2013). Faz-se necessário investir cada vez mais em construir/fortalecer

identidades para os serviços socioassistenciais fundamentadas na perspectiva da universalização dos direitos sociais.

O alcance dos objetivos do PAIF também está relacionado a maior proximidade do cotidiano da vida das pessoas, havendo nesse sentido a prerrogativa de instalação do CRAS em áreas de vulnerabilidade social, com concentração de famílias com renda de até ½ salário mínimo. São considerados sujeitos das ações do CRAS:

Cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social (BRASIL, 2004, p. 18-19).

A essência da atuação do PAIF consiste na prestação do Trabalho Social com Famílias em situação de vulnerabilidade, seguindo a lógica de direitos e justiça social e materializando a diretriz da PNAS de proteção às famílias enquanto responsabilidade estatal. Para fins de guiar as práticas e teorizações no âmbito das ações do PAIF e tendo em vista que a expressão “Trabalho Social com Famílias” assume diversos sentidos a depender da ótica e perspectiva de cada ator social, passa a ser definido como:

Conjunto de procedimentos efetuados a partir de pressupostos éticos, conhecimento teórico-metodológico e técnico-operativo, com a finalidade de contribuir para a convivência, reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de um conjunto de pessoas, unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade – que se constitui em um espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, com o objetivo de proteger seus direitos, apoiá-las no desempenho da sua função de proteção e socialização de seus membros, bem como assegurar o convívio familiar e comunitário, a partir do reconhecimento do papel do Estado na proteção às famílias e aos seus membros mais vulneráveis (BRASIL, MDS, 2012, p. 12).

O Trabalho Social com Famílias, fundamental ao serviço prestado no CRAS, se destaca no sentido de potencializar a articulação entre direito e cidadania, na promoção da transformação social. Os profissionais do CRAS desempenham um importante papel na consolidação da política de assistência, sendo responsáveis

pela organização e desenvolvimento do Trabalho Social com Famílias, qual pode ocorrer através de dois processos distintos, embora complementares: o **atendimento** e o **acompanhamento familiar**.

Ao ser incluída em uma ou mais ações do PAIF significa dizer que a família (um ou mais de seus membros) foi atendida. O atendimento é uma ação imediata de prestação ou oferta de atenção. Quando há questões mais específicas, por exemplo o agravamento da vulnerabilidade vivenciada pela família, o que requer intervenções mais continuadas, é construído um Plano de Acompanhamento Familiar, onde é estabelecido compromissos mútuos entre a família e os profissionais.

No dia-a-dia do serviço, ocorrem mais atendimentos que são chamados de acompanhamento familiar. Isso ocorre devido a diversos fatores como a confusão entre os dois termos, a pouca disponibilidade de profissionais frente à demanda de serviços e a qualificação técnica necessária para o estabelecimento do acompanhamento familiar.

A formação da equipe profissionais do CRAS leva em consideração o porte do município, conforme observado na Tabela 1 abaixo.

Tabela 1: Equipe mínima do Centro de Referência de Assistência Social

Porte do município	Quantidade máxima de famílias referenciadas	Equipe mínima
Pequeno Porte I (até 20.000 hab.)	2500	02 Técnicos de Nível Superior (01 Assistente social e 01 Psicólogo). 02 Técnicos de Nível Médio.
Pequeno Porte II (de 20.001 a 50.000 hab.)	3500	03 Técnicos de Nível Superior (02 Assistentes sociais e 01 Psicólogo). 03 Técnicos de Nível Médio.
Médio (de 50.001 a 100.000 hab.), Grande Porte (de 100.001 a 900.000 hab.) e DF	5000	04 Técnicos de Nível Superior (02 Assistentes sociais, e 01 Psicólogo e 01 profissional que compõe o SUAS). 04 Técnicos de Nível Médio

Fonte: (BRASIL, MDS, 2009d).

Independentemente do porte do município, é necessária a atuação de um coordenador, que apresente o seguinte perfil profissional: ser técnico de nível superior, concursado, com experiência em trabalhos comunitários e gestão de programas, projetos, serviços e benefícios socioassistenciais (BRASIL, MDS, 2009d).

Apesar da prerrogativa legal, de modo geral ainda se conta com um quadro de profissionais insuficiente, com discrepâncias teóricas e técnicas por vez associada ao lapso ainda persistente nos cursos de graduação acerca do SUAS, baixos salários, ausência de planos de carreira e alta rotatividade de profissionais, (RAICHELIS; COUTO, 2011). Este cenário pode gerar impactos no desenvolvimento, alcance e qualidade das ações ofertadas pelo CRAS.

No âmbito do PAIF, podem ser ofertadas ações de recepção ao usuário, acolhida, oficinas com famílias, ações comunitárias, ações particularizadas e encaminhamentos. Apenas a **recepção** ao usuário pode ser desempenhada por um técnico de nível médio que se responsabiliza por prestar informações, agendar atendimento com o técnico de nível superior, entre outras atividades.

A **acolhida** refere-se ao momento inicial de escuta das necessidades e demandas dos sujeitos, sendo relevante para a construção do vínculo entre o Serviço e a Família. Pode ser particularizada, quando se preenche ou atualiza o Prontuário da Família (ocorrendo no CRAS ou no domicílio) e pode ser em grupo. É no momento da acolhida que o profissional avalia a necessidade de direcionamento da família a um processo de acompanhamento familiar ou se o atendimento em alguma ação do PAIF já responde a demanda. A acolhida é uma ação que comunga todos os serviços, programas e projetos socioassistenciais (BRASIL, MDS, 2012).

As **oficinas** com famílias referem-se a encontros devidamente planejados, sob condução dos técnicos de nível superior do CRAS e que apresentam objetivos de curto prazo a serem alcançados por famílias. Possibilitam a reflexão crítica, a troca de experiências e de apoio entre os sujeitos, a partir da compreensão que os problemas vivenciados não são exclusivos de uma família específica, viabilizando uma leitura do contexto social mais amplo (BRASIL, MDS, 2012).

As **ações comunitárias** devem ser organizadas levando em consideração as demandas identificadas no conhecimento do território, temas relacionados à mobilização da comunidade local, ou mesmo, projetos coletivos que participantes de oficinas propuserem. Visam atingir um maior contingente populacional do que as

oficinas e podem ser de vários tipos ressaltando-se as palestras, campanhas e os eventos comunitários. É importante considerar que dado o caráter coletivo das ações comunitárias, muitas vezes podem representar o contato inicial das famílias com o PAIF (BRASIL, MDS, 2012).

As **ações particularizadas** correspondem ao atendimento individualizado, fornecido após a acolhida pela equipe técnica do CRAS, a algum(ns) membro(s) ou ao grupo familiar. Esta modalidade de ação de ocorrer em casos extraordinários, a partir da avaliação do técnico ou a pedido da família. Diferentemente do acompanhamento particularizado, as ações particularizadas não requerem encontros periódicos (BRASIL, MDS, 2012).

Os **encaminhamentos** realizados pelos profissionais no âmbito do PAIF devem funcionar como um processo de orientação e direcionamento das famílias ou algum de seus membros a serviços e/ou benefícios socioassistenciais ou de outros setores, visando promover a atenção integral, o acesso a direitos e assegurar a conquista da cidadania. Os sujeitos podem ser encaminhados para a rede socioassistencial do SUAS (inserção na PSB, referenciamento para o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI -, aos benefícios assistenciais (BPC, transferência de renda etc.) ou para a rede setorial de políticas públicas (saúde, educação, entre outros).

As ações de encaminhamento são relevantes, sobretudo, pois o CRAS foi pensado para funcionar como a porta de entrada do SUAS. Nesse sentido, torna-se fundamental a constituição de uma rede articulada de proteção social que possa responder adequadamente à complexidade envolvida nas situações de vulnerabilidade social, o que nem sempre é possível. É certo que os encaminhamentos precisam ser realizados a partir de uma lógica de corresponsabilização que assegure o acompanhamento das famílias que estão no território do CRAS, de modo que os encaminhamentos realizados possam ter efetividade e resolutividade, não se perdendo, portanto, a lógica do trabalho social com famílias.

Os profissionais do CRAS desempenham o importante papel no desenvolvimento das ações do PAIF, sendo necessário que o trabalhador assuma uma atitude responsável e comprometida com a transformação social. Para além disso, é necessário que haja o fortalecimento do compromisso público no apoio,

investimentos, capacitação e reconhecimento do trabalho desenvolvido, no sentido de o CRAS possa efetivamente conseguir cumprir sua função social.

1.4. O CRAS Quilombola e suas especificidades

As comunidades tradicionais (indígenas, quilombolas, ciganos) estão inseridas nas ações do MDS, segundo a regulamentação do Decreto nº. 6.040, de 07 de fevereiro de 2007, que instituiu a Política Nacional e Desenvolvimento Sustentável dos Povos e Comunidades Tradicionais. Neste decreto, as comunidades tradicionais são entendidas como:

Grupos sociais culturalmente diferenciados, que se reconhecem como tais e que possuem formas próprias de organização social. Estes grupos utilizam seus territórios e recursos naturais como condição para a sua reprodução cultural, social, religiosa, ancestral e econômica, por meio de conhecimentos, inovações e práticas gerados e transmitidos pela tradição (BRASIL, 2007, p. 01).

As comunidades quilombolas são identificadas como grupos étnico-raciais, conforme critérios de autodeclaração, que apresentam uma trajetória histórica peculiar, demarcada por relações territoriais específicas, presumidamente associadas à ancestralidade negra e à resistência à violência histórica sofrida.

O termo “Povos e Comunidades Tradicionais” nasceu no âmbito do movimento ambientalista, associado aos grupos sociais que vivem em contato direto com o meio ambiente e que adotam meios próprios de utilização dos recursos naturais, apresentando características socioculturais com contornos diferenciados com relação à população brasileira, ainda que estabeleça trocas de práticas e hábitos. Estima-se que os povos e comunidades tradicionais em 2009 somavam um total, aproximado, de 25 milhões de pessoas que ocupavam cerca de ¼ do território nacional (BRASIL, MDS, 2009e).

São povos que apresentam valores, práticas comunitárias e identidades étnicas específicas e que devem ter seus direitos sociais reconhecidos e concretizados. Os quilombolas integram o corpo das comunidades tradicionais e devem ter resguardadas suas manifestações culturais, seu patrimônio material e simbólico.

Diferencialmente do que pensa o senso comum, a identificação enquanto quilombola está para além da cor negra da população ou da descendência direta de

escravos fugidos. Para a Associação Brasileira de Antropologia (ABA), a população quilombola não se constitui como grupos isolados ou de composição étnica homogênea. São identificados enquanto grupos que desenvolveram práticas e forças de resistência, de modo que a ancestralidade negra é presumida e não prescrita, baseada em um processo legítimo de autodeclaração (BRASIL, MDS, 2009e).

A Fundação Cultural Palmares, criada em 22 de agosto de 1988 é vinculada ao Ministério da Cultura, sendo responsável pela promoção e preservação da arte e cultura brasileira. A emissão de certificações para as comunidades quilombolas é atribuição da Fundação Palmares. Este documento é imprescindível para o reconhecimento e garantia de direitos destas comunidades. Em 2015, haviam 2.474 comunidades quilombolas certificadas pela Fundação Palmares, sendo que destas, 638 estão localizadas na Bahia.

A certificação das comunidades quilombolas é relevante no processo de mapeamento dessa população, onde possam ser levantadas suas demandas e necessidades, as famílias possam ser cadastradas no CadÚnico e tenham acesso aos programas sociais do Governo Federal³. A atuação das equipes do CRAS, no âmbito da Proteção Social Básica é fundamental neste processo.

Conforme dados do Censo SUAS 2014, existem 8.088 CRAS em funcionamento no país, de forma que 929 apresentam comunidade quilombola em seu território de abrangência e 852 relataram já ter atendido alguém da comunidade quilombola. Ressalta-se que o CRAS que apresenta comunidade quilombola em seu território deve buscar a promoção de um atendimento que valorize os costumes e práticas culturais específicas destes grupos, respeitando as heterogeneidades que são fortemente vinculadas à trajetória histórica desse povo. Nesse sentido, o trabalho da equipe do CRAS deve perpassar a reflexão acerca do que significam situações de vulnerabilidade em comunidades tradicionais, bem como as possibilidades dos trabalhos a serem desenvolvidos mediante os processos de discriminação e desigualdade que têm atravessado a relação das comunidades quilombola com o município e a sociedade.

³ Seguindo a prerrogativa da legislação nacional sobre o tema, a normativa de cadastro das famílias quilombolas, segue o critério de autodeclaração, não requerendo, portanto certidão ou documento que comprove a sua identidade.

Além disso, há o grande desafio de assegurar os direitos sociais das comunidades tradicionais por meio da preservação de suas memórias e práticas culturais e comunitárias. Torna-se recomendável que as equipes que trabalhem em territórios que apresentem populações tradicionais (indígenas, ciganos, quilombolas) ou específicas, sejam orientados por um antropólogo acerca das idiosincrasias étnicas e culturais da comunidade atendida, contribuindo com o planejamento, monitoramento e avaliação das ações, projetos e serviços.

A presença e a participação de lideranças, conselhos e associações destas comunidades, são também fundamentais para dar visibilidade aos sujeitos, suas opiniões, bem como para adequar o serviço prestado ao grupo cultural. Nesse sentido, é relevante fortalecer a comunicação com órgãos estatais responsáveis pela questão indígena e quilombola, tais como a FUNASA, FUNAIS, INCRA, Fundação Palmares, entre outros.

O projeto arquitetônico do CRAS deve estar em sintonia com a organização sociocultural destas comunidades tradicionais, inclusive trazendo elementos simbólicos que sejam associados à identidade do grupo usuário do serviço. Para além da questão arquitetônica, é necessário frisar que o CRAS com comunidades tradicionais em seu território precisa se diferenciar em termos de metodologia de trabalho, uma vez que se pretende estimular a questão simbólica da memória e luta desta população. A adequação metodológica deve ser pensada no sentido de garantir que os serviços ofertados sejam adequados e efetivos à comunidade atendida, fazendo referência aos valores, culturas e tradições dos quilombolas, sem desconsiderar que o CRAS é porta de entrada para o sistema de proteção social básica da assistência.

Nos casos das comunidades que se encontram dispersas ou de difícil acesso, é pensado a constituição de uma equipe volante, adicional à equipe técnica do CRAS, que se deslocaria ao encontro destes sujeitos a fim de ofertar os serviços de PSB às famílias residentes nestes locais. A equipe volante tem as mesmas atribuições dos profissionais que compõem a equipe de referência do CRAS, atuando de forma a potencializar o acesso às ações e serviços socioassistenciais, estabelecendo estratégias materializem o Trabalho Social com Famílias.

Para além disso, é fundamental que o desenvolvimento de ações pelo CRAS contemple a articulação intersetorial entre serviços, dispositivos e políticas no território a fim de garantir a proteção social às minorias étnicas, enquanto dever do

Estado e direito dos cidadãos. A atenção integral aos sujeitos pertencentes a comunidades tradicionais deve ser, portanto, pensada a partir da lógica da corresponsabilização para o enfrentamento das vulnerabilidades e riscos a que esses sujeitos estão expostos, mediante o trabalho na garantia de direitos e cidadania.

2. A TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

Este capítulo discute acerca do percurso histórico e desenvolvimento conceitual da Teoria das Representações Sociais (TRS) elaborada por Serge Moscovici. Busca-se situar o período histórico do desenvolvimento do conceito de Representações sociais, bem como elucidá-lo ao leitor. É realizada reflexões sobre a trajetória da TRS no Brasil, assim como acerca de realização de pesquisas na área das Representações Sociais, trazendo alguns estudos que abordam esta temática no campo da Política Nacional de Assistência Social.

2.1. Representações Sociais: percurso histórico e desenvolvimento conceitual

As Representações Sociais (RS) podem ser compreendidas tanto como uma teoria, voltada para o estudo de como os saberes, principalmente aqueles da vida cotidiana, são produzidos e modificados nas relações sociais; quanto como um

fenômeno, definido como um conjunto de saberes, explicações, crenças e ideias compartilhadas, produzidas a partir da interação do sujeito com a cultura e com o meio social a fim de interpretar a realidade, conferindo-lhes significados, elementos simbólicos e afetivos (LANE, 2004) – nosso interesse nesse estudo. Para Guareschi (1996), as RS também podem ser vistas como uma metateoria, por apresentar um corpo teórico e sócio-histórico próprio, diferenciado das demais perspectivas, sobretudo as de cunho positivista.

O termo Representações Sociais (RS) foi desenvolvido por Serge Moscovici, em 1961, a partir de um estudo onde o autor buscou compreender como a psicanálise era assimilada pelos leigos, enquanto discurso científico, tornando-se um fato da cultura. Nesta pesquisa, Moscovici tentou explicitar de que forma a psicanálise, ao emergir de grupos fechados e especializados, foi ressignificada pelas camadas populares, influenciando suas formas de pensar, agir e sentir. Para tal, o mesmo destacou a formação das representações sociais a partir de um processo construtivo de incorporação dos saberes e objetos *a priori* desconhecidos ao mundo familiar dos sujeitos.

No contexto dos anos 50, prevaleciam os pressupostos positivistas e funcionalistas nas ciências sociais. O comportamentalismo predominava na Psicologia, trazendo consigo o legado de defesa da neutralidade científica, da experimentação e da dedicação ao estudo dos comportamentos observáveis. Por outro lado, crescia a insatisfação com tal modelo de se estudar os fenômenos psicológicos e sociais, gerando uma efervescência de críticas relacionadas a ideia do ser humano passivo (apenas reagente aos estímulos do meio), a abordagem reducionista dos fenômenos (na medida que enfatizava o indivíduo, não levando em consideração o contexto em que este vivia e estabelecia relações) e a desconsideração dos processos cognitivos e afetivos no estudo do comportamento humano.

Pairava uma forte dicotomia entre aquilo que era considerado “social” e que deveria ser objeto de estudo da sociologia e as questões relacionadas ao indivíduo, voltadas à área da psicologia (LANE, 2004). Estudiosos como Durkheim propunham uma diferenciação entre as representações individuais (campo da psicologia) e as representações coletivas (objeto da sociologia), sendo que estas assumiriam sua significância sociológica ao serem relevantes na coesão, manutenção e conservação das sociedades.

Na Psicologia Social, essa dicotomia também ganhava seus contornos, sendo possível falar em duas grandes correntes de pensamentos, uma de origem americana e outra de origem europeia, cuja diferenciação se faz sobretudo com relação aos seus pressupostos epistemológicos. A primeira tem como base, raiz, a Psicologia Geral, ganhando ênfase a natureza humana expressa no indivíduo, bem como seus processos psicológicos como memória e percepção. Nesta perspectiva, comumente associada a disciplinas neurobiológicas e com enfoque na experimentação, o social assume o tom de soma de individualidades (FLORES et al., 2014), de forma que o entendimento do conceito de grupo passa a ser de um agregado de sujeitos.

A perspectiva sociopsicológica europeia emergiu entre as décadas de 1960 e 1970, estando principalmente vinculada a disciplinas como Sociologia e a Antropologia Cultural, adotando um posicionamento interdisciplinar e contextualizado na compreensão dos fenômenos sociais. A Psicologia Social é vista então como uma ciência social e, com isso, o entendimento de grupo passa a considerar sua complexidade e inter-relações do sujeito e o meio em que vive. Nestes termos, o social é percebido como um caleidoscópio, possuidor de uma dinâmica de diversas facetas e que também é indissociável do indivíduo (ARRUDA, 2009).

Moscovici integrou a perspectiva europeia em psicologia social, advogando pela construção de uma psicologia social do conhecimento. Isso quer dizer que para Moscovici, o conhecimento é produzido a partir da interação e comunicação, estando sempre vinculada a interesses diversos - o que tornaria inviável a proposta de uma neutralidade científica. Uma psicologia social do conhecimento estaria voltada aos processos a partir dos quais são gerados, transformados e projetados os conhecimentos no mundo social (DUVEEN, 2013).

No processo de construção do corpo teórico da TRS, Moscovici buscou diferenciar as RS do conceito de Representações Coletivas de Durkheim, empenhando-se em desenvolver argumentos que ressaltavam o caráter dinâmico destas e a mútua influência entre o social e o individual (OLIVEIRA; WERBA, 2007). Para Moscovici ([2000], 2013), por influência aristotélica e kantiana, Durkheim construiu um conceito estático de representações voltado à análise da religião, magia e do pensamento mítico. Nesse sentido, o conceito proposto por Durkheim não contemplava a variação e heterogeneidade das ideias sociais modernas.

Moscovici se interessou por estudar a dinâmica, a mudança do pensamento e das práticas sociais nos grupos e sociedades a partir de inovações que poderiam surgir da atuação de minorias ativas; buscou compreender a construção das representações por seus múltiplos autores sociais, levando em consideração a comunicação, as trocas, interesses, os conflitos e as negociações que emergem no processo de elaboração do conhecimento da vida cotidiana.

Teve influências dos trabalhos de Lévi-Bruhl, além da teoria da linguagem de Saussure, a teoria das representações infantis de Piaget e a teoria do desenvolvimento cultural de Vygotsky (OLIVEIRA; WERBA, 2007). Desenvolveu um modelo teórico-conceitual comunicativo e dialógico, defendendo a indissociabilidade entre o saber e o contexto em que é produzido, resgatando o valor do senso comum, historicamente desprezado e inferiorizado em relação ao conhecimento científico e o papel ativo dos sujeitos na apreensão da realidade: “ninguém simplesmente copia saber; pelo contrário, atores e comunidades o transformam na medida em que o apropriam” (JOVCHELOVITCH, 2008, p. 95, apud PEREIRA, 2014, p. 26).

Moscovici enfatizou a condição do sujeito enquanto sujeito social, que não responde passivamente a determinismos sociais, mas que também não se configura como livre agente do meio em que vive – o que estaria associado a discursos descontextualizados. Para Arruda (2009, p. 748) “Os contextos nos quais nos situamos nos constituem, e é nesta condição de seres contextualizados que elaboramos nossas representações”. Os saberes são compreendidos como socialmente construídos a partir de uma relação dialética entre o sujeito e o meio onde vive e estabelece relações.

É nessa direção que Moscovici aponta que toda representação é representação de alguém ou de alguma coisa, pois somos construídos a partir de nossas relações e nossas representações desvelam nossa pertença cultural, política e histórica.

O ser humano, portanto, não pensa isolado, desligado do social. Ele pensa atravessado por este. Ele carrega no seu pensar a marca dos grupos que incidem sobre a sua experiência, sobre a sua identidade, bem como a marca da história, da política, das divisões sociais e tantas outras, e isso não se configura como uma simples retradução na linguagem daquele grupo (ARRUDA, 2009, p. 746-747).

As RS correspondem a formas de pensamento social que têm a capacidade de estabelecer convenções e prescrições, embora sejam também ressignificadas e transformadas por cada pessoa. As RS se tratam da produção dos saberes sociais; são dinâmicas, regulam as práticas sociais e concomitantemente são afetadas por estas. Oliveira e Werba (2007, p. 105) pontuam que as representações sociais se tratam de:

(...) teorias sobre saberes populares e do senso comum, elaboradas e partilhadas coletivamente, com a finalidade de construir e interpretar o real. Por serem dinâmicas, levam os indivíduos a produzir comportamentos e interações com o meio, ações que sem dúvida, modificam os dois.

Enquanto modalidade de conhecimento prático, as RS fazem parte das experiências do cotidiano, das relações e comunicações estabelecidas, constituindo-se como a realidade da vida das pessoas, auxiliando-as na compreensão do mundo e na comunicação entre os indivíduos. Com isso, se produz a assertiva de que o mundo é socialmente percebido e construído através das nossas representações.

As RS apresentam uma composição multidimensional que contém elementos sociais, afetivos, simbólicos, cognitivos e comunicativos, compartilhados através da linguagem e que contribuem para a construção de uma realidade consensual, que está na base de comportamentos e interações e que possibilitam que as pessoas se orientem e se comuniquem. Para Jodelet (2001, p. 27), podem ser identificadas quatro características no ato de representar:

- 1) A representação social é sempre representação de alguma coisa (objeto) e de alguém (sujeito);
- 2) A representação social tem com seu objeto uma relação de simbolização (substituindo-o) e de interpretação (conferindo-lhe significações);
- 3) A representação será apresentada como uma forma de saber: de modelização do objeto diretamente legível em diversos suportes linguísticos, comportamentais ou materiais - ela é uma forma de conhecimento;
- 4) A qualificar esse saber de prático se refere à experiência a partir da qual ele é produzido, aos contextos e condições em que ele o é e, sobretudo, ao fato de que a representação serve para agir sobre o mundo e o outro.

Moscovici ([2000], 2013) cita duas funções principais das RS, a saber: a) “tornar familiar algo não familiar, ou a própria não familiaridade” (MOSCOVICI, 2013, p.54). Este movimento está associado a uma tendência que os seres humanos têm, de rejeitar o diferente, o estranho, pois incomoda e ameaça (OLIVEIRA; WERBA,

2007), de forma que as RS restabeleceriam o sentido e o conforto frente ao desconhecido; b) guiar comportamentos e práticas, dado o seu caráter prescritivo. “Ela define o que é lícito, tolerável ou inaceitável em um dado contexto social” (ABRIC, 2000, p.28-30). Além dessas, é possível citar a função afetiva voltada ao sentido de proteger e de legitimar as identidades sociais do grupo.

As representações sociais se organizam a partir de dois processos que atuam para promover a assimilação do que não é familiar, a saber: a ancoragem e a objetivação. Para entender estes conceitos, faz-se necessário compreender as concepções trazidas por Moscovici de Universo Consensual (UC) – onde situam-se as teorias do senso comum e encontram-se as práticas cotidianas e a produção de representações sociais - e Universo Reificado (UR) – onde circulam as ciências, a objetividade (MOSCOVICI, [2000], 2013).

As representações sociais surgem no UC. Neste, “a sociedade é vista como um grupo de pessoas que são iguais e livres, cada um com possibilidade de falar em nome do grupo (...). Dessa maneira, presume-se que nenhum membro possua competência exclusiva” (MOSCOVICI, [2000], 2013, p. 50). Isso significa dizer que os universos consensuais se relacionam ao senso comum, aos saberes populares construídos para responder às questões do cotidiano, podendo cada sujeito explicar os eventos, acontecimentos, sem precisar ser um cientista ou especialista.

Já no UR, “a sociedade é vista como um sistema de diferentes papéis e classes, cujos membros são desiguais. Somente a competência adquirida determina seu grau de participação de acordo com o mérito” (MOSCOVICI, [2000], 2013, p. 51). Diferentemente do que ocorre no UC, no UR se expressam os saberes e conhecimentos científicos, demarcados pela objetividade e pelo rigor lógico e metodológico.

Nesse sentido, compreendemos o UR através das ciências, enquanto as representações sociais se referem ao UC, sendo criadas através da ancoragem e objetivação. Ambos universos dialogam entre si, formando nossa realidade comum (MORAES et al., 2013). Muitas vezes, o não familiar situa-se e é gerado no universo reificado das ciências e durante o dia-a-dia é transferido ao universo consensual. Isto acontece por intermédio de discursos de políticos, professores, comentaristas, assim como através de notícias e propagandas veiculadas nos meios de comunicação de massa (OLIVEIRA; WERBA, 2007).

Através da ancoragem, algo estranho e perturbador é encaminhado a uma categoria que se considera apropriada. Aquilo que não conseguimos classificar, que não possuem nome, são estranhas, não existentes, e, ao mesmo tempo, ameaçadoras. Ao categorizar alguém ou alguma coisa escolhemos um modelo presente em nossa memória e a partir disso, estabelecemos uma relação positiva ou negativa com o mesmo (MOSCOVICI, [2000], 2013).

A ancoragem envolve dois processos que de certa forma relacionam-se a emissão de um juízo de valor, qual seja, a classificação e a nomeação. Classificar significa conformar algo a um conjunto de comportamentos e regras comuns aos membros de uma determinada classe. É impossível classificar sem, ao mesmo tempo, dar nomes. Ao nomear, passamos a conferir a algo ou a alguém uma identidade em nossa cultura, tornando possível sua descrição, mediante também a distinção de outras pessoas e objetos, através das características e tendências atribuídas por determinada convenção (MOSCOVICI, [2000], 2013).

Por objetivação entende-se a tradução de um conceito em uma imagem; ou seja, através deste processo tenta-se tornar concreta e visível uma realidade. Para Moscovici, o ato de comparar pode ser considerado como representar. O autor traz como exemplo a comparação da figura de Deus como a de um pai, movimento a partir do qual este passa a se tornar visível em nossas mentes, como alguém a quem podemos responder como tal.

A objetivação ocorre em três fases distintas: a seleção e contextualização (os sujeitos selecionam e se apropriam do conhecimento produzido e compartilhado em seu meio social); a formação de um núcleo figurativo (um emaranhado de imagens que reproduzem um complexo de ideias, ou seja, o conceito se converte em imagem associada a ideias ou a palavras); e naturalização (neste ponto, o que era abstrato passa a ser considerado concreto e parte realidade).

Para elucidar tais questões, é possível citar a pesquisa realizada por Torres e Camargo em 2008. O estudo tinha como objetivo caracterizar as representações sociais da aids (síndrome da imunodeficiência adquirida) e da terapia antirretroviral (TARV) para os pacientes soropositivos com adesão ao tratamento e que eram usuários dos serviços de saúde pública do município de Florianópolis/SC. Participaram 60 pessoas.

Nesse estudo, a representação social da aids, para as pessoas que vivem com o HIV, foi de doença crônica, sem cura e associada à morte, diferenciada da

soropositividade assintomática, representada enquanto possibilidade de, com o uso da TARV, viver sem a manifestação da doença. Com relação ao tratamento da aids, foi representado como mais abrangente que a TARV, sendo caracterizado pela alimentação adequada, controle da carga viral e células CD4, frequência às consultas e uso continuado da medicação antirretroviral.

As análises textuais e lexicais das entrevistas mostraram que os participantes comparavam a AIDS ao câncer, como estratégia de ancorar o novo conhecimento ao outro preexistente. Além disso, as pessoas utilizavam o processo de objetivação, por meio da imagem de soldados em guerra a fim de tornar concreto o conhecimento acerca da atuação dos antirretrovirais no próprio corpo.

Para Moscovici ([2000], 2013), as representações atuam no sentido de tornar familiar algo à *priori* desconhecido, de forma que se tornam dependentes de nossa memória. Nesse sentido, a ancoragem e a objetivação passam ser considerados como formas de lidar com a memória; são processos que se desenvolvem ao mesmo tempo, se relacionam mutuamente e dão sentido às representações sociais, conferindo-lhes sua estrutura e conteúdo (VILLAS BÔAS, 2010).

A ancoragem mantém a dinâmica, a movimentação mnemônica, dirigida para dentro, colocando e retirando objetos, pessoas e eventos que ela classifica segundo um tipo e os rotula com um nome. Já a objetivação, relativamente direcionada para fora (para outros), retira do meio conceitos e imagens para agrupá-los e reproduzi-los no mundo externo, elaborando coisas conhecidas, a partir do que é conhecido (MOSCOVICI, [2000], 2013). Dessa forma, os processos de objetivação e de ancoragem devem ser pensados a partir dos contextos sociais que os constitui.

2.2. O estudo das Representações sociais no Brasil

Durante a década de 1970, estudiosos brasileiros da psicologia e das ciências humanas frequentaram a École de Hautes Études em Sciences Sociales (EHESS), em Paris, onde cursaram componentes curriculares e elaboraram suas teses com Serge Moscovici e Denise Jodelet. Na EHESS, os pesquisadores latino-americanos refletiam sobre questões variadas que afetavam seus países de origem e os estudos na área das RS se mostravam promissores no sentido de encontrarem algumas possíveis respostas a estes problemas e dificuldades vivenciadas. Para Sá e Arruda (2000, p. 14):

Ali se debatia a resistência repressão, fato então presente em muitos de nossos países; analisavam-se as massas em movimento, as minorias ativas, o meio ambiente, o corpo, a doença mental e, também, a relação entre estes fenômenos e a difusão de ideias, sempre dentro de uma perspectiva psicossocial.

Esses pesquisadores, ao retornarem ao Brasil em meados nos anos 80, foram os responsáveis pela introdução da TRS no território brasileiro. Esta introdução ocorreu principalmente através das universidades localizadas fora do eixo Rio-São Paulo (centro da produção científica nacional da época), situadas, pois, no Nordeste e Centro-Oeste do país (SÁ; ARRUDA, 2000).

É importante citar a contribuição de Maria Auxiliadora Banchs, uma das primeiras pesquisadoras latino-americanas a concluírem o curso na EHESS, em 1979, com orientação de Serge Moscovici. Ao defender a sua tese, Banchs retorna a Venezuela e foi uma das articuladoras da vinda de Denise Jodelet à América do Sul. Jodelet foi aluna de Moscovici e uma das principais responsáveis pela sistematização e divulgação da TRS.

Durante a década de 1980, haviam apenas algumas vozes dispersas no país que difundiam e promoviam a discussão da TRS. Apenas nos anos 90 foi possível que a TRS alcançasse maior visibilidade. Isso se deveu em parte a questões como dificuldades de comunicação existentes no período, relacionadas a grande extensão do território brasileiro, a internet ainda não havia sido popularizada e a introdução da TRS ter acontecido distante do eixo principal de produção científica no país (SÁ; ARRUDA, 2000). Além disso, a obra “La Psychanalyse: son image et son public”, estudo inaugural de Moscovici acerca das RS, publicada em 1961, chegou ao Brasil apenas em 1978, com o título A Representação Social da Psicanálise (OSTI; SILVEIRA, BRENELLI, 2013).

Outro fator importante que teria contribuído para a difusão tardia da TRS em solo brasileiro, diz respeito ao contexto de sua inserção, pensando a psicologia social no período. Durante o governo militar, uma parte significativa da psicologia social brasileira havia deixado de lado a reflexão sobre a problemática nacional e, sob influência norte-americana, adotara a abordagem experimental, orientada pelos pressupostos da ciência positiva, como modelo de ciência.

Esta psicologia, com forte influência do modelo de ciência positiva, era atrativa no sentido de ter como base uma proposta objetiva, além de buscar uma

maior praticidade em um contexto de ensino da Psicologia que se sobressaia um viés eminentemente teórico.

Em paralelo contávamos também com um grupo que criticava essa perspectiva em ciência, sobretudo a postura de importação indiscriminada de modelos estrangeiros – leia-se americanos – ao nosso contexto brasileiro. Destacava-se nesse momento a teoria marxista que passa a fornecer as bases histórico-crítica para a construção de uma psicologia comunitária no país.

Com isso, é possível dizer que no período de chegada da TRS no Brasil, a nossa psicologia social estava dividida em duas abordagens: uma alinhada aos pesquisadores americanos, voltada a processos intra e interpessoais (ênfase no indivíduo) e outra apoiada na teoria marxista, centrada em uma perspectiva mais politicamente engajada.

Segundo Almeida (2009), integrantes de ambos os grupos não aderiram à TRS. Para a vertente da psicologia social de influência americana, as RS se configuravam em uma nova aparência dada ao estudo das atitudes. O grupo de inspiração marxista, considerava-se como modelo capaz de responder às questões sociais brasileiras.

Entretanto, ao adentrar nos programas de pós-graduação e com o aumento da organização de eventos científicos e do desenvolvimento de pesquisas em RS no país, a teoria passou a ser amplamente divulgada e discutida, ganhando novos espaços na produção científica nacional. A TRS foi então constituindo seu espaço enquanto recurso teórico válido para a reflexão e compreensão dos fenômenos sociais. Para Almeida (2009, p. 715):

(...) o estudo das RS encontra-se em plena expansão no Brasil e se observa uma clara ampliação das áreas que têm aderido a este referencial, incluindo, em um primeiro momento, Educação, Saúde e Serviço Social, seguidos pela História, Sociologia, Antropologia, Geografia, Comunicação e Meio Ambiente.

Martins, Carvalho e Antunes-Rocha (2014) desenvolveram uma pesquisa com o objetivo de identificar e caracterizar os grupos de pesquisa brasileiros que desenvolvem seus estudos na área da Teoria das Representações Sociais. Os dados foram coletados no site do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) utilizando os seguintes termos de busca “representação social” e “representações sociais”, não definindo um recorte de tempo.

Posteriormente, os autores analisaram a página dos grupos e seguiram a tabulação e análise dos resultados. Foram encontrados 172 grupos de pesquisa que trabalham com a TRS, em sua maioria, localizados no Sudeste brasileiro. Nesse sentido, constataram que a TRS é ainda um referencial teórico e metodológico em contínua produção acadêmica no país, se fazendo presente em diversas áreas de conhecimento, destacando-se seu cunho interdisciplinar e as possibilidades de entendimento de fenômenos variados.

Sobre isso, é importante dizer que tais grupos de pesquisa se concentram principalmente nas áreas da psicologia (49%) e da educação (21%). Mas também são encontrados na sociologia (11%), história (9%) e antropologia (6%). Foi identificado também que a maioria dos grupos de pesquisas em TRS estão em instituições públicas (88%), sendo que 7% se situam em organizações sem fins lucrativos e os outros 5% localizam-se em organizações privadas. A explicação possível se relaciona ao maior incentivo que as universidades públicas voltam para a realização de pesquisas, sobretudo associadas aos programas de pós-graduação.

Os autores também encontraram que a maioria dos grupos de pesquisa estão localizados nas regiões Sudeste (34%), Nordeste (30%) e Sul (23%) do país, regiões que concentram grande número de universidades e instituições de pesquisa e ensino no Brasil. O Centro-Oeste apresenta 8% dos grupos de pesquisa e a região Norte com 5%. Destacam-se nesse cenário, enquanto instituições que conseguem reunir maior número de grupos de pesquisa em RS, a UFRGS (nove), a Universidade Federal de Pernambuco – UFPE (oito) e a universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ (sete).

São muitas as pesquisas na área das Representações Sociais no Brasil. Na interface das RS e a Política de Assistência Social, com ênfase no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), foram encontrados 03 estudos na base de dados da CAPES: a tese de doutorado de Pereira (2013) e outras duas publicações derivadas da pesquisa de doutorado deste mesmo autor. O objetivo geral da pesquisa de Pereira (2013) era identificar quais eram e como se revelavam as RS de psicólogos que atuam em CRAS sobre os usuários. Nesse estudo, foram entrevistadas 21 psicólogas, de 20 CRAS pertencentes a 14 municípios da região metropolitana do Rio Grande do Sul.

Os resultados apontaram as RS dos usuários principalmente como mulheres em busca de benefícios. Os usuários foram percebidos como desajustados e

inadequados, o que remonta a uma interpretação mais de cunho individualista, associada a uma postura de culpabilização dos sujeitos por sua condição de vulnerabilidade. Por outro lado, no mesmo estudo, é dada ênfase a coexistência de uma RS diferente da anterior, que ressalta uma perspectiva mais relacional, de potência de vida, que relaciona a condição dos sujeitos a uma dimensão sócio-histórica mais ampla e complexa.

Na base de dados Scielo foram encontradas outras duas pesquisas, descritas a seguir. Sobral (2011), desenvolveu estudo cujo objetivo era analisar as relações entre representações e práticas sociais, com enfoque na atividade profissional do psicólogo atuante no CRAS. Nesse sentido, foram investigadas tanto as RS que os psicólogos têm dos usuários, quanto as representações que os usuários têm dos psicólogos e suas relações com as práticas destes profissionais no CRAS de Sergipe. Participaram do estudo 27 psicólogos e 20 usuários.

Primeiramente, encontrou-se um distanciamento entre aquilo que era declarado enquanto prática desenvolvida pelo próprio psicólogo e a percepção que ele tinha sobre as práticas de outros profissionais da psicologia que atuavam no CRAS. Além disso, os sujeitos que tinham representações sociais de cunho mais individualistas apresentavam mais percepções negativas com relação ao trabalho no CRAS.

Com relação as representações sociais dos usuários do serviço sobre o trabalho do psicólogo no CRAS, Sobral (2011) identificou que estas RS ainda corroboram com o imaginário social predominante do psicólogo, associado à área clínica, enquanto solucionador de problemas psicopatológicos, que tem como práticas principais a conversa, orientação e o conselho. Tais percepções estão condizentes com o percurso histórico da própria psicologia, que por longa data estava associada ao modelo médico, clínico e elitista, voltado a questões individuais.

Já Carvalho (2010), buscou identificar e analisar as RS da pobreza e do usuário da assistência social, a partir do olhar dos profissionais que trabalhavam na implementação da PNAS em Vitória, Espírito Santo. As RS dos profissionais que participaram do estudo apontavam na direção da percepção do CRAS enquanto importante espaço de participação pelos usuários, apesar de ponderarem acerca dos limites desta participação.

Ainda nesta pesquisa, os entrevistados relataram reconhecer a assistência social como direito, mas alguns sujeitos ainda expressavam no discurso uma

associação do campo da assistência enquanto “prática do favor”. Com isso, presumivelmente, os usuários foram representados pelo pressuposto da falta - deu-se ênfase aquilo que as pessoas não possuem, não são, não fazem e não pensam. Apesar dos participantes da pesquisa assumirem que a pobreza está associada a uma multiplicidade de fatores, ainda culpabilizavam o usuário pela situação em que vive.

A partir do panorama das pesquisas realizadas, observa-se que, paulatinamente, a TRS foi conquistando seu lugar na área das Ciências Humanas e Sociais, constituindo-se como um recurso teórico importante na compreensão de fenômenos sociais. Entretanto, ainda há muito o que avançar no sentido de construir estudos com maior densidade teórico-metodológica que contribuam para consolidação e divulgação do campo da TRS no país.

2.3. Questões relacionadas às pesquisas em Representações sociais

Através da análise das representações sociais, enquanto produto das interações e dos fenômenos de comunicação no interior de um grupo social, viabiliza-se a compreensão da situação deste grupo, os seus projetos, problemas e estratégias (ALMEIDA; SANTOS; TRINDADE, 2000). Deste modo, a proposição básica da pesquisa em representações sociais é entender os sentidos socialmente compartilhados ao que se refere às diferentes realidades, bem como os fatores históricos e situacionais neles imbricados.

Entretanto, é necessário considerar os desafios envolvidos no campo de pesquisa sobre as representações sociais. As RS são fenômenos complexos que tornam o exercício de explicá-las e compreendê-las uma tarefa difícil. Pereira (2013) sugere duas questões principais na pesquisa com RS; a primeira diz respeito ao seu aspecto ontológico:

elas (representações sociais) ‘são’, de fato, mas elas não podem ser tocadas. Elas existem, mas não se deixam ver. Elas possuem determinada concretude, mas não podem ser delimitadas, medidas, desenhadas. Elas aparecem sem ser vistas; influenciam, sem que as identifiquemos claramente (GUARESCHI, 2000, p. 249-250).

As RS são abstrações, manifestadas por meio conteúdos cognitivos, ou seja, imagens, conceitos, categorias, teorias, que também são permeadas por

componentes afetivos - fatores que podem dificultar o processo de acessá-las. No dicionário de língua portuguesa, o termo representar significa trazer à memória, simbolizar, uma figura ou imagem que reproduz uma coisa ou uma pessoa. Contudo, as representações não se constituem como uma reprodução total ou cópia fiel do objeto.

A relação que o ser humano estabelece com o meio, com o real, é multifacetada, mediada por elementos culturais, históricos, de forma de que as representações se configuram como interpretações da realidade. É através das nossas representações que apreendemos o mundo à nossa volta, conferindo-lhe sentidos, que são socialmente construídos e compartilhados (MOSCOVICI, [2000], 2013).

Sobre isso cabe salientar que, mesmo o conhecimento científico, não se configura como um reflexo da realidade, muito embora é preciso reconhecer a sua maior capacidade de apreender o real - o que não necessariamente desqualifica o saber popular, mas sim o coloca enquanto mais uma forma de saber dentre tantos outros.

A segunda questão apontada por Pereira (2013) diz respeito ao objeto de estudo. Muitas pesquisas são desenvolvidas com o objetivo de compreender as representações sociais de sujeitos que estão de alguma forma inseridos na comunidade científica, com discursos que estariam mais distantes do senso comum - característico das RS. Entretanto, o próprio Moscovici indica que não há uma divisão exata entre o saber científico e o senso comum, tão pouco uma forma pura de conhecimento, pois, as diferentes modalidades de saber coexistem nas pessoas e em suas comunidades - o que ele denomina como *polifasia cognitiva*.

As RS constituem um fenômeno social complexo, multifacetado e entrelaçado com questões políticas, históricas e culturais e que depreendem uma implicação prática, no fazer cotidiano. Ao elegê-las como objeto de estudo é preciso admitir que o que se busca é uma aproximação acerca da realidade estudada; aproximação esta que viabiliza a compreensão acerca que como as pessoas apreendem a realidade, conferem sentidos, estabelecem prescrições, orientam seus comportamentos e se apropriam da realidade.

No campo das políticas públicas, enquanto arena de conflitos de interesses e ideologias, a compreensão das RS ganha destaque, uma vez que pode viabilizar o entendimento acerca das percepções variadas que podem orientar o fazer das

políticas, a apreensão de seus instrumentos e recursos. Na Assistência Social, que ainda vem se consolidando no país como política pública e direito social, analisar as RS que permeiam este meio é relevante, pois torna possível o olhar acerca de como as mudanças normativas vem se procedendo no cotidiano das relações e como esse fazer também tem produzido novas representações.

Não foram encontrados estudos que abordassem especificamente as representações sociais de profissionais e gestores sobre o CRAS. Nesse sentido, espera-se que esta pesquisa possa contribuir com a discussão e o desenvolvimento do conhecimento na área das RS e da Política Nacional de Assistência Social, tendo como guia a transformação social sob a ótica dos direitos e da cidadania.

3. AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS NO CRAS QUILOMBOLA DE SANTO ANTÔNIO DE JESUS

Neste capítulo são descritos e analisados os resultados da pesquisa de campo realizada para esta dissertação. Foi utilizado como base teórico-metodológica para a análise a Teoria das Representações Sociais (MOSCOVICI, [2000], 2013), atrelada a análise categorial temática, do método de análise de conteúdo (BARDIN, 1977).

Conforme já sinalizado, de acordo com o Censo de 2010, Santo Antônio de Jesus possui 90.985 habitantes, caracterizando a cidade como Médio Porte e o nível

de habilitação do município no SUAS é Plena. No CadSUAS (Sistema de Cadastro do SUAS onde estão contidas informações cadastrais da Rede Socioassistencial, Órgãos Governamentais e trabalhadores do SUAS), o município conta com 04 (quatro) CRAS habilitados com capacidade de atendimento de 3.000 famílias/ano e capacidade de referenciamento de 15.000 famílias.

O primeiro CRAS a ser implantado no município foi o “CRAS Centro”, em 15 de junho de 2007. Em seguida, foram implantados o “CRAS Quilombola” em 30 de junho de 2008, o “CRAS Alto Santo Antônio” em 03 de maio de 2010 e o “CRAS Nazareth Assis”, em 04 de junho de 2006. Em outubro de 2014, o município apresentava 20.337 famílias e 56.145 pessoas inscritas no CadÚnico⁴.

O CRAS Quilombola foi escolhido para a realização desta pesquisa em decorrência de ser um CRAS situado em um território de alta vulnerabilidade social no município. Logo, não foi foco da pesquisa analisar especificidades sobre as questões quilombolas, embora estas apareçam sutilmente em alguns momentos.

Inicialmente foi realizado um levantamento bibliográfico e documental em bases de dados da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI) do MDS e do Censo SUAS, além de coletar relatos durante as entrevistas semiestruturadas realizadas com os profissionais a fim de conhecer o histórico da implantação deste CRAS no município.

De acordo com o relato dos participantes da pesquisa, o CRAS Quilombola foi instalado no bairro Irmã Dulce em resposta aos riscos e vulnerabilidades a que estavam expostos a comunidade, sobretudo em decorrência da concentração de famílias que trabalham na fabricação de fogos de artifício. Apesar da referência explícita no nome do CRAS e da existência de uma comunidade identificada como quilombola, os profissionais entrevistados relataram que os sujeitos pertencentes à área de abrangência do CRAS não se reconhecem como remanescentes de quilombos e que a equipe atual ainda não teve contato com a comunidade Alto do Morro - comunidade quilombola que faz parte da área de abrangência do CRAS e que é situada na zona rural do município. Desta forma, não foram exploradas questões acerca da representação e atuação com comunidades tradicionais.

⁴ O CadÚnico - Cadastro Único - é um sistema informatizado que contém informações relacionadas à realidade socioeconômica, características do domicílio, formas de acesso a serviços públicos essenciais e informações referentes ao núcleo familiar de famílias de baixa renda (renda per capita de até meio salário mínimo ou renda mensal total de até três salários mínimos). É um instrumento que visa identificar e caracterizar estas famílias a fim de que o poder público formule e implemente políticas específicas para reduzir as vulnerabilidades sociais a que essas famílias estão expostas.

Foram realizadas entrevistas semiestruturada com os gestores e técnicos do CRAS. O roteiro (Apêndice B) foi composto por conjunto de 08 perguntas definidas previamente, sendo aplicado em contexto semelhante ao de uma conversação informal. Foi possível nestes momentos elaborar perguntas adicionais que auxiliavam a elucidar questões que não ficaram suficientemente claras.

A coleta de dados por meio da entrevista semiestruturada permite a apreensão de informações objetivas e, sobretudo, subjetivas relacionadas aos valores, aspectos afetivos e opiniões dos sujeitos (BONI, QUARESMA, 2005). Neste sentido, trata-se de um importante recurso para acessar os significados relacionados às representações dos gestores e técnicos do CRAS.

O projeto para o desenvolvimento desta pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, sendo aprovado sob o número do parecer: 1.441.120. Os participantes da pesquisa assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A). As entrevistas foram gravadas e todas as falas foram transcritas na íntegra, garantindo o sigilo e anonimato dos participantes.

Participaram da pesquisa 03 (três) gestores e 06 (seis) técnicos, totalizando a realização de 09 (nove) entrevistas. Os gestores foram:

- a Diretora do SUAS no município;
- a Gestora do Bolsa Família no município;
- a Coordenadora do CRAS Quilombola.

Os seis técnicos atuantes no CRAS Quilombola de Santo Antônio de Jesus foram:

- 02 (dois) Assistentes Sociais
- 01 (um) Psicólogo
- 03 (três) técnicos de nível médio - 02 (dois) auxiliares administrativos e 01 (um) oficinheiro).

A escolha dos participantes foi embasada nos seguintes critérios:

- a) Diretora do SUAS: Representante do principal cargo responsável pela coordenação das ações, programas e projetos do SUAS no município;

- b) Gestora do Bolsa Família: Representante do cargo que coordena o principal benefício acessado no CRAS;
- c) Coordenadora do CRAS: Representante do cargo responsável pela operacionalização das ações de organização e gerenciamento do Trabalho Social com Famílias.
- d) Técnicos de nível superior: Principais responsáveis pelas ações técnicas do PAIF; e
- e) Técnicos de nível médio: Por auxiliarem na operacionalização das ações do CRAS, assim como, por um deles assumir a responsabilidade pela condução de um grupo do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos ofertado no CRAS.

As falas dos participantes foram identificadas segundo o código G1, G2 e G3 para as respostas das três gestoras (Diretora do SUAS, Gestora do Bolsa e Coordenadora do CRAS – não necessariamente nesta ordem) e os códigos de T1 a T6 para as respostas dos seis técnicos de nível superior e médio que participaram da pesquisa. Foi construído um quadro com o perfil dos participantes da pesquisa, conforme a seguir:

Quadro 01 - Perfil dos participantes

Cargo	Formação	Idade	Sexo	Tempo de atuação no cargo atual
Diretora do SUAS	Nível superior em Pedagogia e Serviço Social	42	Feminino	Três anos
Gestora do Bolsa Família	Nível superior em administração	37	Feminino	Três anos
Coordenadora do CRAS	Nível superior em Serviço Social em andamento	38	Feminino	Dois anos e sete meses
Assistente Social 1	Nível superior em Serviço Social	29	Feminino	Oito meses
Assistente Social 2	Nível superior em Serviço Social	43	Feminino	Oito meses

Psicóloga	Nível superior em Psicologia	26	Feminino	Oito meses
Assistente administrativo 1	Nível superior completo em Pedagogia	29	Feminino	Oito meses
Assistente administrativo 2	Nível superior em Matemática	33	Masculino	Seis meses
Oficineiro	Nível médio	49	Masculino	Seis meses

Fonte: elaboração própria

A partir das respostas fornecidas pelos sujeitos, as mesmas foram organizadas em categorias mediante a análise de conteúdo proposta por Bardin (1977), através da análise categorial temática. Não se partiu de hipóteses e categorias previamente estabelecidas. Buscou-se a partir da leitura flutuante, exploração do material identificando verbalizações que expressavam temas significativos, agrupar estes temas em categoria prosseguindo a inferência e interpretação destas. Ou seja, dividiu-se o texto das entrevistas em unidades temáticas (conteúdos/temas), para em seguida agrupá-las e classificá-las em categorias específicas, definidas conceitualmente a partir da frequência/recorrência dos temas predominantes nas verbalizações e nos escritos dos documentos (BARDIN, 1977). Foram encontrados inicialmente 25 temas recorrentes, sendo agrupados em 04 (quatro) macrocategorias de análises a saber:

- 1) **A política confusa ou a confusão sobre a política?** – trata dos elementos relacionados às incompreensões sobre a política de assistência e mais especificamente, às atribuições do CRAS e de seus profissionais e algumas dificuldades encontradas no dia-a-dia do serviço;
- 2) **Representações sobre os usuários do CRAS: preconceitos e potencialidades** - aborda os sentidos coletivamente construídos e compartilhados pelos técnicos e gestores sobre os usuários do CRAS Quilombola;
- 3) **Perspectivas dos técnicos e gestores sobre a visão do CRAS pelos usuários e principais motivos do acesso** - faz referência aos sentidos que o CRAS assume para os usuários a partir das percepções dos técnicos e gestores, bem como os principais motivos de acesso, segundo a experiência vivenciada no cotidiano do serviço; e

- 4) Finalidade e importância do CRAS** - aborda o reconhecimento dos técnicos e gestores acerca da finalidade do CRAS, relacionada ao fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da importância deste equipamento público no processo de transformação social.

A seguir, são apresentadas de modo mais detalhado tais categorias, enfatizado as representações que surgiram. Ressalta-se que o vocabulário dos entrevistados foi respeitado e utilizado na íntegra, visando registrar com fidelidade as representações dos gestores e técnicos sobre o CRAS.

3.1 A política confusa ou a confusão sobre a política?

O SUAS ainda está em construção, de modo que o amadurecimento de seus conceitos e bases normativas e operacionais é requisito para a sua consolidação (BRASIL, MDS, 2009c). No cotidiano dos serviços socioassistenciais, as incompreensões sobre a política de Assistência Social, assim como o legado histórico e cultural desta área no país, concorrem no sentido de fragilizar a materialização do SUAS. Muito disso é atribuído pelos atores da política a questões de ausência de formação, de modo que estes consigam incorporar melhor as novas gramáticas e conceitos utilizados em suas práticas.

Neste sentido, Araújo e Boulosa (2015), ao analisar outro equipamento do SUAS, ressaltam que estes modelos de alternativa de enfrentamento de problemas públicos criados na política de Assistência Social ensejam: (a) uma efetiva pactuação político-institucional, (b) uma nova configuração organizacional, (c) a assunção de um conjunto de valores próprios, (d) uma nova gramática organizacional, e (e) um novo conjunto de instrumentos de gestão. Destaca-se aqui, portanto, que a implementação da política requer mais que recursos e institucionalizações, a apreensão de novas gramáticas, enquanto conjuntos de definições, de práticas, de rotinas que são, quase sempre primeiramente, descritas e, posteriormente, vividas, experienciadas.

Ao que parece, nas falas dos entrevistados, pode-se destacar essa *falha na apreensão das gramáticas* que contribuem para o surgimento e propagação de equívocos relacionados à compreensão do papel dos serviços sociassistenciais e mesmo das atribuições de cada profissional no CRAS:

“(...)a política de Assistência [Social] é muito confusa, eu acho. Assim como a da Saúde também. Política em si é uma coisa confusa. Até no entendimento do que cada profissional tem que fazer ali (...). Isso, porque a gente não vê! (...). Então, a gente teve uma disciplina mesmo de políticas de saúde, mas da assistência foi uma coisa superficial que a gente leu porque é uma política. Mas dizer que houve uma profundidade...”. T3.

Pelas falas, pode-se perceber inclusive algo paradoxal, sobre como os operadores de uma política de certo modo, apresentam-se de modo “despolitizado”, sem clara compreensão desta como afirmado por T3. Tal questão também se manifesta no que diz respeito à própria dimensão do trabalho com comunidades e povos tradicionais. Conforme sinalizado anteriormente, os técnicos atuantes no referido CRAS, até o momento da realização da entrevista, não haviam entrado em contato com a comunidade identificada pelo MDS como remanescente de quilombo. Inclusive, há questionamentos na fala de alguns entrevistados acerca da real existência de uma comunidade quilombola no município, conforme expresso na fala a seguir:

“Engraçado, né? Todo atendimento é igual, mas pelo CRAS lá ser quilombola, né, porque se acreditava que em Santo Antônio de Jesus havia quilombo, uma comunidade quilombola, mas até então não ficou provado que existiu um quilombo, pessoas que são descendentes de um quilombo”. G2.

Para além da discussão a respeito desta comunidade ser ou não remanescente de quilombo, é preciso considerar outras questões, como a própria compreensão acerca dos critérios estabelecidos para definição de uma comunidade enquanto quilombola, bem como o entendimento acerca do trabalho desenvolvido com membros de comunidades tradicionais.

Para identificação de uma comunidade como quilombola, a ancestralidade negra é presumida, mediante processo de autodeclaração, o que tenciona o imaginário comum a respeito da obrigatoriedade da cor negra da população ou da comprovação a respeito da descendência direta de escravos fugidos.

É necessário pontuar também a respeito das ações desenvolvidas, no sentido de que se entende que o trabalho promovido pelo CRAS deve se pautar na lógica da promoção dos direitos e cidadania. No entanto, na atenção aos povos e comunidades tradicionais há especificidades que precisam ser consideradas, que dizem respeito à trajetória histórica, seus valores, práticas comunitárias e

identidades, uma vez que podem expressar determinados riscos e vulnerabilidades não contemplados por ações tradicionais e homogêneas.

Ressaltam-se também alguns elementos trazidos pelos entrevistados que coadunam com uma *compreensão restrita sobre vulnerabilidade social*, a confundindo como sinônimo de pobreza. No entanto, o conceito de vulnerabilidade trazido pela política ultrapassa puramente essa questão da renda e está associada a uma série de outras dimensões sociais, afetivas, políticas, produto e produtoras de exclusão social.

A compreensão da vulnerabilidade apenas pelo espectro da pobreza pode levar a construção da representação de que o CRAS é um *equipamento público exclusivo para pobres*. Tais aspectos podem ser evidenciados nas seguintes falas:

Eu acho que [o público-alvo do CRAS] são pessoas em vulnerabilidade, alguma coisa assim, vulnerabilidade social, são pessoas mais carentes, não é para todo mundo. T4.

“Eu, particularmente, nunca tinha ouvido falar [do CRAS]. Assim, eu moro ali na Urbis I⁵ e, graças a Deus, não é uma questão assim de me sentir rico, mas nunca passei por necessidade, certo? E eu percebo que a pessoa que vem aqui é mais por questão de necessidade mesmo”. T5.

“[...] nós estamos buscando..., Realmente [...] o pessoal tem um trabalho nos postos de saúde, tem um trabalho nas escolas, nas empresas... Porque muitas vezes ali tem trabalhadores de diversos serviços de nosso município que acha que o CRAS só é pra pessoa pobre”. G3.

A representação do CRAS como serviço direcionado apenas aos pobres está em concordância com uma das funções mais básicas das representações sociais, relacionada ao tornar familiar algo não familiar. O CRAS emerge como uma entidade à priori desconhecida, a partir da qual se busca ancorar algum conhecimento prévio, internalizado e aceito pela sociedade.

Nesse caso, sobressai a histórica atribuição do campo da assistência social como “para os pobres e da pobreza”. Neste sentido, enquanto perdurar a identidade da assistência social como área que cuida dos pobres, ela não alcançará o status de uma política pública de direito de cidadania. Tendo em vista que ao considerar a população beneficiária da assistência como marginais ou carentes procede-se uma vitimização que reforça o olhar dos sujeitos como coitados e sofredores. Esta

⁵ O bairro Urbis I faz parte do território de abrangência do CRAS.

categoria é estéril no sentido de que a condição de ser pobre não gera direitos (SPOSATI, 2007).

Com isso é importante dizer que o conceito de vulnerabilidade social introduzido na política de assistência social traz consigo um sentido que abarca situações diversas, em termos de acesso a direitos, informações, oportunidades, inclusive questões de discriminação por etnia, gênero, pertença social, entre outros. Contudo, em uma sociedade capitalista, a pobreza acaba assumindo o papel principal com o qual se relacionam incontáveis situações de vulnerabilidade social e que contribui para o acesso nulo ou precário às políticas e serviços públicos. Esta conjectura faz com que a questão da pobreza emergja no dia-a-dia do serviço, conforme relato a seguir:

“Por que, quem são os usuários do CRAS? São pessoas que estão em vulnerabilidade. Porque mesmo essas pessoas que vêm em busca do acolhimento, elas estão vulneráveis no sentido da pobreza (...) grosso modo, 98% das pessoas que eu atendo estão em vulnerabilidade social e em questão de pobreza mesmo”. T3.

Verifica-se que a maioria dos entrevistados vão no caminho de atribuir a falta de conhecimento a falhas nos processos de formação e qualificação dos trabalhadores que atuam na prestação dos serviços e programas (JANNUZZI; CASTRO, 2015). Cabe destacar que desde a primeira Conferência Nacional de Assistência Social, em 1995, o desenvolvimento de ações para qualificação dos trabalhadores integra a pauta de deliberações. Entre 2012 e 2014 ocorreram importantes conquistas na área, principalmente associadas a Resolução 08/2012 que instituiu o Programa Nacional de Capacitação do SUAS e da Resolução 04/2013 que estabeleceu a Política Nacional de Educação Permanente do SUAS (COLIN, 2015).

Nota-se o aumento dos investimentos na área de qualificação dos trabalhadores, muito embora questões como a descentralização nos Estados, no caso do CapacitaSUAS, tem dificultado o alcance mais efetivo das ações propostas. Soma-se a isso, a lacuna ainda existente nos cursos de graduação ao que se refere uma discussão aprofundada sobre políticas públicas, em especial sobre o SUAS (PEREIRA, 2013).

As incompreensões sobre a política e sobre o que é o CRAS são perceptíveis em muitos setores, como o da saúde, educação, mesmo dentro da própria rede

socioassistencial e mais intimamente entre profissionais do próprio CRAS, conforme a seguir:

“Por eu ter ficado dois anos no CRAS e caminhar realmente na comunidade, conhecer a comunidade de perto mesmo, e assim mostrar, porque o pessoal não sabia o que era CRAS. Eu fiquei assim impressionada quando teve a reunião em janeiro de 2012 ou 2011, que foi o ano que entramos, que o pessoal, os agentes comunitários, os enfermeiros, não sabiam o que era CRAS”. G3.

“Alguns deles [beneficiários do bolsa família] tem problemas na escola e a às vezes a escola entra em contato com a gente, que não é exatamente o nosso serviço. Mas, a gente tenta fazer essa ligação, essa ponte, entre a casa e a escola, através aqui do CRAS”. T2.

“Porque se a gente pensar que até pouco tempo a psicóloga clinicava aqui. Acho que ela deve ter te dito. Então, assim, é o que foi proliferado para os usuários é que o CRAS teria esse atendimento. [...]. Nem a equipe que estava aqui [...] sabia realmente o que era para ser feito. Aí entra a questão mesmo do entendimento da política”. T3.

Com isso, podem ser produzidos encaminhamentos equivocados, prestação de serviços que não integram o rol de competências do CRAS, onerando-se o serviço e comprometendo-se o atendimento e acompanhamento adequado do usuário. A título de exemplo, percebe-se na fala do Técnico 2 certa incompreensão acerca da própria atribuição profissional no CRAS, o que pode se reverberar nas ações desenvolvidas, como o acompanhamento das condicionalidades do PBF que requer a parceria sólida entre o CRAS e as escolas. Tendo em vista que o CRAS tem como função a organização e gestão dos serviços de proteção básica, esta situação se torna mais crítica.

É importante reconhecer o avanço significativo na produção de normatizações que orientam a práxis nos serviços, que trazem exemplos práticos tanto do que não fazer (a exemplo da oferta de psicoterapia no CRAS, conforme explicitado por T3) e quanto daquilo que pode ser feito (grupo, oficinas, palestras, etc.). Parece faltar um elo intermediação as discussões teóricas, dando sentido as mesmas a partir da leitura e vivência do serviço.

Outro tema contundente nesta categoria diz respeito a *precarização das relações de trabalho*, marcadas por baixos salários, pouco incentivo à qualificação e contratos temporários. Com relação aos entrevistados, no que se refere ao tipo de vínculo empregatício, 02 participantes são servidores públicos; 01 ocupa cargo de

confiança e 06 estão contratados sob regime especial de direito administrativo. Para a maioria, (06), o tempo de atuação no cargo ocupado no momento da entrevista é de menos de 01 ano. Esta realidade do CRAS Quilombola é semelhante à de muitos, em todo território brasileiro, em que prevalecem relações de trabalho frágeis e precárias. Esta realidade se refletia e ainda se reflete, em muitos casos, na descontinuidade e fragmentação das ações, na fragilização dos vínculos trabalhistas e na falta de compreensão acerca das especificidades das atribuições dos profissionais e de cada esfera de governo (BRASIL, MDS, 2015b).

A contratação de profissionais na assistência social, via concurso público, ainda é incipiente. No caso de um equipamento público como o CRAS, voltado para o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, a questão recebe contornos ainda mais distintos, pois com a rotatividade de profissionais nos serviços há uma possível quebra do laço de confiança e segurança da comunidade, dos usuários, com os profissionais, e com a continuidade do trabalho que estava sendo desenvolvido. Alguns relatos demonstram estas questões:

“o que eu acho que dificulta é a rotatividade dos profissionais né, essas questões do acesso... quando tem essa rotatividade eles [os usuários] começam a criar uma resistência com os atendimentos, para retornar ao CRAS, a continuar as atividades que eles já realizavam. Então isso, no início, é impactante”. T1.

“Então assim, é um processo que estamos construindo ainda, porque infelizmente nós não temos efetivos na política de assistência social. Então, essa troca-troca desvincula muito”. G3.

Tais questões confirmam as ideias de que a situação dos trabalhadores do SUAS ainda constitui um sério empecilho ao desenvolvimento da política de assistência nos municípios brasileiros, principalmente no que diz respeito à remuneração e qualificação dos profissionais (SPOSATI, 2006). Muitos trabalhadores da assistência sofrem com o cenário atual do mundo do trabalho, principalmente quem não está protegido pelo estatuto público, fomentando a precarização seja pelos baixos salários, quer pelas próprias dimensões objetivas e subjetivas envolvidas no estabelecimento de vínculos trabalhistas temporários (RIZZOTTI, 2015).

Outro tema destacado diz respeito a *insuficiência de recursos frente às atribuições e demandas do serviço*. Isto pode estar relacionado a uma questão de

organização e planejamento das prioridades e ações do serviço ou mesmo a uma gestão ou quantidade de investimentos que limita as possibilidades de ações no serviço.

“Acho que a gente depende também de mais pessoas, mais profissionais. Se tivéssemos mais profissionais o trabalho seria melhor direcionado. Mas, eu acho que é um trabalho importante, que a passos, a passinhos, ele vai sendo desenvolvido. (...)A área de abrangência aqui é grande, então a gente não dá conta. Então, isso dificulta também o nosso serviço”. T2.

“Se ela [a política] diz que é uma equipe mínima, vai ser com certeza uma equipe mínima, né? E assim, uma equipe mínima de um CRAS é mínima mesmo. A gente tem que dar conta de tanta coisa que, principalmente as orientações do PAIF mesmo, o que diz que é para ser feito e a gente não dá conta! A gente tenta, mas não dá não”. T3.

“Isso é uma questão até bem complicada, assim, porque hoje nós técnicos, o pessoal do corpo técnico, nós temos três. E as meninas[as técnicas] ficam aí atribuladas da hora que entram a hora que sai e mesmo assim às vezes não consegue atingir a demanda que é muito grande. (...). Uma outra questão é que, como a gente tem que se deslocar muito. O carro, a gente só tem aqui dois dias na semana. Na sexta-feira que é o terceiro dia, só de quinze em quinze dia. Na sexta-feira aqui é dividido. Então quando tem carro aqui elas rasgam no dente”. T5.

“E eu acredito que o trabalho vem sendo desenvolvido de forma correta apesar de alguns impedimentos que a gente vem tendo. Com os recursos que faltam, algumas atividades que a gente gostaria de estar realizando aqui e infelizmente, por conta de vários problemas acabam não acontecendo”. T1.

As falas de T2 e T3 enfatizam como ainda existem confusões com relação a seguir à risca o que está no discurso explícito da política em suas normas e orientações técnicas. Cabe salientar que muitas vezes isso também é utilizado pelo poder local como forma de se “eximir” de algumas responsabilidades, inclusive em termos de alocação de recursos, que seriam precípuas dos municípios. A ausência de recursos humanos, materiais e de logística se apresenta como um constante desafio nos municípios que não priorizam seus investimentos para a Assistência Social, fazendo com que muitos CRAS sobrevivem praticamente com recursos do governo federal.

3.2 Representações sobre os usuários do CRAS: preconceitos e potencialidades

Para Moscovici ([2000], 2013), as representações sociais se apresentam como formas de se interpretar e conferir sentido à realidade cotidiana. Diferentes representações podem coexistir nos mesmos sujeitos e numa mesma sociedade. Neste estudo, não foi diferente. A análise das entrevistas permitiu a construção de uma caracterização geral dos usuários a partir das falas dos participantes, evidenciando tanto a representação social que traduz uma lógica individualista, que culpabiliza o sujeito por sua condição, trazendo em alguns momentos, elementos preconceituosos. É identificado também uma representação social mais relacional no sentido de lançar um olhar sobre os usuários, ressaltando seu papel no controle social e o seu reconhecimento como sujeitos de direitos.

De modo geral, os participantes caracterizaram o público que acessa o CRAS como mulheres e mães. Com isso, é possível identificar a *questão de gênero relacionada à representação das pessoas* que mais procuram o CRAS. Historicamente, são as mulheres que demandam e participam com maior frequência nas ações da assistência social – fato corroborado em outros estudos como o de Pereira (2013) e Yazbek (2010) - quanto de outros setores como saúde e educação.

Isto pode estar relacionado à tradicional divisão de papéis entre homens e mulheres, onde estas assumem a responsabilidade pelos cuidados de saúde e acompanhamento da educação dos filhos, às próprias atividades desenvolvidas no CRAS – no sentido de serem direcionadas e atrativas para as mulheres – e, principalmente, à própria questão das configurações familiares encontradas na população usuária do CRAS, nas quais se percebem muitas mulheres como chefe de famílias.

“Boa parte, chefes de família são as mulheres, certo? Então assim, com nosso serviço, é um pouco só as mulheres e as crianças, porque o homem é difícil buscar esse serviço. Quando damos qualquer outra atividade para eles participarem é mais difícil. Não que seja impossível. Tem um ou outro que sempre participa de nossas atividades. Mas, é mais difícil”. G3.

“São geralmente mulheres, em sua maioria chefe de família mesmo, que não tem companheiro, porque o companheiro as abandonou. Algumas o companheiro está preso. É tanto que a gente estava até conversando como é que vamos fazer o ‘novembro azul’ [referindo-se a campanha para prevenção de câncer de próstata] porque a gente não tem público. Os homens não frequentam. Então que a gente estava até falando que vamos tentar desmistificar isso, temos que pensar alguma coisa para trazer esses homens”. T3.

O conceito de chefe de família utilizado nas pesquisas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) é representado por outros dois termos: “pessoa de referência” ou “pessoa responsável”, associados à figura do corpo familiar eminentemente reconhecida como tal pelos demais membros da família. O arranjo familiar que apresenta as mulheres enquanto chefes de família no território do CRAS Quilombola reflete uma tendência nacional: a proporção de famílias chefiadas por mulheres no Brasil, aumentou mais de quatro vezes nos últimos dez anos (IBGE, 2012).

Verifica-se que a questão de gênero também atravessa os profissionais da assistência social que atuam nas equipes mínimas dos CRAS, predominantemente exercida por mulheres. No Brasil, entre os assistentes sociais, 97% são do sexo feminino (CFSS, 2005) e na psicologia o cenário não é muito diferente, onde 89% da categoria são mulheres (CFP, 2012). Nesse sentido, tem-se uma política feita, de forma predominante, por mulheres, assim como direcionada a mulheres (PEREIRA, 2013). Isto reverbera nas ofertas de serviços no CRAS, conforme apontado na fala a seguir:

“Então, geralmente, quem vem mais procurar é mãe, que pai infelizmente... (...). É que assim, pelos cursos que nós temos, são mais voltados para mulher. Tem manicure, maquiagem, artesanato. Então hoje basicamente a gente não tem homens”. T5

Para além desta questão de gênero identificada, há entre os participantes da pesquisa a percepção com relação à dimensão da pobreza vivenciada pelos usuários do CRAS; esta aparece associada a questões como: o *preconceito ao usuário como ser acomodado e dependente de benefícios*.

A representação dos usuários enquanto acomodados reflete um discurso individualista e de culpabilização dos usuários por sua condição de pobreza, ignorando a exclusão social enquanto um dos elementos estruturantes do modo de produção capitalista.

Considerar a pobreza um atributo individual pertencente àqueles que não se empenharam suficientemente para superá-la constitui uma violência simbólica que naturaliza as desigualdades e retira o caráter político da questão social, reduzindo-o a uma leitura simplista e descomprometida que apenas culpa o sujeito por sua

condição (PEREIRA, 2013). Boa parte das falas entrevistados revelam estes preconceitos e discriminações, a exemplo de:

“(...) têm aqueles que são acomodados, que fica dependendo muito de alguém estar no pé: ‘Vai, vai sai de casa, vamos correr atrás’”. T6.

“Eu percebo que a maioria é um pouco acomodada. Elas se conformam com o que elas têm e não procuram buscar, na maioria das vezes, ‘o que é que pode ter além daquilo?’. (...). Por exemplo, a pessoa recebe o Bolsa Família, que não é muito dinheiro na verdade. Se você for calcular não é. Mas, ela prefere ficar lá recebendo o Bolsa Família o tempo todo do que ter acesso a um trabalho, procurar se especializar, se profissionalizar em alguma coisa para ter a carteira dela assinada. Mas não, ela se acomoda nesse ritmo. Então acho que eles são acomodados em relação a isso”. T2.

Nas entrevistas, também foi possível identificar, em alguns casos, que associada a essa representação dos usuários como acomodados, aparece outra que os enxergam como *dependentes de benefícios*.

“As pessoas aqui são muito dependentes. Assim, em relação ao acesso a empregos até que não seja uma coisa fácil, fixo, de carteira assinada (...) se eles tivessem uma ambição, de se especializar e procurar fazer alguma coisa fora daquilo...”. T2.

“Na grande maioria são pessoas carentes, muitos dependem do auxílio de cesta básica, tem condições precárias. Na maior parte deles a renda é o Bolsa Família. Muitos também têm como atividade extra para ter uma remuneração a produção de fogos [de artifício]”. T1.

As falas de T2, por exemplo, são preocupantes, pois demonstram além de uma representação preconceituosa, uma visão equivocada sobre o papel do Bolsa Família e do próprio CRAS, que deve acompanhar os beneficiários deste programa. Isso remete a falta de compreensão sobre benefício não-contributivo enquanto direito e não enquanto “ajuda”, bem como, uma visão de que este de algum modo não estimula as pessoas para o trabalho.

Mostra-se, por exemplo, o desconhecimento do programa ACESSUAS Trabalho que visa a promover a integração dos usuários da assistência social ao mundo do trabalho seja pelo emprego formal, empreendedorismo individual ou empreendedorismo coletivo de Economia Solidária. Neste programa são ofertados cursos de qualificação e meios de intermediação de mão-de-obra, cabendo ao equipamento prestado de serviços socioassistenciais atuar de modo articulado junto com este.

Castro et al. (2009) realizaram uma pesquisa com o objetivo de identificar as percepções da sociedade brasileira acerca do Programa Bolsa Família. Entre as críticas mais recorrentes ao programa são: o fato de haver beneficiários que não fariam parte do público-alvo (82%), a expectativa de acomodação devida à certeza de recebimento do recurso também foi bastante citada (67%) e, em seguida, o estímulo a ter mais filhos (56%).

Nesse sentido, o benefício em vez de ser visto como uma forma de garantir direitos e enfrentar situações de vulnerabilidades, é percebido pelo senso comum como benesse e assistencialismo que fomenta a acomodação social. Por sua vez, ao promover um trabalho orientado sob a lógica do benefício como benesse, há a possibilidade de que seja fomentada uma postura dependente nos beneficiários, além de deixar escapar a oportunidade de desconstrução desta ideia nos sujeitos (PEREIRA, 2013).

Nos últimos anos, é perceptível a grande ascensão e eficácia da oferta de benefícios, principalmente, dos programas de transferência de renda mínima, como o Programa Bolsa Família. Sabe-se que, isoladamente, estes são necessários, porém, não são suficientes para gerar mudanças sociais. Por isso, a necessidade de investir cada vez mais e construir identidades para os serviços socioassistenciais fundamentadas na perspectiva da universalização dos direitos.

Com isso, é relevante discutir a respeito da *herança assistencialista e clientelista* da Assistência Social no país, ainda presente no imaginário, no discurso e nas práticas sociais desenvolvidas. Nas entrevistas, apareceram de forma recorrente termos como “ajuda” para se referir ao trabalho desenvolvido no CRAS e “carentes” como adjetivo aos usuários. O uso de tais palavras denota um ranço assistencialista muitas vezes imperceptível, dado a naturalização destes termos no uso cotidiano.

“(...) o CRAS é uma forma de ajudar as famílias”. T6.

“[Os usuários] são pessoas carentes, famílias carentes, que às vezes não tem muita orientação, né?”. T4.

“Geralmente são famílias carentes”. G1.

“Chega gente aqui chorando. Simplesmente chega aí na recepção e eu já vi ajoelhar e pedir “Me ajuda, por favor! ”. (...) tem casos que a gente atende que se a gente pudesse levava para casa e cuidava”. G1.

Tal conjectura diz de um legado simbólico que se expressa através da linguagem e que confere sentido às demandas e situações que emergem a partir das relações estabelecidas. Com isso, a leitura crítica do contexto torna-se um elemento indispensável para a construção de um posicionamento ético e político comprometido com o paradigma da promoção de direitos e cidadania compatível com as prerrogativas e normatizações presentes na política de assistência no país.

Outra questão relevante identificada no território do CRAS Quilombola, presente no discurso dos entrevistados, diz respeito às *discriminações vivenciadas pelos usuários do serviço*, sobretudo àqueles que residem no bairro em que o CRAS está instalado. Seguindo as determinações do MDS, o CRAS deve estar prioritariamente localizado em áreas de maior vulnerabilidade social. Em 2008, o bairro Irmã Dulce era considerado o maior bairro periférico de Santo Antônio de Jesus, onde residiam a maioria das famílias vítimas da explosão da fábrica clandestina de fogos, ocorrida na cidade em 1998.

Nas entrevistas, os técnicos e gestores do CRAS trouxeram elementos relacionados ao *estigma* direcionado a esta população e que, inclusive, segundo estes, contribui com a dificuldade que os usuários encontram para se inserir no mercado de trabalho. Também é ressaltado a questão das expectativas dos profissionais que vão trabalhar neste território.

“Muitas vezes elas relatam que se sentem discriminadas, até por dizer que moram no bairro: ‘Ah, eu moro em tal local’; Aí, como elas dizem; ‘não é fácil a gente conseguir trabalhar como diarista na casa de alguém que saiba onde eu moro’. T2.

“Então o público mesmo que chega ali (no CRAS) é de maior vulnerabilidade porque nós estamos no bairro Irmã Dulce, que é um bairro muito carente no nosso município, com um índice muito grande de pessoas desempregadas. Por morar naquele bairro existe um preconceito muito grande para as pessoas serem empregadas no comércio ou em qualquer outro tipo de serviço. Porque as pessoas lá: ‘Olha se eu conseguir um emprego eu nem boto que eu moro no Irmã Dulce. Eu boto que eu moro no São Benedito, na casa de minha tia. Eu pego o endereço deles, porque se eu colocar que eu moro no Irmã Dulce as pessoas não querem empregar’. G3.

“Porque as pessoas começaram em janeiro, fevereiro... Vai chegando as pessoas aos poucos, para a gente conseguir leva-las para a comunidade, para as pessoas conhecerem realmente, perderem o preconceito. Os CRAS estão em território em vulnerabilidade. Então os profissionais já vão pra lá com medo, porque o estigma de ‘Ah, lá no Irmã Dulce só tem traficante e bala’. As pessoas realmente têm esse preconceito e, quando chegam lá, não é nada disso”. G3.

Estas crenças compartilhadas socialmente a respeito da periculosidade do referido bairro e de seus residentes servem à função de comunicação e orientação de comportamentos, como no caso, a discriminação e exclusão dos mesmos. As representações podem desempenhar papéis acerca da natureza dos grupos sociais e atuar na manutenção de preconceitos e discriminações das minorias sociais. Tais fatores ao invés de combater vulnerabilidades sociais geram novas vulnerabilidades e riscos.

Com isso, é relevante que no processo de diagnóstico socioterritorial da área de abrangência do CRAS estas questões sejam levadas em consideração, a fim de serem construídas intervenções intersectorais que questionem esta associação estigmatizadora e que promovam a identidade, pertença e inserção social desses sujeitos.

No discurso dos participantes apareceram algumas representações com *preconceitos sobre os arranjos familiares dos usuários*, identificados como “desestruturados”, conforme relatos a seguir:

“Normalmente, [a família é] muito desestruturada (...) O que a gente sabe é que a educação é a base e por não ter estudado, por não ter tido um bom emprego... Digo nem um bom emprego, um emprego que possa se manter, eu acho que esse é o maior problema, né? (...). Muito desestruturadas e precisam de um apoio”. T6.

“Tá na cabeça, estou tentando lembrar. Eu não sei se a palavra seria essa, mas acho que [são famílias] desestruturadas. De alguma forma, elas têm algum problema muito sério ali na família que às vezes acaba abalando todo mundo, até mesmo as crianças, né? Aí vai crescendo naquela forma, desestruturada”. T4.

“Sofre muito com a questão de renda familiar mesmo (...). Então, não tem uma estrutura familiar muito forte. E essa galera, quando eu vejo esse pessoal, em questão de estrutura da família, eu vejo que é uma família bem abalada. Às vezes não se preparam, para ter aquela criança. Aí a questão do uso de drogas... Essas questões bebida, uso de drogas. Às vezes muita mãe solteira, que o pai fez o filho e se mandou, deixou aí pra mãe criar. E a mãe não sabe muito lidar com isso. Muitas mães novas”. T5.

“A gente também tenta estruturar esta família para que ela possa ter acesso a benefícios ou que garanta os direitos que ela já tem...”. T2.

A representação das famílias usuárias do CRAS enquanto “desestruturadas” evidencia uma valoração que destaca seus desajustes e inadequações a partir da comparação com o modelo de família nuclear, formado a partir de um casal heterossexual e por seus filhos, alicerçado na atribuição de funções de acordo com

o sexo, sendo o pai o provedor (espaço público) e a mãe, a cuidadora dos filhos e da casa (espaço privado), convivendo harmonicamente em um ambiente afetivo e suprido de bens materiais (FÁVERO, 2007, apud PEREIRA, 2013).

Esta definição de família burguesa e tradicional, hegemônica por longa data na estrutura social brasileira, se distancia da compreensão de família presente na PNAS, que busca contemplar as multiplicidades de arranjos familiares, demarcados por vulnerabilidades e potencialidades distintas. A perspectiva da matricialidade sociofamiliar enquanto eixo estruturante do SUAS, busca justamente focar a compreensão de família a partir de seu contexto cultural e socioeconômico, reconhecendo suas dinâmicas próprias em constante movimento e transformação.

Desta forma, é importante considerar que a representação das famílias dos usuários do CRAS como “desestruturadas” pode se relacionar ao compartilhamento de uma outra representação tradicional e dominante na sociedade, que figura a família como unidade homogênea e idealizada. Há de se questionar as repercussões dessa dimensão no cotidiano do serviço, no sentido de fomentar a produção de intervenções que assumam um cunho moralista ou disciplinador.

Outra categoria que se sobressaiu na análise da categoria representações sobre os usuários do CRAS diz respeito a representação do *usuário como leigo*, com relação a seus saberes acerca do CRAS e de seus direitos.

“Nem toda a comunidade sabe para que serve o CRAS e muitas pessoas não sabem que existe o CRAS. Eu acho que precisa mais de divulgação para informar o que é o CRAS e para que serve o CRAS. Algumas pessoas que estão aqui, vem aqui e sabem. Mas, na cidade de modo geral, muita gente não sabe o que significa o CRAS, para que serve”. T6.

“Muitas o que a gente consegue identificar é que muitas pessoas não conhecem o serviço, na verdade. Entendeu? Não consegue... (...). Mas mesmo a gente fazendo esse trabalho de divulgação nos postos de saúde, nas feiras, as técnicas fazem visitas e falam sobre o serviço que é ofertado aqui no CRAS. Quem conhece é ótimo, abraça! Mas, quem não conhece às vezes confunde com o serviço do CREAS, por exemplo. É o que eu percebo”. G1.

“Eu acho que para eles [os usuários] ainda não está claro. Ainda não é uma coisa que fica clara para eles, nem os direitos deles e nem a política de serviço. E também é uma coisa meio complicada. Muitos aqui são analfabetos e aí a gente precisa entrar em contato com a família, ver outra pessoa, fazendo esse entendimento. Acho que isso dificulta também. Eles não têm uma noção, uma formação boa, uma base, do que é direito deles”. T2.

“Vou te falar a verdade, eu creio o seguinte: a gente lida com pessoas de baixa formação. Então assim, às vezes você tem que saber até falar com

eles. Eu sempre tento falar na língua deles, porque eu sei que quando eu falo difícil, eles não entendem (...). Então assim, todo mundo sabe? Não, não". G2.

Ao pensar e interpretar a realidade, as pessoas constroem saberes e práticas que demarcam a sua posição na sociedade, frente aos eventos e circunstâncias (MOSCOVICI, [2000], 2013). Na representação dos usuários como leigos, apresenta-se pelo menos dois outros elementos de análise e reflexão, relacionadas a questão de que: sendo de um lado as pessoas que desconhecem seus direitos, doutro, como técnicos e gestores constroem argumentos explicativos sobre este fato e quais as implicações do suposto desconhecimento possuem nas ações desenvolvidas no CRAS.

Em algumas falas descritas acima é possível notar uma postura de simplificação e individualização de um problema, que tem múltiplas variáveis e que em sua essência é social, pois diz respeito ao acesso à educação e a outros direitos sociais básicos. Deve-se acrescentar também a própria trajetória da assistência social enquanto política pública recente no país, de forma que a sua consolidação se depara com muitos desafios, entre eles, o enfrentamento da cultura do favor e das benesses, associadas à politicagem e ao clientelismo, que historicamente se fez presente na sociedade brasileira. Além disso, o CRAS Quilombola foi instalado no município há 08 (oito anos) e, como apontado pelos próprios profissionais, mesmo atualmente, suas próprias atribuições não estão suficientemente claras para os mesmos.

Com relação aos possíveis efeitos desta representação social, do usuário como leigo, no que diz respeito ao comportamento, as práticas dos profissionais, é possível pensar acerca do papel indiretamente atribuído ao CRAS enquanto “educador” e “tutelador”, no sentido de traduzir uma relação assimétrica de saber, e logo, de poder de um dos vetores da comunicação, no qual os profissionais se colocam na posição de determinar: “Eu que sei, vou ensinar você que não sabe de nada”.

Como aponta Moscovici ([2000], 2013) todas as formas de saber são válidas e os conhecimentos produzidos e internalizados pelos sujeitos e grupos não se tratam de uma cópia da realidade, os sujeitos transformam esses saberes conforme se apropriam dos mesmos, o que entra na discussão questões culturais, históricas, políticas, econômicas e sociais.

Por outro lado, é perceptível também em algumas falas, a existência de *ponderações a respeito das vulnerabilidades que os usuários do CRAS vivenciam* e de como isso afeta essa dimensão do conhecimento e do acesso a direitos. Nesse sentido, destaca-se o papel da equipe do CRAS no sentido de desenvolver um trabalho protetivo que assegure os direitos e a melhoria da qualidade de vida destas pessoas.

“Eu acho que não 100%. Acho que elas passam a conhecer a partir do momento que elas vêm aqui, que elas entram na sala, que as técnicas passam quais são os direitos que elas têm, no que é que elas podem estar ajudando, auxiliando elas. Eu acho que é a partir desse momento. Porque eu mesmo, para falar a verdade, eu não conhecia. Eu comecei a conhecer quando eu vim e ainda não conheço tudo”. T4.

“O que dificulta é o conhecimento. Eles não sabem realmente.... Então, informação, para mim, é o que dificulta um atendimento, não por ser homem, por ser mulher, mas, a informação. Quando tem essa informação de para que realmente serve o serviço, eles têm esse apoio; quem são os profissionais que estão lá para atendê-los. Aí realmente, a busca é outra”. G3.

“Eles não sabem dos direitos não. Eles vêm aqui para conhecer. O que eu sinto é isso. Por isso que eu falei naquela hora da questão do empoderamento. Esse empoderamento se dá aqui, algumas vezes. Porque alguns, eles vêm, estão em uma situação, eles estão tão fragilizados, que eles não querem nem saber, eles não querem ouvir o que é aquilo e para que é aquilo. Eles querem alcançar, mas eles não querem que você fale. Quando a gente começa explicando, você sente que eles não tão nem ouvindo. Entra por um ouvido e sai pelo outro. Se você perguntar amanhã, você não consegue. (...). Então assim, às vezes eles também não querem e outros que também vem aqui buscar os benefícios. Eles não querem nem saber, só perguntam: ‘Assino onde? Eu tenho que ir onde?’. Mas eu não tô aqui julgando, sabe? Eu acredito também que seja por causa da fragilidade que essas pessoas vivem e aí o que eles querem são os direitos. Eles querem alcançar os direitos na verdade, então, saber como chega, se eu tenho uma pessoa que possa fazer isso por mim, para que eu quero saber?”. T3.

Apesar de tais ponderações, as falas anteriores deixam ainda mais nítida a presunção sobre uma possível tutela do usuário bem como uma postura sempre passiva destes no que diz respeito ao acesso e garantia de direitos. Sabe-se que, de fato, tais situações muitas vezes existem. Mas, a questão central é o que o CRAS vem fazendo no sentido real do chamado “empoderamento” como colocado por alguns dos entrevistados. Essa própria noção demonstra que parece que o poder está de fato no Estado e nos técnicos operadores da política que “passam” poderes para os usuários desta. Por outro lado, felizmente, também foi identificada uma

representação social de cunho mais relacional que identifica os *usuários como sujeito de direitos e ativos no sentido do controle social*.

Cabe ressaltar que as representações sociais refletem a complexidade do universo social humano, de modo que, como citado anteriormente, diferentes representações podem coexistir em uma sociedade e nos mesmos sujeitos (MOSCOVICI, [2000], 2013). As pessoas não apresentam apenas um determinado tipo de representação social, mas várias possibilidades de RS que permeiam as relações humanas (PEREIRA, 2013).

A RS dos usuários enquanto sujeito de direitos que exercem o controle social é deveras significativa, uma vez que a relação entre profissionais e usuários é um importante vetor para o empoderamento e a garantia de direitos.

“Mas, assim, tem muita gente bem informada aí. Acho que a maioria não tem acesso, mas tem gente que sabe, que chega aqui ou às vezes até aprendem aqui e vão passar em outros lugares: ‘Não, eu sei que eu tenho direito! Eu sei que eu posso fazer isso! [...] Se a gente pensar que a gente tá no território que tem o Movimento 11 de Dezembro, isso a gente já vê que existe sim o empoderamento aqui nesse território. [...] Quando dizem assim, vão em algum lugar e não são bem atendidas; ‘Eu vou na rádio’. Isso já é empoderamento! [...] Quando eles chegam aqui ‘Oh, eu ouvi na rádio que Minha Casa, Minha vida vai entregar tal dia’. Tem notícias que eles que trazem aqui para gente. Então são sim empoderados, é a questão do controle social, né? ”. T3.

“Tem usuário que tem iniciativa. Ele corre atrás e alguns sabem de seus direitos e sempre procura também esses direitos para ajudar o vizinho, para ajudar uma pessoa que ele conhece, um irmão, ajudar a família”. T6.

“Eu acredito que sim, porque assim graças a Deus hoje os meios de comunicação facilitam muito isso. Antigamente, as pessoas eram totalmente leigas, mas hoje não. Hoje se você ligar a televisão tá lá falando: ‘Olha, é direito seu’.[...]. Não se trata de só a gente falar, da gente informar, mas se você sair fora do CRAS tá todo mundo cheio de informação”. G1.

Pelas falas, pode-se perceber, por exemplo, como o Técnico 3 ao mesmo tempo que trouxe uma representação negativa sobre o papel ativo dos usuários, também reconhece o seu potencial de controle social. O reconhecimento do saber do outro constitui aspecto fundamental para a construção de uma relação de confiança e respeito, a partir da qual possa ser promovido a autonomia e o empoderamento, em uma lógica onde o protagonismo não pertença apenas aos profissionais (PEREIRA, 2013).

Compreender os saberes que permeiam a relação entre profissionais e usuários evidencia elementos de natureza social, cultural e ideológica que podem afetar o desenvolvimento das atividades e proposições do CRAS e o alcance de objetivos da política nacional de assistência. Nesta empreitada, o conhecimento dos contextos nos quais esses saberes são produzidos e compartilhados deve ser requisito para o planejamento de intervenções que contribuam com a garantia dos direitos dos cidadãos ao acesso à atenção e proteção da Assistência Social.

3.3. Perspectivas dos técnicos e gestores sobre a visão do CRAS pelos usuários e principais motivos do acesso

De modo geral, os participantes caracterizaram os principais motivos de acesso ao CRAS: a busca por benefícios, por apoio emocional, atendimentos diversos – que nem sempre condizem com a atividade do CRAS –, cursos profissionalizantes e, com menor recorrência, a ocupação do tempo. A demanda por benefícios, em especial, o Bolsa Família teve maior recorrência na fala dos entrevistados, isto fomenta a discussão em torno do *trabalho preventivo* e a representação do *CRAS como o lugar do Bolsa Família*.

“Aqui, o que eu vejo muito, é procura de benefícios. Por exemplo, Bolsa Família, (...). Essas mães mesmo que vem à procura do benefício do Bolsa Família, o transporte do idoso, eles sabem que têm aquele benefício e aí sempre, sempre eles vêm solicitar”. T5.

“Só o Bolsa Família. O pessoal pensa que o CRAS é só pra serviço de Bolsa Família. E, no entanto, não é. (...). Por isso é que nós temos essa preocupação desde que iniciamos o projeto “CRAS nas escolas” que aí nós percebemos realmente que era essa a visão que as pessoas tinham, que era só do Bolsa. Estávamos nos postos de saúde, dizendo o que é o CRAS, quem são os profissionais que estão lá dentro, quais são as suas funções. Trazíamos esse público aqui pra dentro do CRAS. Antigamente o povo pensava que ou era curso profissionalizante ou Bolsa Família só, e não é”. G3.

“A questão do Bolsa, bloqueio do bolsa, solicitação dificuldades em lidar com as crianças, os filhos, em todos os problemas, em todos os aspectos, sejam familiares, conjugais (...)”. T1.

“Geralmente são famílias com menores beneficiários do Bolsa Família e muitas vezes eles nos procuram por isso. Porque tem algum problema na

manutenção da condicionalidade do Bolsa Família e eles vem aqui receber uma orientação”⁶. T2.

Ainda pode-se falar sobre o CRAS como o lugar do Bolsa Família é um efeito do fato deste programa ser o de maior alcance no território brasileiro. Além disso, tem-se a prerrogativa da oferta de serviços da Proteção Social Básica (PSB) ser direcionada, prioritariamente, às famílias beneficiárias dos programas de transferência de renda. Contudo, é relevante que o CRAS possa ser visto e reconhecido por suas outras ofertas e ações.

Conforme já salientado, a PSB é voltada para a prevenção de riscos e vulnerabilidades a partir do desenvolvimento de potencialidades, aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. A busca por benefícios evidencia a situação de busca dos usuários por seus direitos, mas também sinaliza que muitas situações de vulnerabilidade social já foram instauradas, questão esta que aparece no discurso de muitos participantes, a saber:

“Eu creio muito mais que quando ela vai atrás do CRAS ela procura um benefício ou ela está tendo um problema”. G2.

“Ou ela está tendo violação de direitos ou ela tá com algum descumprimento de condicionalidade do Bolsa Família. Aí ela tem uma maior procura. Ou então quando há um curso profissionalizante ...alguns querem se profissionalizar”. G2.

Nota-se que na resposta de G2 a violação de direitos aparece como um dos motivos de maior procura do CRAS, apesar de que esta demanda faz parte das atribuições do CREAS - cujo trabalho está mais voltado ao desempenho de uma atuação mais protetiva aos sujeitos e suas famílias em situação de risco pessoal ou social.

O contorno atual da política de assistência social está voltado ao rompimento com a lógica das ações pontuais e emergenciais, que produzem atendimentos dispersos e descontínuos (TEIXEIRA, 2010), voltando-se à promoção de ações preventivas que minimizem as circunstâncias de vulnerabilidade e risco. Desse modo, além da garantia de direitos promovida pelo acesso a benefícios como o Bolsa Família, é fundamental que ações de acompanhamento dos beneficiários possam ser construídas.

⁶ É importante ressaltar que diferentemente do que foi dito pelo Técnico 2, o benefício do PBF é para a família e as condicionalidades do programa é que são direcionadas à educação das crianças e jovens.

Os participantes também citaram como motivo de acesso a demanda dos usuários por *acolhimento e apoio emocional*. O acolhimento é fundamental para que sejam estabelecidos laços de confiança e para que haja o reconhecimento da equipe do CRAS como constituída por profissionais qualificados para a compreensão e atendimento da demanda familiar.

Isto viabiliza a formação do vínculo entre as famílias usuárias e o PAIF, elemento indispensável para a continuidade no atendimento socioassistencial iniciado (BRASIL, MDS, 2012). Além disso, o vínculo entre profissionais e usuários pode oportunizar a inserção destes nas atividades e serviços ofertados pelo CRAS, estimulando-se a convivência comunitária, ampliando-se as possibilidades de trabalho e de alcance das ações.

Entretanto, é preciso compreender como essa busca por apoio, acolhimento, está se dando no referido serviço, no sentido de que *não se confunda o papel do CRAS e este acolhimento assuma contornos assistencialistas*. Além disso, é importante sinalizar os limites necessários nessas relações, a fim de que estes não sejam ultrapassados e o profissional se envolva demasiadamente na situação da família, de modo que isso afete o acompanhamento familiar e também gere sofrimento a este sujeito.

“[O CRAS é] um lugar onde possa ter apoio. As vezes têm pessoas que precisam disso, precisam de ser ouvida, precisam de colo, precisam de um pouco de... né... de ouvir uma palavra de conforto, uma palavra de carinho”.
T6.

“E assim, as usuárias que vêm, tem algumas, por exemplo, que o marido tá preso. Está lá detento aí vem resolver alguma coisa. Aí já para e conversa. Aqui mesmo tem várias vizinhas idosas que ficam em casa. O filho só almoça e sai. Vem para aqui para ficar conversando com a gente. A gente conversa. Tem uma senhora mesmo ali que está com um problema de saúde muito grave. Sempre, sempre que eu posso, estou mais aliviado, eu passo lá pra ficar conversando um pouquinho. (...). Elas vêm a procura às vezes de alguém pra conversar mesmo, pra não ficar em casa sozinha.”.
T5.

“A gente até ultrapassa o limite do que é profissional porque a gente acaba entrando tanto, tanto, tanto naquela família que eu acho que um dia vou até fazer uma pesquisa sobre isso. Precisa de um estudo. Até que ponto nós profissionais do CRAS, a gente está entrando na vida daquelas pessoas, se isso é bom ou não? (...). É um envolvimento mesmo, tem gente que chega aqui para contar mesmo a sua vida inteira e de me perguntar ‘O que é que eu faço?’ [...]. É como se fosse uma amiga, ela se sente a sua amiga. Está ali para conversar. Então, é nesse sentido mesmo, o vínculo que é muito forte entre o profissional e a família. Claro que a gente tenta diminuir isso a todo instante, mas é complicado”. T3.

Além dessas questões, foram identificadas nas falas dos sujeitos possíveis representações acerca do CRAS, para os usuários, de forma menos recorrente, como *lugar de polícia* e como *lugar onde é possível resolver uma série de problemas*.

“Mas eu percebo que muita gente não conhece assim o serviço. Porque fica com medo até de vir, pensando que é negócio de polícia, essas coisas todas, né? E como a maioria é questão de envolvimento com drogas, alguns têm receio de vir e outros não veem no que é que pode ser beneficiado aqui. (...). Tem pessoas mesmo que não vão para o CRAS, da Avenida Beira Mar, que é aqui junto, porque não sabe, alguns, o que é que pode ser. E eles têm, como é que se diz, certa barreira. ‘Eu vou lá pra fazer o que, né?’”. T5.

“Normalmente, por falta de alimentação, por não estar trabalhando, é... também pela convivência do casal, briga entre famílias, problemas com os filhos, procura também pela questão de violência doméstica, tem uma série de coisas... problemas com o vizinho, som alto, porque o vizinho criou certo desconforto, porque espancou o próprio filho, problemas de escola. (...). T6.

“Eles acham que aqui resolve tudo, entendeu? E aqui encontra realmente encaminhamento. (...)”. G1

“Tudo eles vêm aqui, tudo. Eu não tenho um telefone fixo, que é uma coisa bem mínima, então, eu não tenho telefone fixo em casa, então 0800 aqui mesmo chove! É um assistencialismo isso, mas...[...]Tem gente que diz que se sente como se aqui fosse a casa dela”. T3.

Por assumir a responsabilidade de ser a “porta de entrada” do SUAS e, em muitos casos, representar o contato inicial do usuário com a PNAS, é natural e esperado que o CRAS receba demandas variadas. Cabe ao profissional fazer a acolhida inicial, identificar a demanda da família e avaliar o encaminhamento adequado a ser feito, seja para a saúde, educação, justiça ou mesmo na rede socioassistencial.

Nesse sentido, é fundamental que o profissional conheça as suas atribuições funcionais e o papel do CRAS, a fim de que não sejam reforçadas demandas que excedem à competência deste equipamento e seja fortalecida a identidade do serviço e o reconhecimento desta no território, conforme as proposições da PNAS.

3.4. Apontamentos sobre a finalidade e importância do CRAS

Com relação à finalidade do CRAS, o *fortalecimento de vínculos familiares e comunitários* foi a resposta mais frequente, sendo que a sua materialização esteve

principalmente associada a realização de atendimentos pontuais, inserção de usuários em oficinas e encaminhamentos para outros serviços da rede socioassistencial e de outros setores de políticas públicas.

“E aí quando eles nos procuram nós tentamos acolhê-los da melhor forma que a gente pode e inseri-los em oficinas, damos orientações e através dessas oficinas tentar estrutura-los melhor”. T5.

“Então, na verdade eu acho que a finalidade maior dele é o acolhimento a essas famílias, tentar resolver algumas situações que nos cabem né, com relação a manter esse convívio familiar de uma maneira que eles tenham acesso às informações, aos benefícios do CRAS. A gente tenta trazer elas para cá para participar das oficinas. Nem todas vêm.”. T2.

[...] “Qual é a finalidade do CRAS para a comunidade? ”, é o fortalecimento de vínculos. E também se a gente for ver na prática, é o que a gente faz. É fortalecer e também garantir direitos. Não é só o fortalecimento do vínculo, mas também a garantia dos direitos da família”. T3.

“Além dos encaminhamentos, acho que proteção à família também, que vive em situação de risco. Como seria essa proteção? Agora me pegou... (risos). Seria mesmo de encaminhamento para as autoridades competentes, no caso. O caso chega aqui e ela vai ser encaminhado para o CREAS, ou no caso para delegacia”. T4.

O CRAS é o principal órgão direcionado ao desenvolvimento de ações que fortaleçam vínculos familiares e a promovam o direito à convivência familiar e comunitária, umas das finalidades da política de assistência. Na prática, parece que o que se chama de acolhimento é muito mais atendimento, ou seja, o referenciamento dos sujeitos para oficinas, concessão de benefícios e encaminhamento para demais políticas públicas.

O *sentido do termo acolhimento* é muito mais amplo, referindo-se a um processo diferenciado de escuta do usuário em suas demandas, de modo a favorecer a construção de um vínculo, no qual se reconheça sua autonomia e protagonismo e que promova seus direitos e cidadania. A acolhida é realizada no momento inicial de contato com os usuários com o PAIF, onde há o conhecimento dos profissionais acerca das condições de vida, vulnerabilidades e potencialidades das famílias.

Já os atendimentos correspondem a uma modalidade de serviço, caracterizado por ter um caráter pontual e breve, que muitas vezes já responde à demanda. Significa a inserção da família em uma ou mais ações do PAIF: acolhida, ações particularizadas, ações comunitárias, oficinas com famílias e

encaminhamentos (BRASIL, MDS, 2012). O acompanhamento familiar, não foi citado pelos participantes da pesquisa. Entretanto, constitui ação importante no alcance da finalidade do CRAS.

O acompanhamento familiar se refere ao desenvolvimento de intervenções mais contínuas e programadas, com o estabelecimento de objetivos que viabilizem às famílias um espaço em que possam refletir acerca de suas realidades, produzir novos projetos de vida e modificar suas relações familiares ou comunitárias. Nesse sentido, abrange um conjunto múltiplo de ações que precisam ser planejadas e executadas pela equipe do SUAS, com participação ativa das famílias (BRASIL, MDS, 2012). A garantia de renda articulada à inclusão das famílias em atividades de acompanhamento familiar no SUAS, assim como em outras políticas setoriais, é considerada a estratégia mais adequada na superação das vulnerabilidades que impedem ou dificultam o cumprimento das condicionalidades previstas nos Programas.

Alguns participantes da pesquisa apontaram a importância estratégica do CRAS como “porta de entrada do SUAS”, enfatizando sua *proximidade do território*, além de ser identificada a relevância deste equipamento na *mudança das histórias de vida de alguns usuários*, mediante o trabalho na garantia de direitos.

“Porque assim, todo município pode se dizer que já tem um CRAS, pelo menos um; de pequeno e médio porte tem um CRAS. O principal órgão da política de assistência implementado é o CRAS. Porque é a casa, a casa do cidadão. É a primeira porta. Tem a Secretaria de Assistência [Social] sim, mas com o CRAS no território, mais próximo da população, faz com que realmente as demandas sejam atendidas de forma mais rápida. Então é de fundamental importância. O principal órgão da Secretaria de Assistência Social é o CRAS”. G3.

O CRAS é responsável pelo mapeamento e organização da rede de PSB nos municípios, de modo que se constitui como serviço de referência para o acesso inicial dos sujeitos nos serviços da assistência social, devendo encaminhar para as demais políticas públicas e sociais, caso necessário.

A localização do CRAS em territórios mais vulneráveis e o contato próximo da comunidade são fatores que podem colaborar para que este alcance seus objetivos. Conforme apontado pelo Técnico 1 desta pesquisa, *“O comprometimento dos profissionais, essa questão de ter esse contato fácil, mais próximo com a*

comunidade” é requisito também para a estruturação de ações com base na territorialidade e matricialidade sociofamiliar.

Os sujeitos precisam ser pensados a partir do meio em que vivem e estabelecem relações (MOSCOVICI, [2000], 2013). Trazendo essa questão para a atuação do CRAS, é fundamental que a oferta de serviços seja embasada no conhecimento do território e nas famílias que nele residem, a fim de que sejam compreendidas as situações de vulnerabilidade e riscos sociais e sejam planejadas ações para seu enfrentamento.

Com relação à mudança na história de vida dos usuários, considera-se que o engajamento dos diferentes atores da PNAS no compromisso ético e político de promoção da cidadania e empoderamento dos sujeitos pode promover a transformação social.

“É muito gratificante para mim fazer parte da equipe daqui, do CRAS Quilombola porque eu posso ver pessoas do início de quando eu comecei a trabalhar aqui. O resultado, de como foi importante a oficina que ela participou aqui. (...) Conseguimos identificar uma usuária que fazia fogos para sobreviver e hoje consegue vender os seus produtos e materiais que ela aprendeu a fazer aqui numa oficina de artesanato”. G1.

“Eu vejo, por exemplo, essa questão dos grupos, do PAIF mesmo. Tem os grupos que são daqui, são: capoeira, karatê, que são oferecidos nas oficinas. E tem os grupos que são as oficinas do PAIF, que é o de gestante, o grupo de idoso. (...). Os meninos que fazem teatro também, que eram ditos 'os meninos problemas' no colégio, hoje já tem um rendimento melhor, já participam mais do colégio também. Professores de português mesmo, sempre falam: "Ah, não sabia nem ler direito" com os meninos aqui do grupo de capoeira”. T5.

A atenção às famílias no CRAS deve estar associada a garantia dos direitos socioassistenciais, o acesso a rede de serviços da política de assistência e demais políticas públicas, promovendo-se a iniciativa, autonomia e a convivência familiar e comunitária dos sujeitos, considerando-se o perfil da família, suas potencialidades e a circunstância de vulnerabilidade e risco em que está inserida (MDS, 2009).

Percebeu-se, na maioria dos casos, que mesmo diante das apropriações de gramáticas da política, ausência de recursos e algumas outras confusões existentes na implementação do CRAS, há o reconhecimento da atuação deste equipamento na mudança das histórias de vida das pessoas. Essas mudanças precisam ser reconhecidas e valorizadas tanto na dimensão social e econômica, quanto na subjetividade destes sujeitos, usuários e profissionais, percebidos como

protagonistas neste processo, o que pode viabilizar o estabelecimento de novas relações e papéis sociais.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a Constituição de 1988, a Assistência Social passou a compor a seguridade social no Brasil, junto à Saúde e à Previdência Social, alcançando o seu estatuto de política pública e afirmando o compromisso do Estado com a sociedade na promoção de direitos e cidadania. O SUAS fornece o contorno desta política por meio da organização de ofertas de benefícios, programas, projetos e serviços socioassistenciais na Proteção Social Básica e na Proteção Social Especial, de modo a constituir uma rede integrada que visa conferir maior eficiência, eficácia e efetividade no enfrentamento das vulnerabilidades e riscos sociais.

Os serviços socioassistenciais são espaços que colocam a política pública em movimento, materializando-a. O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) enquanto porta de entrada do SUAS tem a potencialidade de desempenhar o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) uma atenção proativa, preventiva, protetiva e territorializada que assegure direitos e promova a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

Entendendo a importância da equipe de referência do CRAS enquanto viabilizadora de direitos e a possibilidade de utilização da Teoria das Representações Sociais como recurso teórico nesse estudo, buscou-se identificar as representações sociais dos técnicos e gestores do CRAS Quilombola de Santo Antônio de Jesus, sobre este equipamento público, identificando como estas afetam o alcance dos objetivos da política de assistência.

Partindo deste objetivo, foram realizadas entrevistas com 09 trabalhadores do CRAS Quilombola de modo a viabilizar a construção de 04 categorias de análise, de acordo com o conteúdo e a recorrência de temas na fala dos entrevistados. Por meio das quatro categorias analíticas identificadas, fica possível identificar as principais representações sociais dos técnicos e gestores do CRAS Quilombola e como estas influenciam na consecução dos objetivos do equipamento e, conseqüentemente, da PNAS. O quadro a seguir, traz uma síntese de tais representações:

QUADRO 02 – Síntese das representações sociais dos técnicos e gestores sobre o CRAS Quilombola de Santo Antônio de Jesus

CATEGORIAS ANALÍTICAS	A política confusa ou a confusão sobre a política?	Representações sobre os usuários do CRAS: preconceitos e potencialidades	Perspectivas dos técnicos e gestores sobre a visão do CRAS pelos usuários e principais motivos do acesso	Finalidade e importância do CRAS
REPRESENTAÇÕES SOCIAIS	<ul style="list-style-type: none"> • falha na apreensão das gramáticas. • compreensão restrita sobre vulnerabilidade social. • equipamento público exclusivo para pobres. • precarização das relações de trabalho. • insuficiência de recursos frente às atribuições e demandas. 	<ul style="list-style-type: none"> • questão de gênero dos usuários . • questão de gênero das equipes técnicas. • herança assistencialista e clientelista. • discriminação com relação a condição social e local de moradia. • usuário como dependente de benefícios. • reconhecimento das discriminações vivenciadas pelos usuários do serviço. • preconceitos sobre os arranjos familiares dos usuários (famílias desestruturadas). • usuário como leigo. • ponderações a respeito das vulnerabilidades que os usuários do CRAS vivenciam. • os usuários como sujeito de direitos e ativos no sentido do controle social. 	<ul style="list-style-type: none"> • CRAS como “lugar do Bolsa Família”. • papel do CRAS de acolhimento versus contornos assistencialistas. • CRAS como “lugar de polícia”. • CRAS como “lugar onde é possível resolver uma série de problemas”. 	<ul style="list-style-type: none"> • fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. • confusão entre acolhimento e atendimento. • proximidade do equipamento com o território. • mudança das histórias de vida de alguns usuários. • comprometimento dos profissionais.

Fonte: elaboração própria

Pela síntese apresentada, pode-se perceber que na categoria “a política confusa e a confusão da política”, encontram-se representações acerca das incompreensões sobre a política de assistência, mais especificamente sobre o CRAS, percebidas como compartilhadas entre os trabalhadores de setores como

saúde, educação, assim como da rede socioassistencial e, mais intimamente, entre os próprios profissionais que atuam no CRAS.

Esta questão foi problematizada a partir da compreensão acerca da precarização das relações de trabalho, associada à rotatividade de profissionais, baixos salários e insuficiência de recursos, bem como a não inclusão da temática do SUAS na grade curricular de muitos cursos de graduação e o pouco incentivo à qualificação dos trabalhadores. Somou-se a esta discussão o ranço assistencialista ainda presente e a jovem trajetória da assistência enquanto política pública no país.

O cenário encontrado nesta pesquisa, próximo a muitas realidades em todo território nacional, representa uma fragilização da materialização da política gerando dificuldade para a sua efetividade. Com isso, se produzem efeitos que oneram o serviço, afetam o diálogo com a rede intersetorial e podem comprometer a atenção integral aos usuários.

Quanto a categoria *representações sobre os usuários do CRAS: preconceitos e potencialidades* foram analisados os sentidos compartilhados pelos técnicos e gestores sobre os usuários do CRAS Quilombola. Os usuários do CRAS foram caracterizados, sobretudo, como mulheres e mães, sendo perceptível a questão de gênero que atravessa tal dimensão, relacionada principalmente a estas mulheres serem consideradas chefes de família.

Foi possível identificar a coexistência de múltiplas representações entre os participantes, sendo que estas assumiam tanto elementos mais estereotipados relacionados à representação social dos usuários como acomodados, dependentes de benefícios, desestruturados e leigos (a respeito de seus direitos e sobre o CRAS), quanto RS relacionadas a representação dos usuários como sujeito de direitos também atuantes em termos de controle social. Emergiram também questões que dizem respeito à discriminação dos usuários em decorrência do local em que eles residiam e a representação social de que CRAS é para pobres.

Foram discutidas tais representações, sendo possível identificar como as mesmas podem afetar as ações no cotidiano de trabalho e o alcance de objetivos da PNAS. Percebeu-se entre os entrevistados a visão dos usuários como acomodados e dependentes de benefícios, empreendendo-se uma individualização do problema e possível culpabilização dos sujeitos com relação à sua condição social. Com isso, abriu-se também a discussão em torno dos sentidos construídos acerca dos benefícios, como direito ou bem-estar.

A representação dos usuários enquanto leigos diz também de um processo de individualização de questões que tem em si um caráter social, que se refere ao acesso à educação e mesmo a trajetória percorrida pela assistência social no país e mesmo do próprio CRAS no município. É relevante notar que ao assumir tal pressuposto, corre-se o risco que as ações do CRAS assumam um tom “tutelador” sobre os sujeitos.

Com relação a representação das famílias dos usuários enquanto “desestruturadas”, notou-se que prevalece a presença do modelo de família nuclear tradicional no imaginário dos participantes da pesquisa. Isto toma contornos relevantes, uma vez que as ações da política de assistência têm centralidade na família.

O estigma direcionado aos usuários do CRAS, principalmente em decorrência do fato de residirem em um bairro de grande vulnerabilidade social também foi citado pelos entrevistados, o que chama a atenção acerca da relevância do desenvolvimento de ações que possam contribuir com a inclusão e a equidade desses sujeitos, e com a ampliação do acesso a bens e serviços socioassistenciais. Foi perceptível também o encontro de RS que concebiam os usuários enquanto sujeitos de direitos, que exercem o controle social, aspecto fundamental para atuação pautada em termos de promoção de cidadania.

Sobre a perspectivas dos técnicos e gestores sobre a visão do CRAS pelos usuários e principais motivos de acesso, os participantes identificaram que as pessoas procuram o CRAS, sobretudo, em busca de benefícios, em especial o Bolsa Família. A busca por benefícios pode representar tanto o movimento dos cidadãos por direitos quanto a ideia de que as situações de vulnerabilidade social já foram instaladas, devendo-se pensar acerca de como tem sido feito o trabalho preventivo no CRAS.

Outro motivo recorrente de busca por atendimento no CRAS diz respeito a procura por apoio emocional. Nesse sentido, compreende-se que o acolhimento é um dos aspectos fundamentais para que sejam construídos vínculos de confiança e reconhecimento dos profissionais do CRAS como qualificada para o entendimento e acompanhamento da demanda familiar. Chamou-se a atenção, com relação aos modos em que é produzido esse apoio, para que não assuma contornos assistencialistas ou se extrapolem os limites da relação entre profissional e usuário. Com frequência menor, apareceu a busca por atendimentos diversos, alguns que

não condizentes com a competência do CRAS, bem como a procura por cursos profissionalizantes e, com menor frequência, a ocupação do tempo.

Sobre a categoria *apontamentos sobre a finalidade e importância do CRAS*, o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários apareceu como resposta mais frequente com relação à finalidade do CRAS, sendo que a materialização desta foi principalmente associada à realização de atendimentos pontuais, como a inserção do usuário em oficinas e encaminhamentos para outros serviços da rede socioassistencial e de outras políticas públicas. Percebeu-se a confusão entre os termos acolhimento e atendimento.

Com relação à importância do CRAS, apontou-se a sua relevância estratégica enquanto “porta de entrada do SUAS”, sendo enfatizada sua proximidade do território e contato com os usuários. Além disso, identificou-se a importância deste equipamento na mudança de histórias de vida, mediante o trabalho na garantia de direitos, condição essencial para a efetivação da proteção social e para o caminhar no sentido da equidade e justiça social (BRASIL, MDS, 2013).

Percebeu-se também que emergiram, em diferentes momentos das entrevistas, representações sociais a respeito do CRAS como sendo o “lugar para pobres”, “lugar de polícia” e “lugar para resolver todos os problemas”. Isso denota a necessidade de melhor apropriação de gramáticas e repertórios pelos diferentes atores da política, indo além de ações de divulgação dos serviços ofertados, mas atentando para as necessidades de mudanças culturais.

A partir destas análises, pode-se formar categorias acerca das representações sociais do CRAS estudado, ponderando as percepções sobre as finalidades do serviço, relevância, principais motivos de acesso e percepções sobre os usuários. Tais representações se repercutem nas práticas cotidianas de intervenção e na gestão do CRAS Quilombola de Santo Antônio de Jesus. Considerou-se que a compreensão das representações sociais presente no cotidiano das relações entre técnicos e gestores, construídas e compartilhadas acerca do CRAS, na interação dos sujeitos com este serviço possibilitou um olhar também sobre como ocorre os atendimentos e acompanhamentos e mais propriamente como vem se dando o cotidiano das intervenções, trazendo reflexões acerca da oferta de serviços socioassistenciais.

As representações dizem respeito a um modo de nos relacionarmos com a memória, com os conteúdos aprendidos durante nossa história de desenvolvimento

e interação social (MOSCOVICI, [2000], 2013). A multiplicidade de RS encontrada diz também de um processo de mudança que está acontecendo no seio da sociedade. Acredita-se que o investimento no fortalecimento da identidade dos serviços socioassistenciais, no desenvolvimento das competências dos técnicos e gestores, nos seus fazeres e saberes, pode contribuir nesta transformação do modo de pensar e acessar a política pública de assistência social.

O CRAS enquanto porta de entrada do SUAS merece um olhar especial no sentido do reconhecimento de seu papel como principal referência da PNAS na garantia de acessos dos seus usuários a informações, bens, serviços, direitos socioassistenciais, assim como às outras políticas setoriais e de defesa de direitos. Esta postura assume um “contraponto à invisibilidade do público e à naturalização da pobreza e desigualdades sociais em suas múltiplas dimensões: sociais, econômicas, políticas e culturais” (COLIN, 2012, p.6).

De tal modo, é necessário compreender a fundo tais representações e criar ações que busquem alinhá-las as diretrizes e princípios da PNAS. A partir dos achados desta pesquisa como contribuição tecnológica do Mestrado Profissional em Gestão de Políticas Públicas e Segurança Social, da UFRB, foi pensado a realização de uma oficina com os técnicos e gestores do CRAS Quilombola buscando debater estas representações, como estão entrelaçadas no cotidiano, como interferem na consecução ou não dos objetivos da PNAS, buscando, em alguns casos, ressignificá-las. Desta forma, elaborou-se uma proposta de oficina conforme apêndice C.

Por fim, é importante considerar limitações desse estudo e estabelecer alguns apontamentos para os próximos. A primeira limitação diz respeito a possibilidade de ouvir também os usuários do serviço, uma vez que na construção de um trabalho com e entre pessoas, há uma dialética, onde ambas as partes modificam e são também modificadas (BRASIL, MDS, 2012).

Outra limitação encontrada, referiu-se a não ter ouvido os usuários remanescentes de quilombos ou membros de outras comunidades tradicionais, de modo a compreender se existiriam representações específicas destes usuários sobre o CRAS. Deste modo, como recomendações para uma agenda de pesquisa seria interessante analisar especificamente se as representações sobre o CRAS Quilombola são diferentes de outros CRAS no mesmo municípios, bem como, identificar as representações por parte dos usuários dos serviços.

5. REFERÊNCIAS

ABRAMOVAY, M. et al. **Juventude, violência e vulnerabilidade social na América Latina: desafios para as políticas públicas**. Brasília: Unesco/BID.

ABRIC, Jean-Claude. A abordagem estrutural das Representações Sociais. In.: MOREIRA, Antônia Silva Paredes e OLIVEIRA, Denize Cristina de. (orgs). **Estudos interdisciplinares de representação social**. 2ª ed. Goiana, AB, 2000, p. 27-38.

ALMEIDA, Angela Maria de Oliveira. Abordagem societal das Representações Sociais. **Sociedade e Estado**, Brasília, v. 24, n. 3, p. 713-737, set./dez. 2009.

ALMEIDA, Angela Maria de Oliveira; SANTOS, Maria de Fátima de Souza; TRINDADE, Zeidi Araújo. Representações e práticas sociais: contribuições teóricas e dificuldades metodológicas. **Temas psicol.** [online], vol.8. n.3. p. 257-267, 2000.

ARAÚJO, Edgilson Tavares de. Avanços e desafios para implementação do Centro-dia de referência para a pessoa com deficiência e suas famílias. **XVIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública**, Montevideo, Uruguay, 29 out. - 1 nov. 2013.

ARAÚJO, Edgilson Tavares de; BOULLOSA, Rosana de Freitas. Avaliação da implementação do Centro-Dia para pessoas com deficiência: entre inovação e aprendizagem em políticas públicas. **Interfaces científicas - Humanas e Sociais**. Aracaju, v.3, nº.3, p. 123-136, jun. 2015.

ARRUDA, Angela. Teoria das representações sociais e ciências sociais: trânsito e atravessamentos. **Sociedade e Estado**. [online], v. 24, n. 3, p. 739-766, 2009.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BONI, Valdete e QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**. vol. 2 nº 1 (3), janeiro-julho/2005, p. 68-80.

BOSCHETTI, Ivanete. Seguridade social no Brasil: conquistas e limites à sua efetivação. **Programa de Capacitação em serviço social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília, UnB/CEFSS, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Lei Federal Nº 8.742/93. Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 07 de dezembro de 1993.

BRASIL. Decreto nº 4.887, de 20 de novembro de 2003. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 20 de novembro de 2003.

BRASIL. Decreto nº 6.040, de 07 de fevereiro de 2007. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 07 de fevereiro de 2007.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, 2004.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Comissão Intergestores Tripartite. Resolução CIT n. 7, de 10 de setembro de 2009. **Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social – SUAS**. Brasília, 2009a.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Conselho Nacional da Assistência Social. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília, 2009b.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Orientações Técnicas**: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. 1. Ed. Brasília, 2009c.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social-NOB-RH/SUAS**. Brasília, DF: 2009d.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Guia de Políticas Sociais Quilombolas**. Serviços e Benefícios do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, DF: 2009e.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Orientações Técnicas**: sobre o PAIF - Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF. vol. 2. 1. Ed. Brasília, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Caderno 2 Capacitação SUAS**: Proteção de Assistência Social: Segurança de Acesso a Benefícios e Serviços de Qualidade, 2^o edição. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2013.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF**. 2015a. Disponível em: < <http://mds.gov.br/> >. Acesso em 22/09/2015.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação. **CAPACITASUAS**: Os desafios da educação permanente do SUAS. VILAS BOAS, Patrícia Augusta Ferreira et al. (orgs). Brasília, DF: 2015b.

CARVALHO, Anailza Perini de. **Olhando uma Realidade, olhando o outro**: Representações Sociais da Pobreza e do Usuário entre os Profissionais da Assistência Social. Dissertação de Mestrado - Programa de Pós-Graduação em Política Social Universidade Federal do Espírito Santo. Vitória, 2010.

CASTEL, Robert. **La Inseguridad Social: ¿Qué es estar Protegido?** Buenos Aires: El Manantial, 2004.

CASTRO, Henrique Carlos de Oliveira et al. Percepções sobre o Programa Bolsa Família na sociedade brasileira. **Opinião pública**, Campinas, vol. 15, nº 2, novembro, 2009, p.333-355.

COLIN, Denise. Apresentação. In: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF**: Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF. 1^a Edição. Volume 2. Brasília, 2012.

COLIN, Denise. **O Sistema de Proteção Social Brasileiro e a Especificidade da Política de Assistência Social**. Oficina sobre Experiências Internacionais de Compatibilização Temporária de Benefícios Não Contributivos e Renda Advinda do Trabalho. Brasília, Maio de 2013.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Quem são as psicólogas brasileiras?** Uma profissão de muitas e diferentes mulheres - Resultado preliminar da pesquisa 2012. Disponível em: <<http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2013/03/Uma-profissao-de-muitas-e-diferentes-mulheres-resultado-preliminar-da-pesquisa-2012.pdf>>. Acesso em: 20/12/2015.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Assistentes sociais no Brasil: Elementos para o estudo do perfil profissional**. Brasília: CFESS, 2005.

COUTO, Berenice Rojas. O Sistema Único da Assistência Social – Suas: na consolidação da Assistência Social enquanto política pública. In.: CRUZ, Lílian Rodrigues da. GUARESCHI, Neuza (orgs). **Políticas públicas e assistência social: Diálogo com as práticas psicológicas**. 4ª ed. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2013, p. 41-55.

COUTO, Berenice Rojas; YAZBEK, Maria Carmelita; RAICHELIS, Raquel. A política Nacional de Assistência Social e o Suas: apresentando e problematizando conceitos. In: COUTO, Berenice Rojas et al. (orgs.). **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento**. São Paulo: Cortez, 2010.

CRUZ, Lílian Rodrigues da; GUARESCHI, Neuza. A constituição da assistência social como política pública: interrogações à psicologia. In.: CRUZ, Lílian Rodrigues da. GUARESCHI, Neuza (orgs). **Políticas públicas e assistência social: Diálogo com as práticas psicológicas**. 4ª ed. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2013, p.13-40.

DEZOTTI, Débora Fernandes; MARTA, Taís Nader. Marcos históricos da seguridade social. *Revista do Mestrado em Direito (RVMD)*, Brasília, V. 5, nº 2, p. 430-459, Jul-Dez, 2011.

DUVEEN, Gerard. O fenômeno das representações sociais. In: MOSCOVICI, Serge. **Representações sociais: investigações em psicologia social**. Traduzido do inglês por Pedrinho A. Guareschi. 10 ed. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2013.

FLORES, Talita Meireles et al. Considerações sobre a Teoria das Representações Sociais como capítulo da História da Psicologia Social. **Bol. Acad. Paulista de Psicologia**, São Paulo, v. 34, n. 87, p. 320-335, 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUARESCHI, Pedrinho Arcides. Representações sociais: alguns comentários oportunos. IN: NASCIMENTO-SCHULZE, C. (Org). **Novas Contribuições para a teorização e pesquisa em representação social**. Coletâneas da ANPEPP, Vol. 1, n. 10, 1996.

GUARESCHI, Pedrinho Arcides. Representações Sociais: avanços teóricos e epistemológicos. **Temas em Psicologia da SBP**, vol. 8, n. 3, p. 249-256, 2000.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Sinopse do Censo Demográfico 2010: Bahia, Santo Antônio de Jesus. Disponível em: <www.ibge.gov.br>. Acesso em 10/12/2015.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Síntese de indicadores sociais - Uma análise das condições de vida da população brasileira 2012. Disponível em: <[Lwww.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br)>. Acesso em 23/12/2015.

JANNUZZI, Paulo; CASTRO, Ieda. In: BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação. **CAPACITASUAS: Os desafios da educação permanente do SUAS**. VILAS BOAS, Patrícia Augusta Ferreira et al. (orgs). Brasília, DF: 2015.

JODELET, D. Representações sociais: um domínio em expansão. In: JODELET, D. (Org.). **Representações sociais**. Rio de Janeiro: Eduerj, 2001. p. 17-44.

LANE, Silvia Tatiana Maurer. Usos e abusos do conceito de Representação Social. In.: SPINK, Mary Jane P. (org). **O conhecimento no cotidiano: As representações sociais na perspectiva da Psicologia Social**. 3ª reimpressão da 1ª ed. São Paulo: Brasiliense, 2004, p.58-72

LASCOUMES, P.; LE GALES, P. **Sociologia da Ação Pública**. Tradução e estudo introdutório: George Sarmento, Maceió: EDUFAL, 2012.

MACHADO, N. S.; SILVA, C. I. F.; LIMA, L. S.; ARAÚJO, Edgilson Tavares . Oferta de serviços socioassistenciais para pessoas com deficiência e suas famílias frente ao Sistema Único de Assistência Social (SUAS): mapeamento e desafios no Recôncavo da Bahia - uma análise preliminar. In: **VIII Encontro Nacional de Pesquisadores em Gestão Social**, 2014, Cachoeira. Anais VIII Enapegs. Juazeiro: RGS, 2014. v. 1.

MARTINS, Alberto Mesaque; CARVALHO, Cristiene Adriana da Silva; ROCHA-ANTUNES, Marria Isabel. **Revista Psicologia: Teoria e Prática**, 16(1), 104-114. São Paulo, SP, jan/abr. 2014.

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

MORAES, Patrícia Regina de. A Teoria das Representações Sociais. **Direito em foco**. [online]. Disponível em: <
http://unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/direito_foco/artigos/ano2013/teoria_representacoes.pdf>. Acesso em 10/12/2015.

MOSCOVICI, Serge. **Representações sociais: investigações em psicologia social**. Traduzido do inglês por Pedrinho A. Guareschi. 10 ed. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2013. [Original publicado em 2000].

OLIVEIRA, Fátima O.; WERBA, Graziela C. Representações Sociais. In.:STREY, Marlene Neves et al. **Psicologia social contemporânea: livro-texto**. 10 ed. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2007, p. 104-117.

OSTI, Andréia; SILVEIRA, Cristina Andrade Ferreira; BRENELLI, Rosely Palermo. Representações sociais - Aproximando Piaget e Moscovici. **Revista Eletrônica de Psicologia e Epistemologia Genéticas**. Vol. 5, Nº 1, jan/jul 2013.

PEREIRA, Vinicius Tonollier. **A Psicologia no mundo da vida: Representações sociais sobre os(as) usuários(as) do CRAS**. 2013. 153 f. Dissertação de mestrado-Instituto de Psicologia, Programa de pós-graduação em psicologia social e institucional, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013.

PEREIRA, Vinicius Tonollier. Mulheres à procura de benefícios: o cenário do CRAS. **Barbarói**. Santa Cruz do Sul, n.41, p.148-173. 2014.

RAICHELIS, Raquel. COUTO, Berenice Rojas; O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento. In: **Encontro Nacional de Trabalhadores do SUAS**. Conselho Nacional de Assistência Social. Brasília, 2011.

RIZZOTTI, Maria Luiza Amaral. CAPACITASUAS: Estabelecimento de relações e aproximação de distâncias. In: BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação. **CAPACITASUAS: Os desafios da educação permanente do SUAS**. VILAS BOAS, Patrícia Augusta Ferreira et al. (orgs). Brasília, DF: 2015.

ROCHA, Stella D'Angelis Rodrigues et al. **O Estado de Bem-Estar Social: origem, desenvolvimento e finalidade em um contexto de consolidação do modelo capitalista.** In: XIII Jornada de Ensino, Pesquisa e Extensão – JEPEX, 2013 – UFRPE: Recife, 09 a 13 de dezembro.

SOBRAL, Marcela Flores Cardoso. **Representações das práticas e práticas das representações: um estudo com psicólogos e usuários do CRAS de Sergipe.** 2011. 139f. Dissertação de mestrado - Núcleo de Pós-graduação e Pesquisa em Psicologia Social da Universidade Federal de Sergipe. Sergipe: 2011.

SOUZA, Rosimary Gonçalves de; FAUSTINO, Taiane Queithe da Silva. A implementação do Sistema Único de Assistência Social: uma análise a partir do funcionamento dos Centro de Referência da Assistência Social (CRAS). **V Jornada Internacional de Políticas Públicas.** São Luís, Maranhão, 2011.

SPOSATI, Aldaiza O. **Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes.** In Concepção e Gestão da Proteção Social não contributiva no Brasil. Brasília: MDS/UNESCO, 2009.

SPOSATI, Aldaíza. Assistência Social: de ação individual a direito social. **Revista Brasileira de Direito Constitucional – RBDC** [online]. n. 10 – jul./dez. 2007.

TEIXEIRA, Solange Maria. Trabalho social com famílias na Política de Assistência Social: elementos para sua reconstrução em bases críticas. **Serv. Soc. Rev.**, Londrina, v. 13, n.1, p. 4-23, jul/dez. 2010.

VARANDA, A. P. **Políticas Públicas e Cidadania: Oficina de Participação, Direitos e Cidadania.** 2013. Disponível em: <http://www.coepbrasil.org.br/portal/Publico/apresentarArquivo.aspx?ID=1c8c741e-f677-49e0-b050-9067d1523aa9>>. Acesso em: 20/02/2014.

VILLAS BÔAS, Lúcia Pintor Santiso. Uma abordagem da historicidade das representações sociais. **Cadernos de Pesquisa**, v. 40, n. 140, p. 379-405, maio/ago. 2010.

YAZBEK, Maria Carmelita. (2012). **Sistema de Proteção Social Brasileiro: Modelo, Dilemas e Desafios.** Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS.

6. APÊNDICES

APÊNDICE A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO

Convidamos o (a) Sr (a) para participar da Pesquisa intitulada “Representações Sociais do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) “Quilombola” de Santo Antônio de Jesus-Ba a partir dos olhares de seus Usuários, Profissionais e Gestores” desenvolvida pela pós-graduanda Fernanda Lago Borges Oliveira, estudante do curso de Mestrado Profissional em Gestão de Políticas Públicas e Segurança Social da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB). Esta pesquisa tem como objetivo identificar as representações sociais dos usuários, profissionais e gestores sobre o CRAS do município de Santo Antônio de Jesus-BA e analisar como estas influenciam o desenvolvimento e consecução dos objetivos da Política Nacional de Assistência Social no município.

Sua participação nesta pesquisa é voluntária e se dará por meio de entrevista semiestruturada, com uso do recurso de áudio gravação, para permitir uma transcrição fidedigna das falas, sendo que somente serão utilizadas na análise dos dados as falas previamente autorizadas. Os riscos decorrentes de sua participação nesta pesquisa são: o desconforto por responder questões relacionadas ao seu ambiente de trabalho, a possibilidade de atrapalhar a realização de suas atividades laborais, a necessidade de disponibilização do seu tempo. Entretanto, como forma de minimizar/evitar tais riscos, algumas providências serão tomadas, a exemplo, da possibilidade de escolha de um ambiente privativo para realização da entrevista,

definição de um tempo que não altere significativamente a sua rotina de trabalho e de um horário que lhe seja mais conveniente para agendamento da entrevista.

Esclarecemos que se V.Sa. aceitar participar desta pesquisa estará contribuindo para a ampliação do conhecimento acadêmico nesta área e para fortalecer o CRAS enquanto serviço estratégico para a proteção social. Se depois de consentir a sua participação o (a) Sr (a) desistir de continuar participando, tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes ou depois da coleta dos dados, independente do motivo e sem nenhum prejuízo à sua pessoa. Ressaltamos que o (a) Sr (a) não terá nenhuma despesa e também não receberá nenhuma remuneração por participar desta pesquisa.

Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas sua identidade não será divulgada, sendo guardada em sigilo. Os dados coletados bem como os termos de consentimento livre e esclarecido serão mantidos por um período de 02 (dois) anos sob a responsabilidade do professor orientador Edgilson Tavares de Araújo. Após este período os materiais serão incinerados.

Para informações sobre o acompanhamento da pesquisa, inclusive acompanhamentos posteriores ao encerramento e/ou interrupção da pesquisa será possível através do contato com o pesquisador responsável através do telefone (75) 9212-3737 ou no e-mail fernandalborges@hotmail.com. E também com o orientador da pesquisa através do telefone (71) 9221-0566 ou no e-mail edgilson@gmail.com. Para esclarecimento de dúvidas acerca dos procedimentos éticos desta pesquisa, favor entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, através do telefone (75)3621-6850 e-mail: eticaempesquisa@ufrb.edu.br.

Com a finalização da pesquisa, será agendado um encontro com os participantes, no espaço físico do CRAS Quilombolas, do município de Santo Antônio de Jesus, para que haja devolutiva e acesso dos mesmos aos resultados da pesquisa.

Nestes termos, concordo em participar desta pesquisa, sabendo que não vou ter retorno financeiro e que posso sair a qualquer tempo. Este documento é emitido em duas vias que serão ambas assinadas por mim e pelo pesquisador, ficando uma via com cada um de nós.

_____, ____/____/____.
Local, Data

Assinatura do participante

Assinatura da Pesquisadora Responsável

APÊNDICE B

ROTEIRO DA ENTREVISTA

DISCENTE: FERNANDA LAGO BORGES OLIVEIRA

ORIENTADOR: Prof. Dr. Edgilson Tavares de Araújo

TÍTULO DA DISSERTAÇÃO: Representações Sociais do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de Santo Antônio de Jesus-Ba a partir dos olhares de seus Usuários, Profissionais e Gestores

I. Perfil do profissional

1.1. Nome: _____

1.2. Formação profissional: _____

1.3. Há quanto tempo trabalha neste serviço: _____

1.4. Cargo atualmente ocupado: _____

II. Representações Sociais

2.1. Para você, qual a finalidade do CRAS?

2.2. Em sua opinião, qual é a relevância do CRAS?

2.3. Quem você considera ser o público-alvo do CRAS (quem pode acessar seus serviços, programas e benefícios)? Explique.

- 2.4. Você acha que sua opinião sobre o CRAS é compartilhada pelos usuários?

APÊNDICE C

Enquanto metodologia de trabalho, as oficinas podem contribuir com o processo de formação dos sujeitos a partir da interação e troca de saberes. O mediador da oficina assume o papel de facilitador do processo de aprendizagem, reconhecendo a bagagem e repertório dos participantes, estimulando a relação teórico-prática através de uma abordagem que requer a compreensão, reflexão, análise e avaliação do processo. Tomando isto como ponto de partida, é sugerido a seguinte oficina como possibilidade de construir e fortalecer conhecimentos, articulando-se ação e reflexão com os profissionais atuantes no CRAS.

Título da Oficina - CRAS: Entre saberes, fazeres e representações na política de assistência.

Público - Trabalhadores do CRAS na rede do município.

Objetivo - Oferecer aos participantes um espaço para ensino e aprendizagem acerca da política de assistência e do Sistema Único de Assistência Social, de modo a favorecer a troca de experiências, a construção conjunta de estratégias para lidar

com os desafios encontrados no cotidiano do serviço, bem como o fortalecimento de representações sociais do CRAS pautadas no paradigma de direitos e cidadania.

Facilitador - É importante que o facilitador da oficina tenha experiência com o manejo de atividades em grupo, além de repertório teórico acerca da Política de Assistência e conhecimento acerca da vivência nos serviços socioassistenciais, em especial, o CRAS.

Número de participantes - sugere-se que o grupo seja formado com 10 a 12 participantes, a fim de possibilitar um trabalho mais próximo aos sujeitos, priorizando-se a qualidade do processo.

Previsão - até 05 encontros de aproximadamente 01:30 de duração.

Periodicidade - Semanal.

Sugestão de organização dos conteúdos:

1º Encontro: Apresentação do facilitador e dos participantes; Escuta acerca das expectativas dos participantes com a oficina; Apresentação do objetivo da oficina; Estimulação os participantes a trazerem suas vivências no cotidiano do serviço, abrindo espaço para o diálogo e reflexão sobre as experiências relatadas.

2º Encontro: Identificação das representações sociais construídas e compartilhadas acerca do CRAS (finalidade do serviço, relevância, principais motivos de acesso e usuários) e discutir como as mesmas estão entrelaçadas no cotidiano, afetando ou não nos objetivos da política de assistência, buscando formular novos significados, conforme o caso.

3º Encontro: A partir dos elementos, dúvidas e questões que emergiram no encontro anterior, promover a contextualização da Política Nacional de Assistência e do Sistema Único de Assistência Social, associando os conceitos e pressupostos com as suas implicações concretas nas ações do Serviço, visando construir e fortalecer representações sociais mais relacionais e compatíveis com o paradigma de direitos e cidadania presente na política de assistência.

4º Encontro: Promover a discussão acerca do CRAS, buscando articular as prerrogativas presentes nos textos normativos à prática nos serviços, construindo coletivamente estratégias para lidar com as demandas e adversidades.

5º Encontro: Levantamento com os sujeitos acerca das potencialidades e inovações experienciados no serviço, no contato com os usuários e com a rede de políticas públicas do município. Avaliação da oficina a partir da escuta dos sujeitos acerca da experiência, elencando os pontos principais a serem fortalecidos e/ou aprimorados; Apontamentos acerca de novas possibilidades de aprimoramento profissional.

Esta oficina foi pensada no sentido de possibilitar maior flexibilidade e manejo frente às questões vivenciadas pelos sujeitos, favorecendo a interação e a troca de saberes. Espera-se que a oficina contribua com o processo de qualificação do profissional atuante no CRAS, estimulando a escuta, o apoio e valorizando o seu papel ativo e relevante no processo de fortalecimento do serviço no município.