

Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas da UFPI

# III SINESPP

20 a 24  
OUTUBRO  
2020

SIMPÓSIO INTERNACIONAL SOBRE ESTADO, SOCIEDADE E POLÍTICAS PÚBLICAS  
Democracia, desigualdades sociais e políticas públicas no capitalismo contemporâneo

## EIXO TEMÁTICO 4 | SEGURIDADE SOCIAL: ASSISTÊNCIA SOCIAL, SAÚDE E PREVIDÊNCIA

### ACOLHIDA COLETIVA NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, REGIÃO CENTRO HISTÓRICO DE SANTOS

WELCOMING COLLECTIVE IN THE CENTER OF REFERENCE THE OF SOCIAL WORK,  
REGION HISTORICAL CENTER OF SANTOS

Joyce Brandão do Nascimento<sup>1</sup>  
Valdecir Rosa Martins<sup>2</sup>

#### RESUMO

O estudo incide sobre o grupo de acolhida do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), com o intuito de sistematizar o perfil das famílias e das demandas apresentada na acolhida coletiva no CRAS-RCH de Santos. A coleta de dados teve por base planilha de controle de agendamento e consulta no prontuário eletrônico do serviço. No grupo de acolhida a presença feminina é majoritária, revelando a responsabilização da eficiência das políticas sociais sob às mulheres. O CRAS é reconhecido como local que fornece cesta básica e faz Cadastro Único para o Bolsa Família. Contudo, precisa romper com a individualização e operacionalizar práticas coletivas de enfrentamento e participação social e priorizar a busca ativa do público prioritário do Serviço. Na sistematização foi elaborado um fluxograma como alternativa de visualização de todo processo de acolhida para as/os usuárias/os se sentirem acolhidas/os no Serviço e entendendo-o como seu direito socioassistencial

**Palavras-chaves:** CRAS. Família. Acolhida.

#### ABSTRACT

The study focuses on the host group of the Service of Protection and Comprehensive Care for the Family (PAIF), in order to systematize the profile of families and systematize the demands presented in the collective reception at CRAS-RCH in Santos. The collection and systematization of data was based on a spreadsheet for scheduling

<sup>1</sup> Graduação em andamento em Serviço Social pela Universidade Federal de São Paulo. Estagiária de Serviço Social no CRAS (Prefeitura de Santos). E-mail: joh.b06@gmail.com

<sup>2</sup> Assistente Social no CRAS (Prefeitura de Santos). Mestrado Profissional em Ensino em Ciências da Saúde pela Universidade Federal de São Paulo (2019). E-mail: valdecirmartins@santos.sp.gov.br

control and consultation in the electronic medical record of the service. In the host group, the female presence is majority, revealing the accountability of the efficiency of social policies under women. CRAS is recognized as a place that provides basic food and makes a Unique Register for Bolsa Família. However, it needs to break with individualization and operationalize collective practices of confrontation and social participation and prioritize the active search of the Service's priority public. A flowchart was created as an alternative to visualize the entire welcoming process so that users feel welcomed into the Service and understand it as their socio-assistance right

**Keywords:** CRAS. Family. Welcoming.

## INTRODUÇÃO

O diálogo entre estágio supervisionado e supervisão acadêmica do curso de Serviço Social na Universidade Federal do Estado de São Paulo, tem como objetivo do terceiro módulo a construção e execução de um projeto de intervenção. O projeto fomenta a possibilidade da/o estudante refletir sobre o processo de aprendizagem e exercitar sua prática profissional, propondo para o espaço sócio ocupacional que vivenciou, uma sugestão, um olhar, uma proposta, a partir da articulação das dimensões teóricas-metodológicas, ético-político e técnica-operativa apreendidos na graduação e no campo de estágio.

O projeto foi vivenciado no campo de estágio do Centro de Referência de Assistência Social da Região Centro Histórica (CRAS-RCH) em Santos e aqui convertido em artigo O estudo incide, sobre o grupo de acolhida do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), com o intuito de sistematizar o perfil e às demandas das/os participantes da acolhida coletiva do CRAS-RCH, buscando responder: Quem são essas pessoas? Quais são as demandas mais recorrentes? Há marcadores sociais da diferença?

A coleta e sistematização de dados das demandas apresentadas e das ações efetivadas têm por base a planilha do controle de agendamento das/os participantes no grupo e consulta no prontuário eletrônico do serviço, a Rede de Informações Sociais (RIS). A RIS é um banco de dados municipal que possibilita acesso ao perfil familiar, como composição familiar, endereço, faixa etária, raça/cor, documentos pessoais, e outros. É a plataforma onde são sistematizados os relatórios de atendimentos e ações realizadas para efetivação das demandas.

Para melhor compreensão da análise, faz-se necessário uma breve contextualização da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e do CRAS (2), da acolhida no âmbito do PAIF (3). Na sequência apresentamos os dados de perfil (4), demandas dos participantes (5), conclusão (6) e bibliografia (7).

Justifica-se o trabalho pelo intuito de sistematizar dados sobre questões pertinentes ao território, propiciando reflexões de qual abordagem utilizar, subsidiar o planejamento das ações e tomadas de decisão sobre os Serviços, Programas e Benefícios ofertados no CRAS-RCH, visando o aperfeiçoamento para melhor atender as necessidades das famílias, bem como pensar estratégias para promover e garantir direitos socioassistenciais no que compete à Proteção Social Básica (PSB).

## 1 FRAGMENTOS TEÓRICOS

A Constituição de 1988 traz a concepção de Seguridade Social como um tripé constituído pela Assistência Social, Saúde e Previdência Social. Essa proteção social como Política Pública, dever do Estado e direito do cidadão é uma histórica conquista no cenário das Políticas Sociais para garantir direitos e possibilitar melhores condições de vida para uma parcela da população.

A cobertura do acesso aos Serviços, Programas e Benefícios socioassistenciais, como proteção social não contributiva para quem dela necessitar e de responsabilização estatal, se configura como conquista por não se limitar apenas na tradição de assistencialismo, caridade e filantropia.

A estruturação da proteção social pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS) se organiza por níveis de complexidade: PSB e Proteção Social Especial (PSE) de Média e Alta Complexidade. O estudo desenvolveu-se na PSB, assim será dado enfoque a essa proteção.

Os serviços da PSB são executados na sua maioria no CRAS, sendo este equipamento unidade de caráter público e estatal, localizado em áreas de vulnerabilidade social. É responsável por desenvolver a gestão da rede de serviços socioassistenciais no seu território e ofertar o PAIF que, se constitui no principal serviço do CRAS. Conforme a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014, p.12) o PAIF possibilita realizar um “trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus

vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida”.

A Política Nacional de Assistência Social (2004, p.31) orienta a oferta de serviços por seguranças e são elas: seguranças de acolhida, convívio familiar e comunitário e, desenvolvimento da autonomia. Este estudo incide sobre a **segurança de acolhida**, a qual no PAIF prevê para as famílias:

ter acolhida suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades; receber orientações e encaminhamentos, com o objetivo de aumentar o acesso a benefícios socioassistenciais e programas de transferência de renda, bem como aos demais direitos sociais, civis e políticos; ter acesso a ambiência acolhedora; e ter assegurada sua privacidade. (PNAS, 2004, p.31)

Para as Orientações Técnicas do PAIF v.2 (2012, p.17), a acolhida é uma ação essencial do PAIF, constitui o processo inicial da construção do vínculo entre as/os usuárias/os e o serviço, pode contribuir para o profissional compreender os “múltiplos significados das demandas, vulnerabilidades e necessidades apresentadas pelas famílias, buscando também identificar seus recursos e potencialidades e como tais situações se relacionam e ganham significado no território”.

De acordo com a normativa citada acima (2012, p.19), é essencial esclarecer as/os usuárias/os quanto a “compreensão da assistência social como dever estatal e direito de cidadania”, tal qual, de seus direitos socioassistenciais e o modo de acessá-los. A acolhida se configura no processo de escuta das demandas e necessidades das famílias, é considerada a porta de entrada do PAIF, uma vez que pode ser o primeiro contato da/o usuária/o com o SUAS e o CRAS. Desta forma, a

acolhida deve ser cuidadosamente planejada, para que as famílias sintam-se respeitadas e apoiadas, reconhecendo o Serviço como um direito. Nessa direção, a acolhida é essencial para que as famílias compreendam o PAIF como um serviço de referência para o seu atendimento e acompanhamento no território. (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS, 2012, P.19)

A forma de realização da acolhida PAIF com o técnico pode ser particularizado ou em grupo, podendo tomar outras formas metodológicas conforme as demandas específicas dos territórios.

Tratamos ainda de forma breve as questões da pobreza e das mulheres, pois o público alvo da acolhida são constituídos principalmente de mulheres pobres, referenciadas ao CRAS.

A reprodução da pobreza é o resultado da não socialização da riqueza socialmente produzida e desproteção social, mediante a desigualdade social, de classe e étnico racial, produzida como um dos mecanismos de manutenção da reprodução do capital que interfere diretamente nas condições de existência da classe subalterna.

No entanto, como ressaltado por Gonçalves (2018, p.520) em relação à conformação sócio histórica brasileira, não tem como descolar essa desigualdade social, como formas do processo de escravidão, colonização e racismo, como também, não tem como olhar para a “questão social” sem levar em conta a questão racial. Essa prevalência da participação de mulheres reforça o conceito de feminização da pobreza. Cujo conceito é abordado por Soares (2011, p.8) que “explica o fenômeno de empobrecimento feminino, situado nas últimas três décadas, capaz de justificar a necessidade de políticas fragmentadas, desarticuladas e focalizadas nas mulheres”.

Com essa responsabilização de eficiência das políticas sociais sob às mulheres às desigualdades sociais são reduzidas ao campo individual ao invés de abordar a pobreza como base estrutural oriundo das relações de produção capitalista.

Corgozinho (2013, p.2) reflete sobre esse papel de mediadora que às mulheres assumem na Assistência Social. Atribuir-se a elas a responsabilização pelo cuidado familiar e a representação do arranjo familiar e tornam-nas responsáveis pelo cumprimento dos critérios dos programas sociais. Para autora (2013, p.7) não reforçar a desigualdade de gênero que perpassa às políticas sociais, é necessário que “os homens também sejam chamados e responsabilizados no processo das políticas públicas sociais, políticas essas comprometidas com a igualdade de oportunidades e direitos”.

## **2 O GRUPO DE ACOLHIDA PAIF NO CRAS-RCH**

No CRAS-RCH os bairros são divididos entre os técnicos que compõe a equipe PAIF, essas famílias são encaminhadas pela recepção para participar da acolhida com o técnico do respectivo bairro onde a família reside. A acolhida coletiva conforme conceitua as Orientações Técnicas do PAIF v.2 (2012, p.21), tem o intuito de “dinamizar

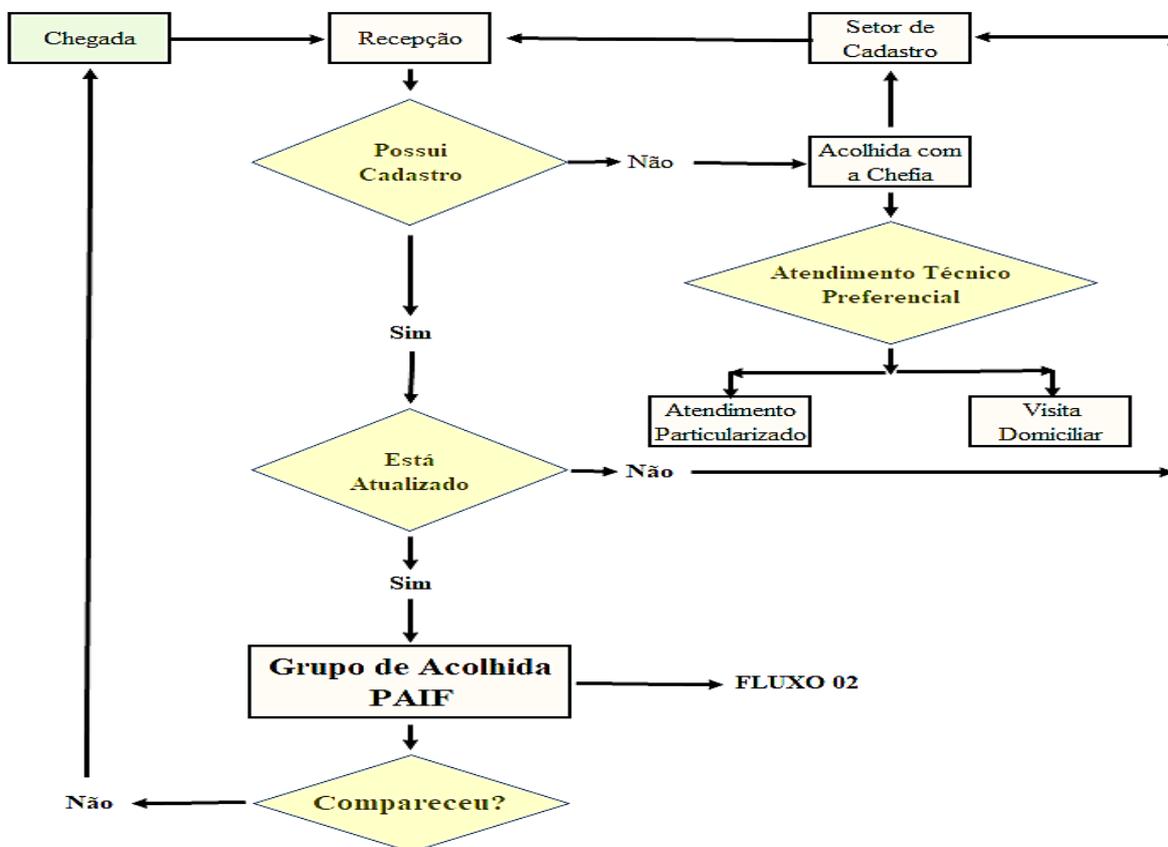
e agilizar o processo de atendimento, pois ela otimiza o repasse de informações e sana dúvidas”.

Neste processo a recepção é a primeira parte da acolhida, por ser a primeira atenção que as famílias recebem ao adentrar no CRAS-RCH, neste local é realizada por servidoras/res de nível médio. Na etapa inicial, as famílias são orientadas sobre o fluxo de atendimento adotado no Serviço a partir da sua situação de Cadastro.

Se a família possuir Cadastro Único de Assistência Social (CADÚNICO) atualizado, é agendada sua participação na acolhida PAIF, imediatamente. Se está desatualizado, é agendada atualização do CADÚNICO e posteriormente sua participação na acolhida.

Caso a família não tenha CADÚNICO, é agendado uma acolhida inicial com a chefia da unidade CRAS para se efetivar esclarecimentos, na qual é detalhado o que é o CADÚNICO. Posteriormente, é agendada uma data com o setor de cadastro para realizar a inclusão da família. Na sequência é efetuado o agendamento da participação na acolhida PAIF.

Quadro 1 – Fluxo de atendimento para chegar no grupo de acolhida PAIF



Fonte: De elaboração própria

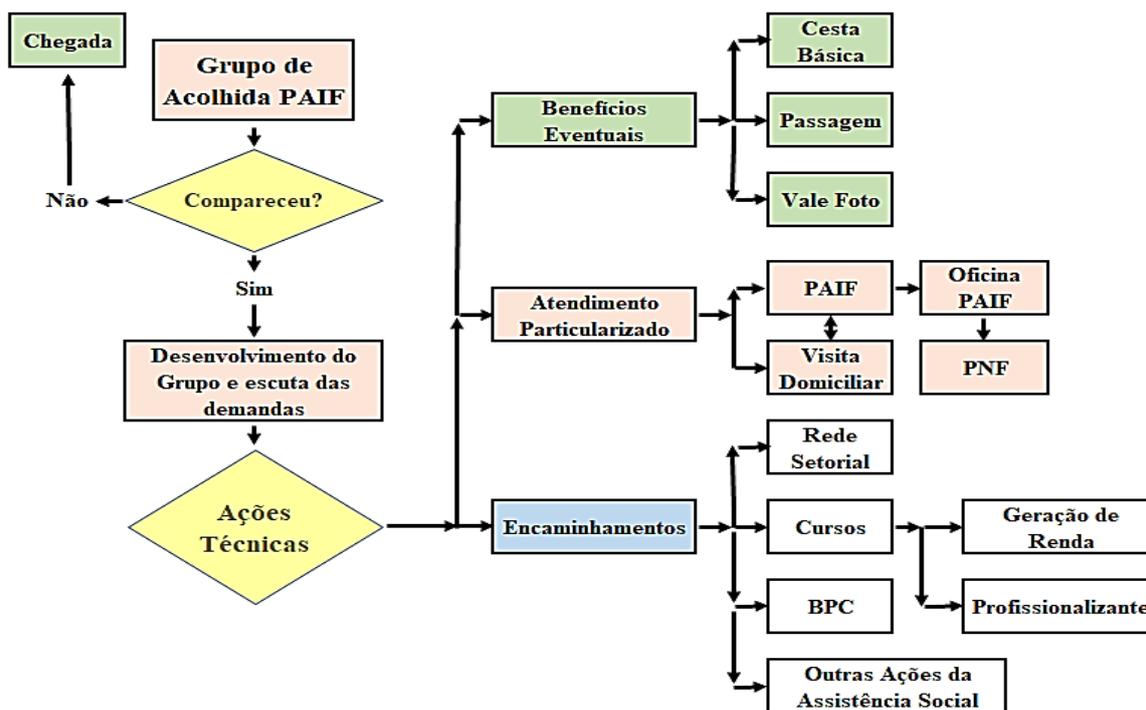
É necessário salientar quanto ao fluxo acima que nas urgências de atendimentos, a chefia solicita um atendimento técnico preferencial e, é realizado um atendimento particularizado ou uma visita domiciliar por técnico de nível superior (assistente social ou psicólogo) que encaminha as demandas da família.

No ato de agendar a participação na acolhida, são assinalados em planilha própria os nomes das/os participantes e as demandas. A partir da planilha, é consultado previamente na RIS a renda per capita e outras informações relevantes para orientações na acolhida coletiva.

No CRAS-RCH a acolhida PAIF realiza-se a cada 15 dias, em uma sala onde as cadeiras são colocadas em formato de roda/círculo, para que todas/os possam se olhar e ser uma simbologia de horizontalidade. Antes do grupo começar, o técnico confirma as demandas.

Na sequência é esclarecido como se estrutura a Assistência Social, sobretudo na PSB, delimitando as competências do CRAS-RCH e as modalidades de atendimento que, são elas: Serviços, Programas e Benefícios. Frente as demandas, as/os técnicas/os realizam as ações.

Quadro 02 – Fluxograma das ações a partir da participação na acolhida PAIF



Fonte: De elaboração própria

No grupo são realizados os devidos encaminhamentos para garantia de direitos no que compete ao Serviço mediante as demandas apresentadas, como os encaminhamentos para o BPC, para a Rede setorial e outras ações que compete a Assistência Social, como também para cursos de geração de renda e profissionalizante.

Quanto à solicitação de benefício eventual não se faz necessário passar em atendimento particularizado. As solicitações são atendidas conforme resolução 543/2014-CMAS e disponibilidade do benefício solicitado. Nos pedidos de cesta básica, registra-se às solicitações, analisa-se conforme a resolução e posteriormente avisa-se o dia da retirada

Na ocasião da acolhida, outra ação técnica realizada é o agendamento de atendimentos particularizados para efetivar a inclusão no acompanhamento PAIF ou dialogar sobre outras questões que o participante não se sentiu confortável em expor no grupo, para garantir o cuidado quanto à privacidade. Neste atendimento também podem surgir necessidades de realizarem encaminhamentos e disponibilização de benefícios.

Se a família não desejar estar em acompanhamento PAIF, no grupo de acolhida é esclarecida a possibilidade de ter atendimento pontual conforme necessitar, reagendando a participação na acolhida novamente na recepção.

Sendo assim, as/os participantes da acolhida consistem na sua maioria em quem acabou de realizar a inclusão/atualização do CADÚNICO e deseja atendimento técnico; como de quem não deseja estar no PAIF e só retorna quando demanda algo específico.

### **3 PERFIL DO FAMILIAR PARTICIPANTES DA ACOLHIDA**

Foram analisados dados dos grupos realizados no primeiro semestre de 2019. Que são realizados a cada 15 dias, totalizando 12 encontros neste período, com as famílias dos bairros Vila Belmiro e Vila Mathias. Faz-se pertinente pontuar que estes dados são uma pequena amostra do território de abrangência do CRAS-RCH. Portanto, não são dados generalizados, e sim uma aproximação deste perfil para propor reflexões sobre a acolhida.

No período em análise foram agendadas 121 usuárias/os para acolhida. No entanto, dos 121 agendados, 64 compareceram e 57 não compareceram. Destes foram sistematizados os dados do perfil e das demandas.

Quanto aos dados do CADÚNICO, 24% das/os agendadas/os haviam realizado a inclusão em 2019, configurando-se como a primeira participação na acolhida. Em relação ao ano de atualização das/os demais agendadas/os que já estavam incluídas/os no CADÚNICO a mais de dois anos, 72 atualizaram em 2019, 36 em 2018 e 13 em 2017.

No período analisado houve uma prevalência de agendamentos e de participação de mulheres, revelando uma questão gênero, pois dos 121 agendadas/os, 76% eram mulheres e 24% eram homens.

Na configuração familiar das/os agendadas/os, encontramos 58% das famílias monoparentais, sendo que 24% possuem mulheres como responsável em arcar com a responsabilidade de cuidar dos filhos e apenas 2% em relação a homens. Em relação a companheira/o, em 84% dos cadastros não consta essa figura e a incidência de família unipessoal constitui-se em 16% de homens e 10% de mulheres.

Em relação ao estado civil, 36 dos 121 agendadas/os se declararam solteira(o), 7 união estável, 1 divorciado e 50 não informado, este último dado revelando uma falha no preenchimento do cadastro RIS.

Em questões de raça/cor e etnia, as opções de auto declarações das/os agendados, são as seguintes: 44 auto declararam sua cor como branca, 68 pardas e 9 pretas. Sobre as/os participantes da acolhida, 24 pessoas declararam-se branca, 35 pardas e 5 preta.

Quanto a idade média das/os agendadas/os para acolhida, com 78% a idade entre 29 a 59 anos representa a maioria. Mais dados na tabela 01 abaixo.

**Tabela 01 – Idade dos participantes da acolhida PAIF**

<b>Jovens</b>		<b>Adultos</b>	<b>Idosos</b>
18 a 21	22 a 28	29 a 59	Acima de 60
8	10	94	9

Fonte: De elaboração própria, baseado em dados da RIS (2019)

O perfil de renda apresenta a maior incidência da renda até R\$400,00, considerou-se esse período para calcular a média da renda per capita dessas famílias. Sendo assim, a média de renda das/os participantes é de R\$ 134,58 e das/os que não compareceram é R\$ 83,44.

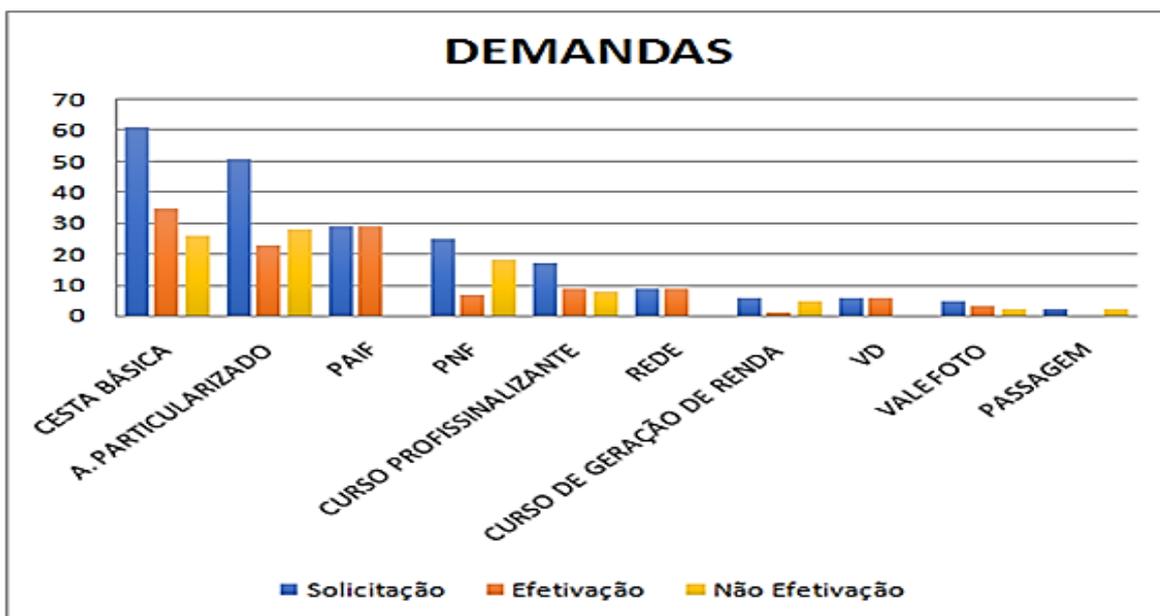
Sendo que, a maioria das/os que agendam a participação na acolhida PAIF são **mulheres**, às quais se declaram **pardas**, de idade entre 29 a 59 anos, de família monoparental e com renda entre R\$0 a R\$400 mensais. Aqui conforme Costa (2009, p.110), entendendo os pardos como negros de pele clara e como fruto da mestiçagem na sociedade brasileira.

#### 4 SISTEMATIZAÇÕES DAS DEMANDAS E AÇÕES EFETIVADAS

Nos grupos de acolhida PAIF registraram-se **211 solicitações**, contando com as solicitações preenchidas na planilha da recepção no momento de agendamento. Assim, esse total abrangem as solicitações de quem não compareceu e das/os participantes da acolhida.

A solicitação mais recorrente das/os agendadas/os foi a Cesta Básica. É pertinente salientar, que a não concessão do benefício, decorre da resolução 543/2014-CMAS que não prevê garantir este benefício para todas/os, assim se dá preferência para famílias de menor renda, com gestantes e crianças.

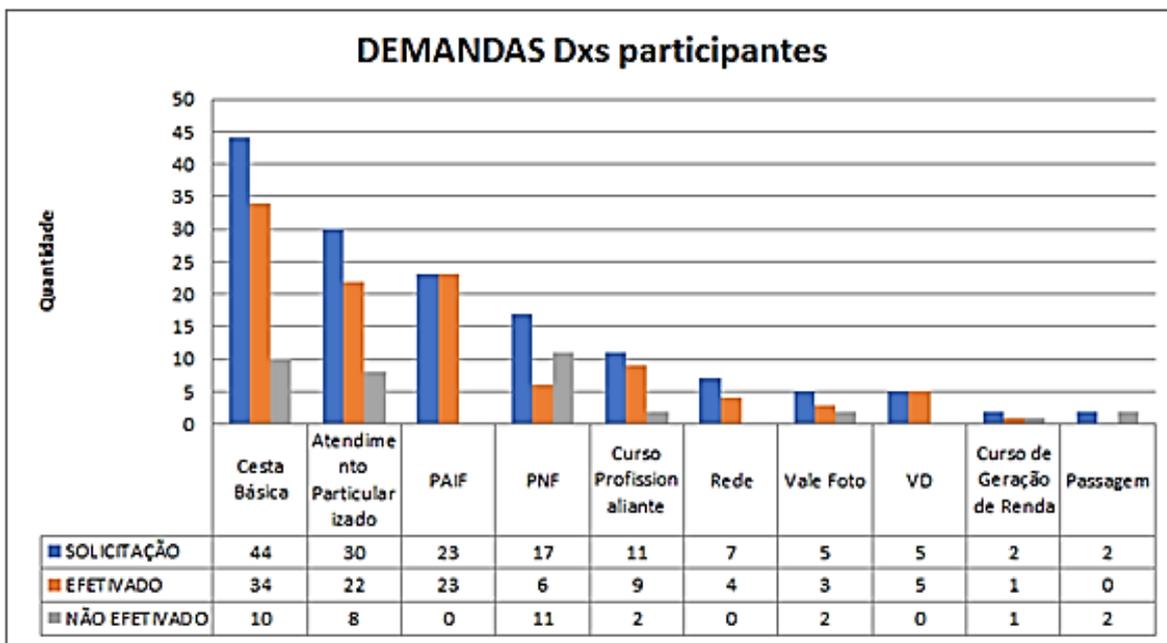
Gráfico 01 – Demandas Apresentadas no Agendamento da Acolhida



Fonte: De elaboração própria, baseada na planilha do grupo de acolhida (2019)

Já em relação aos que compareceram a segunda maior demanda foi para atendimento particularizado. Solicitaram 30 atendimentos particularizados, foram realizados 22 atendimentos e 8 foram agendados, mas não teve comparecimento.

Gráfico 02 – Demandas dos Participantes da Acolhida



Fonte: De elaboração própria, baseada na planilha do grupo de acolhida (2019)

A terceira demanda, trata-se da inclusão no acompanhamento PAIF e constitui-se de 28 inclusões no semestre, atendendo a totalidade das solicitações.

O Programa Nossa Família (PNF) aparece na sequência com 17 solicitações, sendo que 6 foram efetivadas a partir da inclusão no PAIF, mediante os critérios de acesso e permanência no programa e números de vagas disponibilizadas para o CRAS-RCH.

Quanto a outras demandas, foram solicitados 17 encaminhamentos para os cursos profissionalizantes. Efetivaram-se 9. Acerca dos encaminhamentos para os cursos de geração de renda, efetivaram-se 6.

Quanto aos outros benefícios, o Vale Foto teve 5 solicitações, 3 foram atendidas e 2 não. Passagem, tiveram 2 solicitações e não foram atendidas.

Realizaram-se 6 visitas domiciliares. E os encaminhamentos para a rede foram: escola, reunião de rede, CAPS, CREAS, SEACOLHE e setor de cadastro para atualização do cadastral.

## 5 CONCLUSÃO

O Serviço tem um limite, uma vez que atualmente atua com desfalque da quantidade de técnicas/os necessária/os para abrangerem no território. No entanto, faz-se necessário um controle acerca do público que agenda a participação e não comparece, cuja situação é de vulnerabilidade e não possuem atendimento técnico e, quiçá, desconhecem seus direitos sócios assistenciais e o papel do CRAS para seu fortalecimento. Com isso, é ressaltado a necessidade de **realizar busca ativa destas famílias**, caso estas não procurem novamente o CRAS.

Foi possível perceber que o entendimento dos participantes sobre o CRAS-RCH, limita-se apenas **no local que fornece cesta básica e faz Cadastro Único** e a acolhida não é compreendida como um todo, a qual se inicia desde a recepção. Mas nos parece que é limitada apenas no grupo de acolhida PAIF realizado pela/o técnica/o de nível superior. Essa dificuldade em transmitir a sensação de acolhimento para além de processos burocráticos institucionais, não contribui para as/os usuários irem ao Serviço para usufruir do PAIF e conversar com os técnicos (assistentes sociais e psicólogos). Assim, também **não contribuem para desenvolver este espaço como disparador de discussões** para (re)pensar a cidadania, a convivência, vivências, o território vivido e seu pertencimento. O que corrobora para perder a potência de refletir sobre as particularidades e heterogeneidades de vivências que se cruzam e se relacionam no território, no intuito de sair da individualização e construir práticas coletivas de enfrentamento e de protagonismo da participação social na perspectiva do desenvolvimento da consciência do papel social de sujeitas/os de direitos.

O fortalecimento do processo de formação continuada ofertado para equipe do Serviço, sobretudo quanto ao processo de acolhida, deve considerar o papel social do CRAS e para que o sentimento de pertencimento/acolhimento seja demonstrado desde o primeiro contato. Com isso, **o fluxograma pode constituir uma alternativa que contribua para a visualização de todo processo de acolhida no Serviço** e para as/os usuárias/os se sentirem acolhidas/os no Serviço e entendendo-o como seu direito socioassistencial.

## REFERÊNCIAS

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

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Sistema Único de Assistência Social. **Orientações técnicas sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família: Volume 2**. 1ª Ed. :Brasília, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Sistema Único de Assistência Social. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Reimpressão :Brasília, 2014.

CORGOZINHO, Kamila Delfino Santos. Gênero e a Política de Assistência Social: a mulher como mediadora. *In:VI Jornada Internacional de Políticas Públicas*. Maranhão, 2013.

COSTA, Rosely Gomes. Mestiçagem, racialização e gênero. **Sociologias, Porto Alegre**, Ano 11, n. 21, Jan./Jun. 2009, p.94-120. Acessado em 15/11/2019, disponível em <http://www.scielo.br/pdf/soc/n21/06.pdf>

GONÇALVES, Renata. Quando a questão racial é o nó da questão social. *Rev. katálysis*, Florianópolis , v. 21, n. 3, p. 514-522, dez. 2018.

SOARES, SuamyRafaely. A Feminilizaçãoda Pobrezae as Políticas sociais Focalizadas nas Mulheres: um debate a ser repensado?.*In:V Jornada Internacional de Políticas Públicas*, São Luis, 2011. Acesso em: 15/11/2019. Disponível em <[http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2011/CdVjornada/JORNADA\\_EIXO\\_2011/QUESTOES\\_DE\\_GENERO\\_ETNIA\\_E\\_GERACAO/A\\_FEMINIZACAO\\_DA\\_POBREZA\\_E\\_AS\\_POLITICAS\\_SOCIAIS.pdf](http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2011/CdVjornada/JORNADA_EIXO_2011/QUESTOES_DE_GENERO_ETNIA_E_GERACAO/A_FEMINIZACAO_DA_POBREZA_E_AS_POLITICAS_SOCIAIS.pdf)>.