



UNILAB

**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-
BRASILEIRA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**POLÍTICAS PÚBLICAS - DESAFIOS ASSISTENCIAIS DO CRAS
FAMÍLIA FELIZ EM ARUARU/MORADA NOVA**

MARIA SHIRLENE MACHADO DA SILVA

REDENÇÃO

2022

MARIA SHIRLENE MACHADO DA SILVA

**POLÍTICAS PÚBLICAS - DESAFIOS ASSISTENCIAIS DO CRAS
FAMÍLIA FELIZ EM ARUARU/MORADA NOVA**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Administração Pública na modalidade a distância, da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Orientadora: Profa. Me. Evangelina
Chrisóstomo. .

REDENÇÃO
2022

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Sistema de Bibliotecas da UNILAB
Catalogação de Publicação na Fonte.

Silva, Maria Shirlene Machado da.

S586p

Políticas públicas - desafios assistenciais do CRAS Família
Feliz em Aruaru/Morada Nova / Maria Shirlene Machado da Silva. -
Redenção, 2023.
46f: il.

Monografia - Curso de Administração Pública, Instituto de
Educação a Distância, Universidade da Integração Internacional da
Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2023.

Orientador: Profa. Me. Evangelina Chrisóstomo.

1. Políticas públicas. 2. Assistência social. 3. CRAS. I.
Título

CE/UF/BSP

CDD 361

UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-
BRASILEIRA

MARIA SHIRLENE MACHADO DA SILVA

POLÍTICAS PÚBLICAS - DESAFIOS ASSISTENCIAIS DO CRAS
FAMÍLIA FELIZ EM ARUARU/MORADA NOVA

Monografia julgada e aprovada para obtenção do título de Bacharel em
Administração Pública da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia
Afro-Brasileira.

Data: ____/____/____

Nota: ____

Banca Examinadora:

Me. Evangelina Chrisóstomo (Orientadora)

Prof.^a Sandra Maria Guimaraes Callado.

Prof.^a Maria do Socorro Maia Silva

“As escolas deveriam entender mais de seres humanos e de amor do que de conteúdos e técnicas educativas. Elas têm contribuído em demasia para a construção de neuróticos por não entenderem de amor, de sonhos, de fantasias, de símbolos e de dores”.

(Cláudio Saltini ,

2002)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus pelo dom da vida e por permitir que eu chegasse até aqui, dando sabedoria e paciência nas horas difíceis., por estar sempre me protegendo e guiando meus passos, pois sem ele nada disso teria sido possível de ser alcançado.

À minha mãe e ao meu pai que sempre me apoiaram nessa jornada, que estiveram ao meu lado para que mais essa etapa da minha vida fosse vencida. Obrigada por nunca terem me deixado desistir no meio do caminho. Ao meu esposo, amigo e companheiro de jornada.

A toda equipe do CRAS, sou muito grata pela colaboração e atenção a mim dispensada. Minha orientadora Evangelina, pela paciência, ensino e apoio fundamental nesse momento de construção. Todos os meus professores que tive ao longo da minha trajetória e contribuíram para que eu chegasse até aqui. Todas as pessoas que contribuíram indiretamente me incentivando com uma palavra gentil.

Gratidão a todos!

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – perfil do entrevistado.....	32
--	-----------

LISTA DE QUADROS

TABELA 1 - Confiabilidade.....	34
TABELA 2 - Presteza.....	34
TABELA 3 - Segurança e Espaço Físico.....	35
TABELA 4 - Resolutividade.....	36
TABELA 5 – Atendimento	37

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CE - CEARA

CRAS - CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DO BRASIL

LBA - LEGIÃO BRASILEIRA DE ASSISTÊNCIA

LOAS - LEI ORGÂNICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

ONG - ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS

PAIF - PROGRAMA DE ATENÇÃO INTEGRAL À FAMÍLIA

PNAS - POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	14
2.1. Conceito De Políticas Públicas.....	14
2.2. Assistências Sociais E A Educação.....	17
2.3. Esclarecimentos Sobre A Função Da Assistência Social.....	19
2.3.1. Problemas E Desafios Da Assistência Social.....	22
2.4. O CRAS Em Aruaru - O Cenário Da Pesquisa.....	25
2.4.1.O Centro De Referência De Assistência Social – CRAS.....	27
3 METODOLOGIA.....	30
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	31
5 CONCLUSÃO.....	39
6 REFERÊNCIAS.....	41

RESUMO

O estudo de pesquisa apresenta a política social em seu percurso histórico brasileiro, pois ela vem de contradições da reprodução dentre suas políticas públicas, constitui-se na contemporaneidade um dos principais espaços de atuação do próprio profissional do serviço social, a qual aqui será analisada o trabalho destes profissionais no centro de referência assistencial (CRAS), no contexto da realidade que elas estão inseridas. A metodologia utilizada foi um levantamento bibliográfico em livros, periódicos, sítios, legislação, entre outros, além do contato com profissionais que atuam nesta área, enfatizando a função e desafios dos assistentes sociais na atualidade. Por meio dos resultados obtidos através da pesquisa, constatou-se que os desafios para a atuação profissional dos assistentes sociais são muitos e as possibilidades são poucas. Muitos aspectos interferem no cotidiano de trabalho desses profissionais, como por exemplo, as relações de poder, o clientelismo, a falta de recursos materiais e humanos, dentre outros. Os questionamentos levantados mediante a pesquisa de funcionários e da população em geral apresentou em 100% da importância da assistência social como uma política pública efetiva no CRAS Família Feliz de Aruaru em Morada Nova. Com base no estudo realizado, concluímos que a busca constante de conhecimento é relevante para os profissionais que exercem. A pesquisa possibilitou assimilar uma dimensão dos principais desafios enfrentados e possibilidades encontrados pelos assistentes sociais. Justifica-se a temática escolhida em razão da importância do assunto em foco e da necessidade de obter conhecimentos sobre a verdadeira função da assistência social em tempos atuais e tornar transparente os diversos desafios assistenciais enfrentados pelo CRAS dentro do nosso convívio.

Palavras Chaves: Políticas Públicas, Assistência Social, CRAS e Atualidades.

ABSTRACT

The research study presents social policy in its Brazilian historical trajectory, as it comes from contradictions in the reproduction of its public policies, it constitutes in contemporary times one of the main spaces of action of the social service professional, which here will be the work of these professionals in the care reference center (CRAS), in the context of the reality in which they are integrated. The methodology used was a bibliographic survey in periodicals, among others of contact with professional legislation, in this area, emphasizing the role and challenges of social workers today. Through the results obtained through the possibilities of professional research, it is clear that the challenges of social workers are many and how few they are. Many aspects interfere in daily professional work, such as power relations, clientelism, lack of material and human resources, among others. The questions raised through a survey of employees and the general population presented 100% of the importance of social assistance as an effective public policy in CRAS Família Feliz de Aruaru in Morada Nova. Based on the study carried out, we concluded that the constant search for knowledge is relevant for the professionals who practice. The possible assimilation of a dimension by the main assistants and social solutions found. Justification of the issue in question in focus and also need for knowledge about the true function of current times and make transparent of the assistance needed for our social challenges by CRAS within the new challenges in current issues and also need of the importance of the issue in focus and also need of the importance of the question of the present times

Keywords: Public Policies, Social Assistance, CRAS and Current Affairs

1 INTRODUÇÃO

As políticas públicas são um conjunto de ações e programas que o Estado desenvolve para garantir na prática a sociedade os direitos constituídos pela Constituição Federal e demais leis. Podemos esclarecer diante dessa informação que a política pública trabalha de mãos dadas com a assistência social, ou podemos dizer que ela é um desses direitos a serem assegurados pelo Estado de acordo com Carta Magna de 1988, como objetivo de garantir a proteção social aos cidadãos, ou seja, apoio a indivíduos, famílias e à comunidade no enfrentamento de suas dificuldades, por meio de serviços, benefícios, programas e projetos.

A assistência social constitui-se, portanto, em uma das vias do sistema de proteção social, destinada a abraçar os sujeitos não acobertados pela Previdência Social, tendo em vista a sua não inserção no mercado formal de trabalho e de renda mínima, de modo a ofertar-lhes condições de sobrevivência em enfrentamento à miséria, bem como também propiciar condições mínimas de sobrevivência com dignidade.

Em tempos recentes, a política de assistência social vem sendo desafiada por mudanças de concepção e desenho que, embora lentas e insuficientes, indicam ainda assim a possibilidade de que elas sejam mais eficazes na consecução do seu objetivo último: o de contribuir para a redução do alto grau de desigualdade social com que o país convive.

Diante do quadro apresentado na assistência social, pode-se enfatizar além destes pequenos desafios aparentemente simples, porém, que comprometem de certa forma o trabalho em rede como um todo, assim o CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) procura em seu cotidiano conscientizar os sujeitos e amenizar os conflitos, para que utilizem os conselhos como instrumentos, ou seja, um meio para que se tornem sujeitos políticos.

Objetiva discutir a atuação profissional dos assistentes sociais nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) de Aruaru, distrito de Morada Nova - CE. A escolha do tema desta pesquisa se justifica pois, durante o desenvolvimento do meu projeto de pesquisa, pude acompanhar de perto o trabalho desenvolvido pelas assistentes sociais nesse espaço, o que despertou a

curiosidade em descobrir respostas para questões como a relevância, autonomia e limites desses profissionais da assistência social.

Neste território de abrangência, é grande a responsabilidade deste profissional dentro do CRAS, principalmente em identificar quais são as necessidades para desenvolvimento do seu trabalho, buscando soluções para os problemas, dentro da localização na qual ficam instalados os CRAS.

A pesquisa bibliográfica foi outra etapa da metodologia que deu subsídios e possibilitou a aquisição de conhecimentos sobre a temática para poder analisar o exercício profissional dos assistentes sociais no CRAS, salientando que houve uma grande dificuldade em encontrar documentos sobre o Histórico da Assistência Social no Município. A pesquisa está dividida em tópicos e subtópicos percorrendo sobre políticas públicas, os desafios para a atuação do assistente social nos Centros de Referência de Assistência Social, relevância destas unidades.

A Assistência Social historicamente é uma política que absorve muitos assistentes sociais, e esse crescimento é notório após a implementação da Política Nacional de Assistência Social. Acredito que essa pesquisa poderá servir como uma fonte de pesquisa para novos projetos e trabalhos acadêmicos. Pelo CRAS ser uma unidade recente da Política de Assistência Social, uma pesquisa sobre este equipamento e sobre o trabalho dos assistentes sociais, será bastante relevante para suscitar debates sobre esta inserção e sobre a política de assistência social, bem como qualificar a atuação destes profissionais.

De acordo com que foi tratado na introdução sabemos que as dificuldades começam quando as pessoas não entendem qual a verdadeira função da assistência social diante de uma base frente as políticas públicas, além dos diversos desafios enfrentados atualmente pelos diversos CRAS principalmente no nosso interior do estado destacando em Aruaru/Morada Nova, sendo que o seu papel está diretamente ligado a ajudar aos mais necessitados e aos diversos vulneráveis. Portanto fica evidente e atual o seguinte questionamento: Qual relevância da assistência social e sua função como política pública em tempos atuais e os desafios enfrentados pelo CRAS (Centro de Referência da Assistência Social) diante da polarização de diversos grupos vulneráveis em Aruaru/Morada nova?

O objetivo geral do problema é entender a importância e a verdadeira função da assistência social em tempos atuais e tornar transparente os diversos desafios assistenciais enfrentados pelo CRAS dentro do nosso convívio.

Objetivos específicos: 1) Investigar o perfil da população que utiliza os serviços do CRAS de Aruaru em Morada Nova – CE; 2) Analisar a confiabilidade e a prestação dos serviços prestados pelo CRAS de Aruaru em Morada Nova – CE e 3) Compreender como o espaço físico e o atendimento do CRAS de Aruaru contribuem para o bem-estar da população atendida.

Aruaru possui uma unidade do CRAS que assiste a sede do distrito e localidades vizinhas. O serviço oferecido é destinado aos seguintes públicos: crianças e adolescentes (6 a 17 anos e 11 meses), jovens, adultos e idosos. Acompanha os jovens em estado de vulnerabilidade em parceria com o conselho tutelar do município de Morada Nova, oferece assistência psicológica as crianças e para ajudar os idosos, tem um grupo da terceira idade.

Este trabalho busca identificar as principais demandas/necessidades apresentadas pelas pessoas assistidas pelo CRAS, incentivando o fortalecimento dos vínculos através da comunicação e relacionamentos saudáveis, a socialização, a troca de experiências e a convivência comunitárias. A justificativa do trabalho tem respaldo, pois além de entender o objetivo do CRAS em seu território de abrangência se faz necessário entender que a Assistência Social é de extrema importância no sentido em que o conhecimento do mesmo fortalece a prestação de serviços de prevenção dos CRAS, ressaltando que estas unidades são construídas de formas estratégicas nas localidades que apresentam características de vulnerabilidade social nas quais percebe-se a necessidade maior das políticas públicas.

Vale salientar o grau de ausência de trabalho acadêmico referente a essa

temática na área da antropologia, da assistencial, social, e das políticas públicas, sendo assim é importante trabalhar de forma eficaz e explicativa este fenômeno que diretamente impacta toda sociedade em trabalhos científicos acadêmicos, com intuito de compreender e explicar sua conceitualização e sua importância nas esferas sociais econômica, técnicas fazendo assim, o uso dessas atribuições repassarem estas informações a sociedade que executa o trabalho informal de

forma direta e indireta, mas que são leigos dessa tão significativo circuito para sociedade.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. CONCEITO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

As políticas públicas são programas e ações que o Estado usa para garantir os direitos estabelecidos pela Constituição de 1988 e das outras leis que tratam desses assuntos, ou seja, a política pública é um processo (com uma série de etapas e regras) que tem por objetivo resolver um problema público. Diariamente em nossas relações pessoais, lidamos com isso: traçar soluções para chegar a uma finalidade que agrade a um grupo de pessoas.

Não existe apenas uma definição para políticas públicas, existem várias definições para a interpretação do conceito de políticas públicas, sendo que, ao longo das décadas, o conceito foi sendo ressignificado. Thomas Dye (1984) definiu política pública, como “o que o governo escolhe fazer ou não fazer”. Mead (1995) a define como um campo dentro do estudo da política que analisa o governo à luz de grandes questões públicas e Lynn (1980) como um conjunto específico de ações do governo que irão produzir efeitos específicos. Peters (1986) segue o mesmo veio: política pública é a soma das atividades dos governos, que agem diretamente ou através de delegação, e que influenciam a vida dos cidadãos. Tratando dessas definições fica nítido que são as políticas públicas que dão forma ao país que queremos, por isso sua relevância é tão importante.

A análise de políticas públicas diz respeito ao modo pelo qual o comportamento dos agentes políticos pode afetar as decisões. (.....) Esse ramo de estudos surgiu porque os especialistas queriam compreender melhor como as decisões eram tomadas em termos concretos, em

particular até que ponto elas eram (ou poderiam ser) tomadas „racionalmente. (OUTHWAIRE; BOTTOMORE, 1996, 84-85).

Porém, não nos basta aqui uma conceituação simples tal como aquela que define política pública como programa de ação governamental, pois este conceito pode se referir ou expressar diferentes dimensões dos processos que envolvem a decisão e a intervenção do Estado sobre determinada realidade. Ao trabalharmos com definições de políticas públicas assumimos o risco de limitar o papel dessas ações para efetuar quaisquer análises. Não existe uma única, nem melhor, definição sobre o que seja política pública. É entendido que uma política para ser implementada passa por fases e processos sociais. É direcionada pelo seu propósito, diretrizes e pela definição de responsabilidades das esferas de governo e dos órgãos envolvidos.

O propósito corresponde aos objetivos que se deseja alcançar, limita a área de ação. As diretrizes traçam caminhos sobre os quais atuará, conforme a viabilidade entre a situação desejada e a situação presente, relacionando-se à possibilidade política de sua implementação, ou seja, o grau de interesse dos envolvidos (aceitação, indiferença ou rejeição). As relações de poder comprometem bastante a viabilidade das diretrizes propostas. Com relação a parte referente às responsabilidades institucionais, direta ou indiretamente, as diretrizes estabelecidas para a política respectiva prevalecem.

Os embates, quando se tratam de políticas sociais, muitas vezes são em torno do entendimento de qual poderá ser a via de ação estatal, se se dará de maneira mais abrangente e integrada, ou conduzida de forma restritiva, pontual e seletiva. Outro aspecto delicado, nesta mesma direção, é o relativo à alocação do orçamento, que põe as políticas sociais “constantemente no centro do debate político, entre outros motivos porque responde por uma fração considerável do gasto público, o que a torna alvo de disputas acirradas na divisão dos recursos orçamentários” (CASTRO, 2013, p. 167)

Por isso, as políticas representam, no instrumental de planejamento, a parte mais geral, que dispensa, assim, quantificação de objetivos, metas e recursos. embate a respeito de ideias e formas de agir que, por vezes, irão direcionar certas práticas políticas. Toda abordagem teórica conceitual deve prezar por uma visão ampla do processo de constituição e aplicação de uma política

pública. Com isso, observa-se a necessidade de reconhecer a força de grupos quanto à natureza política dessas ações.

Segundo Carvalho, 2007, “as políticas públicas em um país dependem muito das características do sistema político do respectivo país.” No Brasil apenas no início do século atual começou uma preocupação real com política voltada a assistência social, mas este relativo progresso tem sido prejudicado com a política do atual governo. A conquista por ampliação da Assistência social está atrelada a insatisfação popular, a utilização desta força para viabilizar responsabilidades dos governantes.

A Constituição Federal brasileira, em seu artigo sexto, traz uma clara referência importante para a questão social, pois é neste artigo que estão elencados os direitos sociais, dentre os direitos e garantias fundamentais da pessoa, sendo eles a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados (BRASIL, CF, 1988).

Conforme Azevedo (2003, p.38) existem três tipos de políticas públicas: as redistributivas, as distributivas e as regulatórias. As políticas públicas redistributivas consistem em redistribuição de “renda na forma de recursos e/ou de financiamento de equipamentos e serviços públicos” Como exemplos de políticas públicas redistributivas temos os programas de bolsa-escola, bolsa universitária, cesta básica, renda cidadã.

As políticas públicas distributivas são ações cotidianas que todo e qualquer governo precisa e deve fazer. São exemplos de políticas públicas distributivas as podas de árvores, os reparos em uma creche, a implementação de um projeto de educação ambiental ou a limpeza de um córrego, dentre outros.

As políticas públicas regulatórias consistem na elaboração das leis que autorizarão os governos a fazerem ou não determinada política pública. Elas estabelecem imperativos (obrigatoriedades), interdições e condições por meio das quais podem e devem ser realizadas determinadas atividades ou admitidos certos comportamentos.

Nos processos de reconhecimento de que existem problemas sociais (ou econômicos, ambientais, dentre outros), e de que há necessidade de se propor

soluções, as políticas públicas, na maior parte do tempo, estão sendo construídas ou reformadas (CASTRO; OLIVEIRA, 2014)

De acordo com o pensamento de Flávio da Cunha Rezende (2002), um dos maiores entraves na questão da implementação de políticas públicas, que são culpados pela frustração dos melhores planejamentos, é justamente o elemento político e suas complexidades. É um choque entre a vontade política, o querer fazer, com a realidade, sendo falhas na implementação e falhas de formulação.

2.2 ASSISTÊNCIAS SOCIAIS E A EDUCAÇÃO

O Brasil, desde o começo da sua colonização, sofreu um processo discriminatório que não dava oportunidade para os negros, pobres, índios, portadores de necessidades especiais e mulheres de terem acesso à educação. Nesse período da história apenas os brancos, ricos e tidos como “normais” tinham acesso e direito de frequentar a escola.

Esta situação mudou depois da promulgação da nossa atual Constituição Federal de 1988, que dispõe como garantia constitucional o direito à educação, fator necessário para o desenvolvimento de um país. Conforme dispõe o artigo 6º:

São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. (BRASIL, 1988).

A educação está prevista como direito e dever do estado, e para que haja pleno exercício deste direito, é preciso amparo do governo para superar desafios como os contrastes sociais e miséria, a necessidade de crianças e adolescentes colaborarem no sustento da família e no cuidado com irmãos menores. Tais fatos contribuem negativamente para evasão escolar.

A preocupação com educação tem sido alvo constante das políticas públicas por meio de projetos sociais, visando manter a criança na escola. Assim,

é essencial a integração de todos envolvidos: gestores, professores, assistentes sociais.

Assistência social é uma política pública prevista na Constituição Federal de 1988 e direito de cidadãos e cidadãs, assim como a saúde, a educação, a previdência social etc. É regulamentada pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), constituindo-se como uma das áreas de trabalho dos assistentes sociais. Para Campos e David (2010) o Serviço Social surgiu no Brasil na década de 1930 e desde então vem ganhando espaço na sua atuação em diversas áreas e em parcerias com as políticas públicas. Salientamos que os serviços assistenciais de cunho social é um agrupamento entre diversos véis, como: Educação, Família e Problemas Sociais. O trabalho de apoio as famílias têm como meta:

Sensibilizar as famílias sobre sua importância e responsabilidade com a educação e formação de seus filhos. São realizados atendimentos individualizados, visitas domiciliares periódicas, reuniões educativas, estudos, orientações, informação e discussões, palestras com temas informativos e atendimento psicológico tudo com o apoio e participação das famílias (CAMPOS e DAVID, 2010, p. 277).

Além das metas citadas pelos autores Campos e David, Martins, (1999) sintetiza os seguintes objetivos da prática profissional do Serviço Social no setor educacional: a) Contribuir para o ingresso, regresso, permanência e sucesso da criança e adolescente na escola; b) Favorecer a relação família-escola-comunidade ampliando o espaço de participação destas na escola, incluindo a mesma no processo educativo; c) Ampliar a visão social dos sujeitos envolvidos com a educação; d) Proporcionar articulação entre educação e as demais políticas sociais e organizações do terceiro setor.

Fica cada vez mais íntimo para cada um de nós que as políticas públicas e os serviços sociais andam de mãos dadas e que evoluem de acordo com as transformações do tempo. No entanto, para compreendermos as políticas sociais, devemos entender o contexto das políticas públicas.

As políticas públicas de educação são hoje encontradas nas políticas públicas de esporte educacional, de educação e cultura, de educação ambiental, de inclusão digital, de educação profissional, de educação em saúde, de Juventude, entre outras. Reconhecer essas políticas públicas

como parte de um programa integrado de Educação Integral pressupõe comungar do conceito de Educação Integral aqui trabalhado. Articular esses processos em projetos político-pedagógicos dos territórios permite que os mesmos sejam incorporados de forma intencional e planejados à trajetória educativa de cada indivíduo. Isto porque as políticas públicas setoriais são sempre pensadas de forma fragmentada, provocando sobreposição de ações entre diversos programas e projetos e provocando baixa eficácia nas ações. (GOULART, 2008, p. 10)

O autor compreende política pública como sendo o resultado de um processo que depende da mobilização da sociedade civil e da política é de um modo geral. Em suma, as políticas públicas, após desenhadas e formuladas, desdobram-se em planos, programas, projetos, bases de dados ou sistema de informação e pesquisas, conforme a clientela aos quais são destinadas. O Estado embora seja pressionado por diferentes grupos sociais, não tem autonomia para decidir ou implementar políticas públicas., mesmo tendo “autonomia relativa”, na maioria das vezes, a política pública também requer aprovação legislativa.

Assim, Almeida (2004, p.51) afirma que:

É de fundamental importância um amplo processo de mobilização da categoria profissional em torno deste tema, não só com o intuito de transformar expectativas em adesão, mas com o de instrumentalizar os assistentes sociais quanto ao significado político desta aproximação. (...) Pode compor uma importante estratégia a organização de comissões de assistentes sociais que atuam, ou tenham proximidade e interesse nesta área, junto aos Conselhos Regionais de Serviço Social, conforme já ocorre em Minas Gerais e no Rio de Janeiro.

De acordo com Piana (2009) a presença do Serviço Social na política educacional confere tarefas que ultrapassam o ambiente escolar, levando em conta a evasão escolar, a ausência dos pais na vida escolar dos filhos, inadequação da escola, falta de estrutura educacional que respeite a igualdade de acesso aos educandos.

O assistente social no seu trabalho de campo conhece cada família, suas dificuldades, sendo o profissional mais indicado para buscar respostas nos casos de abandono escolar, da ausência na participação nos programas sociais. Entende-se que este profissional deve promover o encontro da realidade social do

aluno, da escola, da família e da sociedade, A educação só tem a ganhar com o trabalho do assistente social.

2.3 ESCLARECIMENTOS SOBRE A FUNÇÃO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

As pessoas não entendem qual a verdadeira função da assistência social. É comum que o papel dos profissionais da área esteja associado a ajuda aos necessitados e aos mais vulneráveis, e essa não é única atribuição, pois afinal de contas o assistente social visa proteger os direitos sociais, civis, políticos e econômicos da população.

Conforme Iamamoto e Carvalho (2011), a primeira referência com respeito a serviços sociais consta na carta constitucional de 1934, onde o Estado fica obrigado a assegurar o amparo dos desvalidos e se fixa a destinação de 19 por cento das rendas tributáveis à maternidade e à infância.

A assistência social como política social passou a se organizar melhor 1942, durante o governo de Getúlio Vargas, que buscava ganhar apoio da população para o “esforço da guerra”, sem penalizar nenhum segmento da população em particular. Foi nesse momento de engajamento do país para a guerra, que surge a primeira campanha assistencialista de âmbito nacional, que tomará formas através da Legião Brasileira de Assistência (LBA). Considerando a primeira grande instituição nacional de assistência social, atuava em praticamente todas as áreas da assistência social, inicialmente para suprir as atividades básicas e em seguida, visando a um programa de ação permanente. (IAMAMOTO e CARVALHO 2011).

A LBA organizava-se sobre uma estrutura nacional (órgãos centrais, estaduais e municipais), procurando mobilizar e coordenar as obras particulares e as instituições públicas, ao mesmo tempo em que, através de iniciativas próprias, tenta suprir as brechas mais evidentes da rede assistencial.

A Constituição Federal de 1988 foi o marco fundamental desse processo

de reconhecimento de assistência social como política social que, junto com as políticas de saúde e de previdência social, compõem o sistema de seguridade social brasileiro, sendo que inicialmente tinha caráter assistencialista.

Até 1998, a assistência social no Brasil não era considerada direito de cidadão e dever do Estado. Embora existisse desde o Brasil colônia, a sua ação era ditada por valores e interesses que confundiam com dever moral, vocação religiosa, sentimento de comiseração, ou, então, como práticas eleitoreiras, clientelistas e populistas. Nessa época, predominava o que denominamos assistencialismo, isto é, o uso distorcido e perverso da assistência ou – a desassistência como prefere chamar –, porque a satisfação das necessidades básicas dos cidadãos não constituía o alvo dessas ações ditas assistenciais (POTYARA, 2007, p.64)

Com a aprovação da Constituição de 1988, iniciou-se movimentos para que fossem legitimados os direitos sociais contidos nessa, anos depois, com a promulgação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993, (processo esse que mobilizou universidades, instituições públicas, órgãos da categoria e meios políticos, na busca de um padrão democrático e social da assistência social), é que se dá a regulamentação da política de Assistência Social no Brasil, iniciando assim a atuação dos profissionais em diversas áreas. Com a promulgação da LOAS, o atendimento ao cidadão passa a ser concebido em termos legislativos de forma universal, sem distinção, e para tal, o profissional precisa estar devidamente apropriado.

A LOAS é a lei que tem como meta assegurar a assistência social à população, como um direito da cidadania, além de sistematizar e institucionalizar, como permanentes, os serviços assistenciais às famílias em situações de vulnerabilidade e de risco social do conteúdo estabelecidos, tanto no Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais, criado também em 1993, e na Lei de Regulamentação da Profissão.

A Assistência Social no Brasil, apresentou nas duas últimas décadas uma trajetória de avanços, materializando o papel do estado de prover benefícios e garantir direitos sociais. De acordo com os termos legais a Política Nacional de Assistência Social, os serviços de proteção social, básica e especial, voltados para a atenção às famílias deverão ser prestados, preferencialmente, em unidades próprias dos municípios, através dos Centros de Referência da Assistência Social básico e especializado.

A função do profissional que trabalha na assistência social analisa, elaboram, coordenam e executam planos, programas e projetos para viabilizar os direitos da população e seu acesso às políticas sociais, como a saúde, a educação, a previdência social, a habitação, a assistência social e a cultura. Já na prática, trabalham com planejamento, organização e administração dos programas e benefícios sociais fornecidos pelo governo, bem como na assessoria de órgãos públicos, privados, organizações não governamentais (ONGs), movimentos sociais e no terceiro setor de forma geral.

O Serviço Social tem na questão social a base de sua fundação enquanto especialização do trabalho. Os Assistentes sociais, por meio da prestação de serviço sócio assistenciais – indissociáveis de uma dimensão educativa (ou político-ideológico) – realizada nas instituições públicas e organizações privadas, interferem nas relações sociais cotidianas, no atendimento às variadas expressões da questão social, tais como experimentadas pelos indivíduos sociais no trabalho, família, na luta pela moradia e pela terra, na saúde, na assistência social pública, entre outras dimensões.” (IAMAMOTO, 2008, p.163).

O autor quer dizer que no campo da assistência social, considerando a alta densidade populacional do País, está subordinada aos interesses econômicos e políticos. e, ao mesmo tempo, seu alto grau de heterogeneidade e desigualdade socio territorial. O trabalho do assistente social exige relacionamento entre as partes: gestão, espaço, indivíduos.

O assistente social precisa saber dimensionar sempre as contradições de sua profissão e saber que nem sempre encontrará a resposta desejada para elucidar as questões da sociedade, lidar dignamente com os obstáculos diários.

Segundo a Resolução n. 493/06 em seu Art. 2º, afirma que o local de atendimento destinado ao assistente social deve ser dotado de espaço suficiente para abordagens individuais ou coletivas, conforme as características dos serviços prestados, atendendo o Código de Ética de 1993, que versa sobre o sigilo profissional. Neste sentido, a Resolução n. 493/06 afirma em seu Art. 3º que o atendimento efetuado pelo assistente social deve ser feito com portas fechadas, de forma a garantir o sigilo.

2.3.1. PROBLEMAS E DESAFIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Os profissionais da Assistência Social têm suas ações orientadas e norteadas por direitos e deveres, constantes no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão. Isto implica em direitos e deveres inerentes aos profissionais atuantes no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), e no Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), ou seja, aqueles que trabalham diretamente com as políticas de Assistência Social. (PNAS, 2004).

Sobre a autonomia profissional, o desenvolvimento do pensamento social crítico e a postulação de que a profissão se insere na divisão sociotécnica permitiram o avanço no debate relacionado à condição do assistente social como trabalhador assalariado. Tal condição impõe limites à condução de seu trabalho e, conseqüentemente, à implementação do projeto profissional, confirmando sua relativa autonomia, que é condicionada pelas lutas travadas na sociedade entre os diferentes projetos societários. Ou seja, tal autonomia pode ser dilatada ou comprimida, dependendo das bases sociais que sustentam a direção social projetada pelo profissional nas suas ações (IAMAMOTO, 2003, 2007).

Com base na Lei de Regulamentação da Profissão dos assistentes sociais, algumas competências e atribuições são necessárias:

- Apreensão crítica dos processos sociais de produção e reprodução das relações sociais numa perspectiva de totalidade;
- Análise do movimento histórico da sociedade brasileira, apreendendo as particularidades do desenvolvimento do Capitalismo no País e as particularidades regionais;
- Compreensão do significado social da profissão e de seu desenvolvimento sócio-histórico, nos cenários internacional e nacional, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade;
- Identificação das demandas presentes na sociedade, visando a formular respostas profissionais para o enfrentamento da questão social, considerando as novas articulações entre o público e o privado (ABEPSS, 1996).

Neste contexto, cabe ressaltar que não é fácil efetivar os direitos dos

usuários mediante as inúmeras dificuldades apresentadas no dia a dia do assistente social, onde por vezes não tem condições de prestar atendimento devido as condições adversas de trabalho, acordados por contratos temporários e salários reduzidos.

Concordando com estas afirmações:

A precarização do trabalho dos profissionais da Política de Assistência Social não se restringe aos vínculos empregatícios, vários fatores contribuem para a precarização das condições de trabalho, como baixos salários, falta de condições materiais e instalações físicas adequadas para a prestação de serviços aos usuários, alta rotatividade dos profissionais, recursos humanos insuficientes e pouco qualificados, ausência da realização de capacitação continuada, insegurança no ambiente de atuação, exigência de produtividade, além do processo de informatização do trabalho, que apesar de tornar as tarefas menos árduas, intensificam o seu desenvolvimento e aumenta a produtividade, tornando-as cada vez mais mecânicas e burocráticas, através de um intenso processo de preenchimento de formulários (PAZ, 2015, p.8).

Sabemos que essas dificuldades e esses desafios aumentaram com intermédio da pandemia de Covid-19 que estamos enfrentando, como o aumento da falta de renda, desemprego e a fome; fazendo assim cada vez mais relevante o papel da assistência social durante a pandemia, com fim de nesse momento difícil assegurar os direitos a população e principalmente aos mais vulneráveis.

São muitas as dificuldades encontradas para o pleno exercício da assistência social em Aruaru, onde a existência de preconceito e a confusão sobre o papel da assistência são perceptíveis desde o seu surgimento, e muito pior, as ideias equivocadas sobre elas seguem-se perpetuando até os dias atuais. Principalmente no trabalho externo, nas áreas de vulnerabilidade social, quando as visitas domiciliares podem resultarem em risco.

De forma geral, foram apontadas como dificuldades para o desenvolvimento do trabalho, questões de vulnerabilidade do próprio território, como presença de violência, tráfico de drogas, áreas de ocupação irregulares, áreas sem saneamento básico, com poucos serviços sociais como Saúde, Educação e rede socioassistencial. Nessa situação têm dificuldades de realizar encaminhamentos que gerem resultados positivos, como atendimento da saúde, da educação, habitação e tanto outros para os usuários e famílias que necessitam.

Para quem trabalha com as famílias a dificuldade está na criação de vínculos de confiança com ela, justamente pelas questões apontadas acima em relação as características do território onde as pessoas vivem. Para quem trabalha com adolescentes de 14 a 17 anos, a dificuldade está em mantê-los interessados nas ofertas que atualmente os serviços têm a oferecer. Segundo relatos foram realizadas alterações nas diretrizes técnicas para este serviço CJ (Centro de Juventude - CJ). Anteriormente era possível a contratação de profissionais que ministravam cursos aos adolescentes visando preparação para o mercado de trabalho. Com as alterações esse profissional não pode ser mais contratado e o planejamento do CJ deve estar voltado as atividades socioeducativas apenas.

Na opinião dos entrevistados os adolescentes perderam o interesse porque o que almejam é a possibilidade de uma formação que possam lhes gerar renda. Assim, tem-se que os serviços CJS não têm conseguido ter sua capacidade otimizada, ficando vagas a sem serem preenchidas e causando problemas tanto nas questões do convênio, quanto na falta de atendimento desses adolescentes.

Outra dificuldade apontada por essa modalidade de atendimento, é que há situações onde esse serviço mantém o atendimento do adolescente mesmo quando ele completa 18 anos em função do mesmo não ter outro serviço para acessar, ou há casos em que por necessidade de se diminuir riscos se aceita que o adolescente comece a frequentar o serviço mesmo antes de ter o 15 anos completos, no entanto esses usuários não aparecem nos relatórios oficiais do convênio em função da idade que estão, porém se tem gasto com os mesmos, porque eles fazem atividades e comem no serviço.

2.4. O CRAS EM ARUARU - O CENÁRIO DA PESQUISA

Aruaru é distrito de Morada Nova cidade do Ceará. Limita-se ao norte com o Município de Cascavel e Beberibe, ao sul com o Distrito de Boa água, à nascente com o Município de Russas e ao Poente com o Município de Ocara. Destaca-se que São João do Aruaru é um distrito bastante desenvolvido, aspirante a emancipação política. Possui atividades econômicas voltadas para agricultura,

alvenaria, pecuária. A castanha e o caju, apesar de ser atividade temporária, são responsáveis por boa parte do rendimento da população, além de toda a produção das circunvizinhanças convergirem para Aruaru, aquecendo o comércio atacadista, varejista e a feira popular. Os feirantes vêm das cidades vizinhas para a feira que acontece sempre aos domingos. Junta com o comércio local representam o maior setor de geração de renda e circulação de moeda.

O distrito de Aruaru fica situado no extremo norte do município de Morada Nova; é interligado à sede pela CE 138 que liga Morada Nova a BR 116 próximo a Cristais; situa-se ainda à margem direita do rio Pirangi; distante 61 km para a sede do Município.

Atualmente a principal atividade econômica no município é o comércio e a prestação de serviços, além da pesca, do turismo e das atividades agropecuárias que hoje estão pouco expressivas devido à evasão da população rural para a área urbana. Na área da saúde conta com três equipes do Programa Saúde da Família (PSF), que oferecem atenção básica primária e cada equipe é responsável pelo acompanhamento de, no máximo, mil famílias que residam ou trabalhem no território de responsabilidade da unidade de saúde, agora denominada "Unidade Básica de Saúde da Família.

Para prestar atendimento social, conta com um Centro de Referência da Assistência Social (CRAS). O que é chamado de CRAS Família Feliz. Localiza-se na Rua Professora Aurélia, 100, ao lado da CEI Maria Nadir Barbosa Morada NovaCeará. É um serviço administrado pela administração Pública do estado do Ceará, sediado na cidade de Morada Nova; A atribuição desta unidade é conceder acesso a serviços de apoio social da Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social em áreas com vulnerabilidade social e econômica. O CRAS Família Feliz Aruaru Morada Nova ajuda no amparo das famílias, provendo ajuda em cenário de violência. Todo cidadão de Aruaru que deseja participar de algum programa social do governo, deverá procurar a unidade do CRAS Família Feliz Aruaru e solicitar o cadastro.

Outras designações do CRAS Família Feliz Aruaru na cidade também podem ser citadas: fortalecimento da rede de Proteção Social Básica Local; diminuir as vulnerabilidades sociais na cidade; possibilitar encaminhamentos e orientações. Esta área de abrangência e oferta de serviços visa garantir as

condições fundamentais para que as famílias e os indivíduos desenvolvam a capacidade de superar sua situação de vulnerabilidade social potencializando a família como referência, é a única unidade do lugar que desempenha as funções de gestão da proteção básica no seu território.

Graças a unidades como essa, que muitos familiares que se encontram em situação de extrema pobreza conseguem ter o acesso a iniciativas como o auxílio Brasil, visto que as necessidades a serem atendidas pelo CRAS são direcionadas pelo território.

O exercício profissional das assistentes sociais no CRAS – Família Feliz Aruaru têm uma relativa autonomia, pois não possuem todos os meios para conduzir seu trabalho de forma totalmente autônoma, precisando assim da instituição que as emprega para dar segmento ao seu trabalho.

2.4.1. O CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS

De acordo com o que está no site do governo federal disponibilizado no ministério da cidadania que o CRAS:

“É o Centro de Referência da Assistência Social. É uma unidade pública da Assistência Social que oferece atendimentos individualizados (ou em grupos) a indivíduos e famílias. Nestes atendimentos, as pessoas podem compartilhar questões diversas relativas ao seu dia-a-dia em família e na comunidade, a exemplo das suas dificuldades de relacionamento, de sobrevivência, dos cuidados com os filhos e até situações mais delicadas como violência doméstica.” (BRASIL, 2021)

O CRAS, portanto, é a porta de entrada dos usuários na rede de proteção do SUAS, é uma unidade que organiza a vigilância social, monitora os indicadores sociais, é local onde os usuários geralmente têm o primeiro acesso às políticas públicas. O CRAS fica responsável então pela organização e oferta dos serviços socioassistenciais da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios e DF. Geralmente O CRAS representa o primeiro acesso das famílias aos direitos

socioassistenciais, é porta de entrada para que os usuários acessem a Política de Assistência Social e a rede de Proteção Básica, podendo ainda conforme a demanda realizar encaminhamentos à Proteção Especial.

O volume maior dos serviços prestados está concentrado no PAIF, que além de atender a família, acolher e entender qual o seu contexto, elencando vulnerabilidades, e traçando estratégias para suas superações. Além disso, no CRAS, os cidadãos são orientados sobre os benefícios assistenciais e podem ser inscritos no Cadastro Único (CADÚNICO) para Programas Sociais do Governo Federal. Os usuários da política de assistência social passam a ser todos os cidadãos ou grupos que se encontram em alguma situação de vulnerabilidade e risco social, ou seja:

[...] famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social (PNAS, 2004, p.27).

Os serviços prestados pelo CRAS são prioritários serviços de proteção básica que potencializam a família como unidade de referência, fortalecendo seus vínculos internos e externos de solidariedade, através do protagonismo de seus membros e da oferta de um conjunto de serviços locais que visam a convivência, a socialização e o acolhimento de famílias cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos, bem como a promoção da integração ao mercado de trabalho.

Os serviços ofertados no CRAS são divididos da seguinte forma:

- Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF);
- Serviço de convivência e fortalecimento de vínculo com a família e a comunidade;
- Serviço de proteção social básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosos;
- Fazer seu Cadastro Único;
- ter orientação sobre seus direitos;

- ter apoio e orientação sobre o que fazer em casos de violência doméstica;
- ter acesso a serviços, benefícios e projetos de assistência social;
- ter orientação sobre os benefícios sociais;
- ter orientação sobre outros serviços públicos;
- pedir apoio para resolver dificuldades de convívio e de cuidados com os filhos;

As atividades realizadas para os idosos e crianças são importantes. No caso dos idosos, possibilita uma reaproximação deles com a sociedade, pois a grande maioria acaba se sentindo excluído até mesmo pelos próprios familiares, muitos acreditam que não possuem mais nenhuma importância na vida social das pessoas que amam, e através dessas atividades eles tem possibilidade de se reaproximar de pessoas que vivenciam as mesmas condições de vida, podem trocar experiências, possibilitando uma integração. Com relação às crianças, essas atividades colaboram para uma melhora na escola, o desenvolvimento de potencialidades e uma interação com outras crianças.

Vale destacar que o trabalho da equipe do CRAS não se restringe apenas ao seu espaço físico e burocrático. Encontros podem ser organizados com a comunidade em outros equipamentos públicos para debater assuntos como, moradia, drogas e violação de direitos. Além disso, visitas são pelas assistentes sociais aos domicílios das famílias, tendo em vista aos casos de violência doméstica. Quando se fala de violência doméstica, as que ficam registradas no corpo, visíveis em forma de manchas, cortes, queimaduras e fraturas, são irrelevantes se comparadas as violências psicológicas ou agressões, tais como a negligência, desvalorização, as expectativas negativas, o não-reconhecimento de qualidades e a permanente acusação, que destroem o sujeito ao retirar-lhe a autoestima e danificar sua subjetividade.

O CRAS representa uma referência, pois diferencia-se das demais unidades de assistência social desempenhando as funções de gestão da proteção básica no seu território e oferta o Programa de Atenção Integral à Família – PAIF.

Os objetivos do PAIF são:

Fortalecer a função protetiva da família e prevenir a ruptura dos seus vínculos, sejam familiares ou comunitários, contribuindo na melhoria da qualidade de vida nos territórios; • Promover aquisições materiais e sociais, potencializando o protagonismo e autonomia das famílias e comunidades;

•Promover acessos a rede de proteção social de assistência social, promovendo o usufruto dos direitos socioassistenciais; •Promover acessos aos serviços setoriais, contribuindo para a promoção de direitos• 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 (PAIF, 2012, p.9)

As atividades desenvolvidas pelo PAIF podem ser tanto individuais como coletivas, de caráter preventivo, protetivo e proativo. Essas atividades visam a troca de informações e experiências entre as pessoas atendidas pelo CRAS, promovendo o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. São elas: acolhida, convívio familiar e comunitário e desenvolvimento da autonomia.

3 METODOLOGIA

O presente trabalho foi elaborado através de uma pesquisa por meio de levantamento bibliográfico acerca do tema das Políticas Públicas – os desafios assistenciais do CRAS família feliz em Aruaru/Morada Nova, em científicos publicados em revistas, livros textos, questionários entre outros. A pesquisa bibliográfica:

É desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. (GIL, 2002, p. 44)

A Pesquisa Científica pode ser feita por qualquer um, basta ter conhecimento dos métodos e técnicas de pesquisa. Para construção do conhecimento, não basta a leitura do material, é necessário estudos de casos, levantamentos, coletas de dados e muitos outros critérios englobados no único propósito de favorecer a pesquisa.

Inicialmente, o trabalho orientou-se pelo projeto de pesquisa feito anteriormente, com questionamentos associados aos funcionários e a população que são assistidos pelo CRAS Família Feliz em Aruaru/Morada Nova, com o objetivo de demonstrar a importância da assistência social e evidenciar os problemas e desafios enfrentados em dias atuais frente ao CRAS. Sendo assim, concentrará este trabalho científico na pesquisa qualitativa pois procura compreensão para determinados comportamentos.

A pesquisa proporciona aos interessados suscitar a curiosidade, a necessidade de saber o motivo de determinadas ações sociais, além ser possível analisar um retrato real de toda população abordada na pesquisa.

A amostragem da pesquisa será composta por 59 (cinquenta e nove) beneficiários do serviço do CRAS. A coleta dos dados se deu através de formulário com perguntas previamente formuladas que foram entregues individualmente a cada participante.

O arquivo conteve perguntas para traçar o perfil do entrevistado: gênero, idade, grau de escolaridade. E perguntas relacionadas aos objetivos específicos do problema. Após a entrega dos formulários aos participantes da pesquisa e coleta dos arquivos devidamente preenchidos os dados foram transferidos para uma planilha do EXCEL, onde tabulou-se e foram confrontados. Nas questões intervalares utilizou-se a escala de likert que contém 5 pontos, sendo 5 discordo totalmente, 4 para discordo em parte, 3 para não sabe, não respondeu, 2 para concordo em parte e 1 para concordo totalmente. Para o questionário foram elaboradas 10 questões sobre assuntos específicos buscando compreender a percepção dos beneficiários na escala de opinião.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Diante do quadro apresentado no decorrer de toda pesquisa, enfatizou-se que foi de grande valia, por ele está diretamente ligado com o aprimoramento do que tenho exposto.

Os questionamentos levantados mediante a pesquisa de funcionários e da população em geral apresentou a importância da assistência social como uma política pública efetiva no CRAS Família Feliz de Aruaru em Morada Nova. Além disso, em torno de 40% dos questionados responderam que existem muitas dificuldades e muitos desafios em entender qual a função dos serviços assistenciais, como também ausência dos serviços ou de atendimentos durante a pandemia, cabe enfatizar que o CRAS é um unidade com capacidade de referenciamento para até 5.000 famílias, sendo que na sua totalidade de assistência seja de 80 % da referência acima citada.

Durante a pesquisa várias perguntas foram feitas aos profissionais do CRAS Família Feliz, para que fosse possível conhecer o dia a dia de trabalho na instituição. O anonimato dos entrevistados foi preservado, mas são profissionais

com formação universitária, experientes, são contratadas e trabalham vinte horas semanais. Dada a precariedade do vínculo empregatício, é muito complicado e acaba rebatendo no seu dia a dia de trabalho, pois acabam realizando seu exercício profissional sobre pressão por parte de seus superiores.

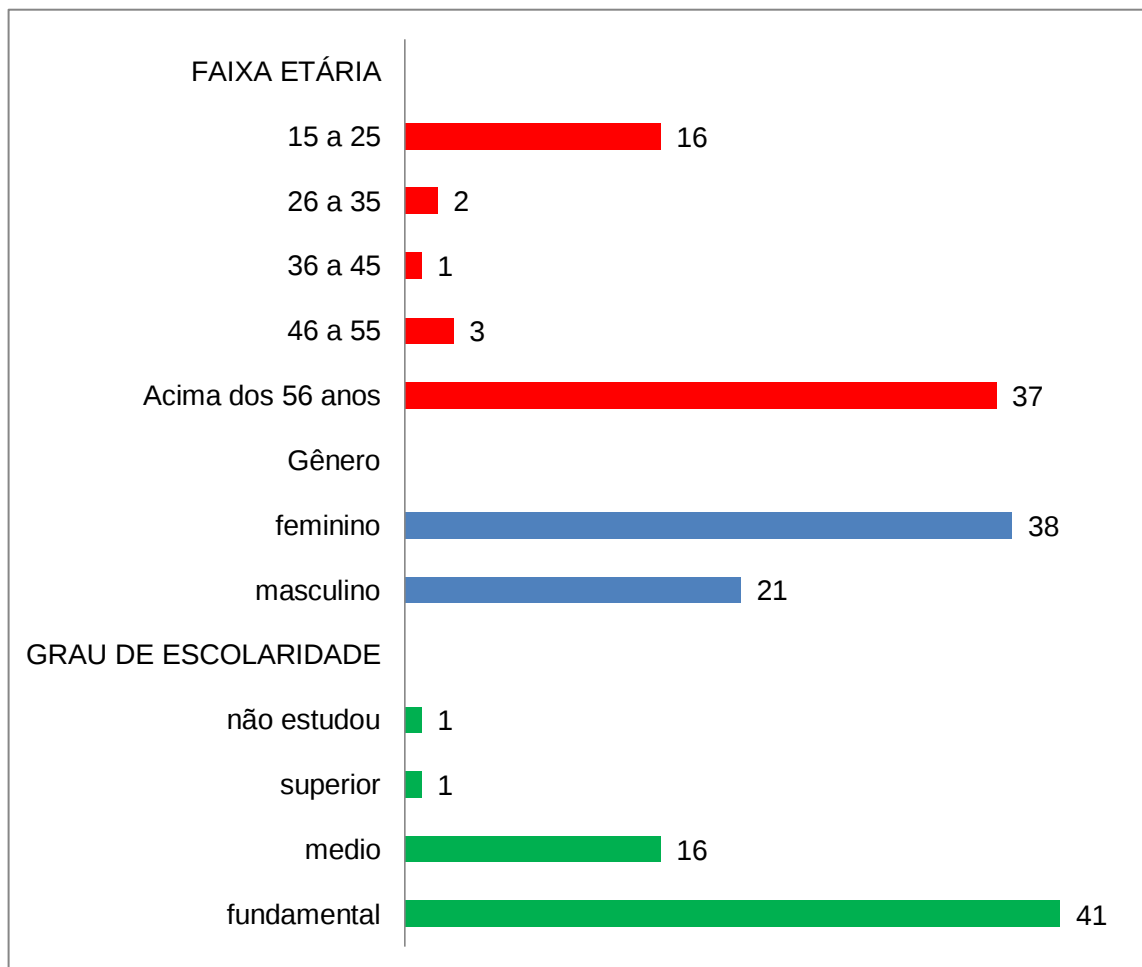
Uma assistente enfatizou que sua maior demanda no seu trabalho é o acompanhamento familiar, pois existem muitas constelações familiares. A técnica utilizada como instrumento de trabalho é: acolhida do usuário, entrevista, visita domiciliar, palestras, estudo de caso, relatórios de acompanhamento familiar, planejamento.

A segunda assistente afirmou que suas maiores demandas são os atendimentos internos que são realizados com as famílias no cotidiano dentro do CRAS. As demandas encontradas pelos assistentes sociais em seus locais de trabalho vêm crescendo e se diversificando cada vez mais.

Quando questionados sobre a questão da burocratização do trabalho do assistente social, de que forma isso rebate no seu exercício profissional, as assistentes afirmaram que existem várias questões que se tornam um desafio diário, assim como a quantidade de documentos dos usuários arquivada, e que o trabalho se torna cada vez mais técnico administrativo com a quantidade de formulários que são preenchidos.

Como foi relatado na metodologia a pesquisa foi por 59 (cinquenta e nove) beneficiários do serviço do CRAS. A coleta dos dados se deu através de formulário com perguntas previamente formuladas que foram entregues individualmente a cada participante. Segue o resultado obtido:

Gráfico 1 – Perfil do Entrevistado



Fonte: Pesquisa de campo (2022)

Conforme verifica-se no gráfico 1 foi o nível de escolaridade da amostra. Foi visto que 16 (dezesesseis) respondentes tem o nível médio, 41 (quarenta e um) concluíram o ensino fundamental, 01(um) ensino superior, e 01(um) que não teve oportunidade de estudo.

Para os beneficiados com o serviço de acordo com o gráfico acima referente as características que 38 (trinta e oito) são do gênero feminino, e 21(vinte e um) do gênero masculino.

Tabela 1 - Confiabilidade

	Concordo Totalmente	Concordo não sabe, em parte respondeu	Discordo em parte	Discordo Totalmente
1.. Os funcionários do CRAS oferecem serviços consistentes	33	12	0	13
2. Os funcionários oferecem o serviço em tempo aceitável.	25	33	0	1

Fonte: Pesquisa De Campo

Na tabela 1 a confiabilidade faz parte das várias dimensões da qualidade, e sua procura tem levado as organizações investirem cada vez mais em novos recursos para gerar produtos e serviços que atendam aos requisitos da qualidade.

Cumprir metas e prazos de entrega é essencial para sermos competitivos. Quando se assume um compromisso com o cliente, o mesmo tem que ser cumprido para que não se perca a confiabilidade.

Com relação à tabela acima referente a confiabilidade entre funcionários e beneficiários responderam as seguintes afirmativas os funcionários do CRAS oferecem serviços consistentes, 33 (trinta e três) concordo totalmente, 12 (doze) concordo em parte, 13 (treze) discordo em parte, e 01(um) discordo totalmente. 1.2 Os funcionários oferecem o serviço em tempo aceitável. 25 (vinte e cinco) concordo totalmente, 33 (trinta e três) concordo em parte, 01(um) discordo em parte, e 0(zero) discordo totalmente.

Tabela 2 - Presteza

	Concordo Totalmente	Concordo em Parte	não sabe, respondeu	Discordo em parte	Discordo Totalmente
Os funcionários do CRAS estão sempre	30	15	0	9	5
Os horários de atendimentos são convenientes para mim e para minha família.	36	11	0	3	9

Fonte: Pesquisa De Campo

Já com relação a presteza na tabela 2 o servidor deve atender com a máxima rapidez às solicitações vindas da chefia ou de qualquer cidadão, desde que o conteúdo não seja sigiloso.

Com relação à tabela acima referente a presteza entre funcionários e beneficiários responderam as seguintes afirmativas 2.1 Os funcionários do CRAS estão sempre dispostos a ajudar, 30 (trinta) concordo totalmente, 15 (quinze) concordo em parte, nove (nove) discordo em parte, e 05(cinco) discordo totalmente. 2.2 Os horários de atendimentos são convenientes para mim e para

minha família. 36(trinta e seis) concordo totalmente, 11(onze) concordo em parte, 03(três) discordo em parte, e 09(nove) discordo totalmente.

Para Chiavenato (2008) a criatividade é a base para novas ideias, novas soluções, saídas e alternativas. Ela é fundamental em empresas que enfrentam um ambiente externo mutável e instável, pois essas organizações necessitam de renovações constantes e o esforço para garantir o sucesso nessas operações é árduo. A inovação como processo de criar novas ideias e colocá-las em prática. É a nova forma de fazer os produtos, os serviços, os relacionamentos e o trabalho. A organização que decidir fazer parte dessas mudanças deve estar aberta as sugestões dos colaboradores e aceitar os possíveis erros, pois eles podem ser potencializados e transformados em grandes soluções.

Tabela 3 - Segurança e Espaço Físico

	Concordo Totalmente	Concordo em Parte	não sabe, respondeu	Discordo em parte	Discordo Totalmente
Instalações tranquilas, iluminadas e confortáveis adaptadas	5	50	0	3	1
Os espaços físicos (banheiros, corredor, recepção, salas de atendimento etc.) são limpos e organizados	12	35	0	11	1

Fonte: Pesquisa De Campo

Com relação à tabela 3 acima referente a segurança e Espaço Físico, os funcionários responderam as seguintes afirmativas: 3.1 Instalações tranquilas, iluminadas e confortáveis adaptadas, 05 (cinco) concordo totalmente, 50 (cinquenta) concordo em parte, 03 (três) discordo em parte, e 01(um) discordo totalmente. 3.2 Os espaços físicos (banheiros, corredor, recepção, salas de atendimento etc.) são limpos e organizados, 12(doze) concordo totalmente, 35 (trinta e cinco) concordo em parte, 11(onze) discordo em parte, e 01(um) discordo totalmente.

O espaço físico de trabalho é uma das ferramentas implícitas responsáveis pelo sucesso das atividades. Sendo assim, um bom arranjo e planejamento do mesmo poderão tornar os funcionários envolvidos mais motivados e produtivos, resultando em um melhor desenvolvimento da organização.

Tabela 4 - Resolutividade

	Concordo Totalmente	Concordo em Parte	não respondeu	sabe, Discordo em parte	Discordo Totalmente
Encontrei neste CRAS o serviço que precisava	27	23	1	3	5
Consegui resolver o meu problema neste CRAS	29	19	0	10	1

Fonte: Pesquisa De Campo

Com relação à tabela 4 acima referente a resolutividade entre assistência e o serviço responderam as seguintes afirmativas 4.1 Encontrei neste CRAS o serviço que precisava ,27 (vinte e sete) concordo totalmente, 23 (vinte e três) concordo em parte, 01 (um) não sabe, respondeu ,03 (três) discordo em parte, e 05 (cinco) discordo totalmente. 4.2, consegui resolver o meu problema neste CRAS 29 (vinte e nove) concorda totalmente ,19 (dezenove) concorda em parte, 10 (dez) discordo em parte, e 01 (um) discordo totalmente.

Segundo CHIAVENATO, (1999), clima organizacional é conjunto de propriedades mensuráveis do ambiente de trabalho percebido, direta ou indiretamente, pelos indivíduos que vivem e trabalham neste ambiente e que influencia a motivação e o comportamento dessas pessoas.

Resolutividade tem sinonímia com o ato de solucionar e possui como dimensões: a efetividade do serviço; a integralidade; o acesso universal; a satisfação dos usuários; a intersectorialidade; as tecnologias utilizadas pelo serviço e as demandas e necessidades dos usuários, entre outras.

Tabela 5 - Atendimento

	Concordo Totalmente	Concordo em Parte	não sabe, respondeu	Discordo em parte	Discordo Totalmente
Os materiais de comunicação deste CRAS (folhetos, placas etc.) são adequados para orientar o acesso aos serviços	11	23	0	2	23

Os funcionários se esforçam para atender as minhas necessidades	39	18	0	0	2
---	----	----	---	---	---

Fonte: Pesquisa De Campo

O atendimento ao público deve primar pela qualidade e excelência. Atrair clientes não depende somente de técnicas de marketing e vendas, mas também da forma como ele é recebido e tratado em uma empresa, seja presencial ou virtualmente.

Com relação à tabela acima referente ao atendimento entre assistência e os beneficiários do serviço responderam as seguintes afirmativas 5.1 Os materiais de comunicação deste CRAS (folhetos, placas etc.) são adequados para orientar o acesso aos serviços, 11 (onze) concordo totalmente, 23 (vinte e três) concordo em parte, 0 (zero) não sabe, responder ,02 (dois) discordo em parte, e 23 (vinte e três) discordo totalmente. 5.2, os funcionários se esforçam para atender as minhas necessidades 39 (trinta e nove) concorda totalmente ,18 (dezoito) concorda em parte, 0 (zero) discordo em parte, e 02 (dois) discordo totalmente.

um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim, ser um profissional propositivo e não só executivo. (IAMAMOTO, 2001, P.20).

Esta citação confirma que podemos analisar do levantamento feito através dos questionários, que a problemática e os objetivos repassados por esta pesquisa são de totais valias de cunho científico e claro vem de encontro com atualidades arremetidas da sociedade. Além disto, é muito positivo que o assistente social reflita sobre sua atuação e sobre seu espaço de trabalho, para poder assim buscar alternativas e possibilidades que sejam capazes de melhorar sua intervenção profissional a cada dia e concretizar os direitos sociais da população usuária já que esse é um dos principais motivos para o qual o assistente social trabalha. Assim, além de compreender o objetivo do CRAS em seu território de abrangência, também é de suma importância o conhecimento dele, o que viabiliza o trabalho dos assistentes sociais.

CONCLUSÃO

Diante das questões apresentadas nesta pesquisa vale enfatizar a finalidade de referenciar a fundamentação teórica e aprofundamento do tema em questão, assim, percebe-se que há um conjunto de conceitos de políticas públicas e de modo geral, é bastante compreensível o que Sérgio de Azevedo (2003)

construiu para a sua compreensão: “tudo aquilo que um governo faz ou deixa de fazer, bem como os impactos de sua ação ou omissão.” Assim, se um governo não faz nada em relação a alguma coisa emergente isso também é uma política pública, pois envolveu uma decisão.

De maneira geral, esse trabalho reconhece a definição de política pública e como é aplicada diante da vulnerabilidade social, sabemos que muitos avanços precisam acontecer, mas o comprometimento dos profissionais do Serviço Social colabora para que o trabalho desses profissionais melhore ainda mais a vida dos usuários bastante agravada atualmente por causa da pandemia, evidenciou-se a necessidade de ações que amenizem as mudanças que acometeram a população.

Por meio do tempo e de forma governamental, surgiram programas e estratégias para harmonizar ou mesmo tentar subverter o ambiente criado através da problematização política que a própria crise construiu.

O CRAS tem enfrentado inúmeros desafios, pois diante de tantos avanços, muito ainda precisa ser feito, pois ainda há uma má gestão dos equipamentos da assistência social, não há um controle social e os objetivos dessa política não conseguem atingir de forma efetiva o foco do problema que é a contradição entre as classes sociais e os grupos mais vulneráveis.

No decorrer da pesquisa é possível perceber que os limites para a atuação profissional dos assistentes sociais são muitos, e as possibilidades são reduzidas, por isso, é preciso que esses profissionais estejam sempre se capacitando, participando de movimentos sociais e da categoria, pesquisando a realidade, buscando aprofundamento teórico, para que assim possam enriquecer seu exercício profissional para dar respostas efetivas e concretas às demandas que lhes são apresentadas no seu dia a dia.

As assistentes sociais que trabalham nos CRAS possuem vários desafios a serem superados, como a falta de recursos materiais e humanos, o trabalho em equipe que é desconstruído pela saída de membros da mesma, as políticas públicas buscam a cada passo por uma assistência capaz de vencer os desafios encontrados e se sobre sair, visando os interesses dos usuários, procuram estar sempre em contato com a legislação ligada à área para nortear suas ações e procuram usar os métodos e recursos que tem a favor do seu exercício profissional e dos usuários.

Diante dos limites no exercício profissional e suas possibilidades, mas, acho que em toda profissão tem o seu limite, mas eu creio que dentro do conhecimento que nós temos enquanto assistentes sociais, dentro da nossa profissão, dentro das demandas, dentro do Serviço Social podemos dizer que nós fazemos acontecer sim.

Contudo, foi percebido que este estudo conseguiu alcançar os objetivos propostos e pode-se observar que diante de todas as vulnerabilidades sociais em que se inserem nos espaços sócios ocupacionais dos CRAS mediante tal fato. Conclui-se, que os assistentes sociais têm hoje uma preocupação específica de referenciar e legitimar a sua atuação profissional, em primeira instância, sob a luz do direito, como sendo uma instituição consagrada e que tem um poder de amparar e resguardar a sua prática e atuação profissional, representando uma espécie de escudo de proteção, onde associar o Serviço Social ao Direito torna-o mais “positivo” e muito mais proveitoso.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, N. L. T. Parecer sobre os projetos de lei que dispõem sobre a inserção do Serviço Social na Educação. Brasília (DF): Conselho Federal de Serviço Social, 2004. Disponível em: [www.assistentesocial.com.br/novosite/caderno/cadesp. 26. pdf](http://www.assistentesocial.com.br/novosite/caderno/cadesp.26.pdf). Acesso em: 20 de novembro de 2021.

AZEVEDO, SÉRGIO DE. Políticas públicas: discutindo modelos e alguns problemas de implementação. In: SANTOS JÚNIOR, Orlando A. Dos (et. al.). Políticas públicas e gestão local: programa interdisciplinar de capacitação de conselheiros municipais. Rio de Janeiro: FASE, 2003.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 03 de novembro de 2021.

BRASIL. Ministério da Cidadania. CRAS – Centro de Referência em Assistência Social. Brasília, 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acesso-ainformacao/carta-de-servicos/desenvolvimento-social/assistencia-social/cras-centrode-referencia-em-assistencia-social-1>>. Acesso em: 10 de novembro de 2021.

BRASIL. Ministério da Cidadania. Assistência Social. Brasília, 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/assistencia-social>>. Acesso em: 10 de novembro de 2021.

BRASIL. Os direitos de cidadania na LOAS, a PNAS e o SUAS limites e desafios. Caderno Especial n.21, v. 1, p. 01-22, 2005. Disponível em: www.assistentesocial.com.br acesso em: 20 de Nov. 2021.

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

BRASIL. Política Nacional de Assistência Social – PNAS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, 2004. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/cnas/politica-e-nobs> Acessado em 15/11/2021.

CAMPOS, L. D. S.; DAVID, C. M. O profissional de serviço social no ambiente escolar, uma vivência prática. Serviço Social & Realidade, Franca, v. 19, n. 1, p. 269-294, 2010. <https://monografias.brasil-escola.uol.com.br/educacao/a-introducao-do-servico-social-na-educacao-e-sua-contribuicao.htm#:~:text=CAMPOS%20L.%20D.%20S.%3B%20DAVID%2010>.

CARVALHO, A. M. de. Políticas Sociais, afinal do que se trata? Agenda Social, revista do PPGPS/UENF, Campos dos Goytacazes, v.1, n. 3, p. 73-86, set./dez. 2007. ISSN 1981-9862.

CASTRO, J. A. de. Política social, distribuição de renda e crescimento. In: FONSECA, A. FAGNANI, E. (Orgs.). Políticas Sociais, desenvolvimento e cidadania. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2013.

CRUZ, Lílian Rodrigues; GUARESCHI, Neuza. Políticas Públicas e Assistência Social. Edição Digital, Petrópolis: Ed. Editora Vozes, 2009. Disponível em:

<[https://books.google.com.br/books?hl=pt-](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=sY5ODgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Políticas+p%C3%BAblicas+e+a)

[BR&lr=&id=sY5ODgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Políticas+p%C3%BAblicas+e+a](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=sY5ODgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Políticas+p%C3%BAblicas+e+a)

[sistencia+social&ots=R8al_utnbS&sig=cxDFXIN5SXopRbjj3AprePclfgk#v=onepage&q=Políticas%20p%C3%BAblicas%20e%20assistencia%20social&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=sY5ODgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Políticas+p%C3%BAblicas+e+a)>.

Acesso em: 20 novembro de 2021.

DYE, THOMAS D. Understanding Public Policy. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

1984.

GIL, Antonio Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisas, 4ª edição, São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <[https://professores.faccat.br/moodle/pluginfile.php/13410/mod_resource/content/1/como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-](https://professores.faccat.br/moodle/pluginfile.php/13410/mod_resource/content/1/como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf)

[_antonio_carlos_gil.pdf](https://professores.faccat.br/moodle/pluginfile.php/13410/mod_resource/content/1/como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf)>. Acesso em: 25 de novembro de 2021

GOULART, M. A. A intersectorialidade no contexto da educação integral-Educação Integral e a transversalidade das políticas públicas. In: Salto para o Futuro: Educação Integral, Ano XVIII, Boletim 13, 2008 Disponível em:

<http://www.tvbrasil.org.br/fotos/salto/series/173859Edu_int.pdf> Acesso em: 20 de novembro 2021.

IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO, Raul. RELAÇÕES SOCIAIS E SERVIÇO

SOCIAL NO BRASIL: Esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 34. ed. – São Paulo: Cortez, 2011.

IAMAMOTO, Marilda Villela. O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional. 6ª ed. São Paulo: Cortez, 2003.

<https://monografias.brasilecola.uol.com.br/educacao/a-introducao-servico-social-naeducacao-e-sua-contribuicao>. Acesso 21 de novembro de 2021

IAMAMOTO, Marilda Vilela. Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social. 2 ed. – São Paulo: Cortez, 2008.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. RENOVAÇÃO E CONSERVADORISMO NO SERVIÇO SOCIAL: Ensaio Críticos. 9. ed.- São Paulo: Cortez, 2007.

LYNN, L. E. Designing public policy: a casebook on the role of policy analysis. Santa Monica, Calif.: Goodyear, 1980.

MARTINS, Eliana Bolorino Canteiro. O Serviço Social na área da Educação. In: Revista Serviço Social & Realidade. V 8 Nº 1. UNESP, Franca: São Paulo, 1999.

MEAD, L. M. Políticas públicas: visão, potencialidades, limites . Correntes Política, 59, p. 1-4, fev. 1995.

MIOTO, Regina Celia Tamasso; NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional. Pesquisa teórica, R. Katál., Florianópolis, v. 16, n. esp., p. 61-71, 2013. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rk/a/HC4Drwd89pyhpRb8fK3cr4S/?lang=pt&format=pdf>>. Acesso em: 15 de novembro de 2021.

OUTHWAITE, W.; BOTTOMORE, T. (Ed.). Dicionário do pensamento social do século XX. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1996

PAZ, Fernanda Alves Ribeiro. A precarização no trabalho do assistente social na política de assistência social in VII Jornada Internacional Políticas Públicas. São Luiz/Maranhão, 2015.

PAIF. Serviço de proteção e atendimento integral à família. Prefeitura de Jacareí. [PAIF - Prefeitura Municipal de Jacareí \(jacarei.sp.gov.br\)](http://jacarei.sp.gov.br)

PEREIRA, POTYARA. A assistência social prevista na Constituição de 1988 e operacionalizada pela PNAS e pelo SUAS. Ser Social, Brasília, n. 20, p. 63-83, jan./jun. 2007.

PETERS, B. G. "Review: Understanding Governance: Policy Networks, Governance, Reflexivity and Accountability by R. W. Rhodes", Public Administration 76: 408-509. 1998.

PIANA, M. C. A construção do perfil do assistente social no cenário educacional. Editora: Cultura Acadêmica, UNESP, São Paulo, 2009a, p. 236.

RIVANI, C. Família x Serviço Social. Portal Zé Moleza, 2005. Disponível em: <<http://www.zemoleza.com.br/carreiras/sociaisaplicadas/servicosocial/trabalho/21351familia-x-servico-social.html>>. Acesso em 01 de dezembro de 2021.

SALTINI, Cláudio. Afetividade e Inteligência. Rio de Janeiro. RJ. Editora DPA, 2002.

SOUZA, Celina. Políticas Públicas: Conceitos, Tipologias e Sub-Áreas*, Trabalho elaborado para a Fundação Luís Eduardo Magalhães, em dezembro de 2002.

Disponível em: <<http://professor.pucgoias.edu.br/SiteDocente/admin/arquivosUpload/3843/material/001-%20A-%20POLITICAS%20PUBLICAS.pdf>>. Acesso em: 15 de novembro de 2021.

XAVIER, Bruno Di Fini. Assistência Social – Conceito, Origem e Objetivos. Conteúdo jurídico/Artigos, 2014. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/41546/assistencia-social-conceito-origem-e-objetivos>>. Acesso em: 03 de dezembro de 2021.

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO

QUESTIONÁRIO PARA BENEFICIARIOS DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO CRAS E INTERAÇÃO COM A EQUIPE.

1. PERFIL DO BENEFICIÁRIO

1.1 Qual sua faixa etária?

- () De 15 a 25 anos
 () De 26 a 35 anos
 () De 36 a 45 anos
 () De 46 a 55 anos
 () Acima de 56 anos

1.2 Gênero () Masculino () Feminino

1.3 Grau de escolaridade:

- () Fundamental
 () Médio
 () Superior

Fatores que afetam a atuação da empresa por grau de importância.

Marque com um X a opção que melhor expressa sua opinião:

1. Confiabilidade

	Concorda		Discorda		não sabe, não respondeu
	1	2	3	4	5
	Totalmente	Em parte	Em parte	Totalmente	não sabe, não respondeu
Os funcionários do CRAS oferecem serviços consistentes.					
Os funcionários oferecem o serviço em tempo aceitável.					

2. Presteza

	Concorda		Discorda		não sabe, não respondeu
	1	2	3	4	5
	Totalmente	Em parte	Em parte	Totalmente	não sabe, não respondeu
Os funcionários do CRAS estão sempre dispostos a ajudar					
Os horários de atendimentos são convenientes para mim e para minha família.					

3. Segurança e Espaço Físico

	Concorda		Discorda		não sabe, não respondeu
	1	2	3	4	5
	Totalmente	Em parte	Em parte	Totalmente	não sabe, não respondeu
Instalações tranquilas, iluminadas e confortáveis adaptadas					
Os espaços físicos (banheiros, corredor, recepção, salas de atendimento etc.) são limpos e organizados.					

4. Resolutividade

	Concorda		Discorda		não sabe, não respondeu
	1	2	3	4	5
	Totalmente	Em parte	Em parte	Totalmente	não sabe, não respondeu
Encontrei neste CRAS o serviço que precisava					
consegui resolver o meu problema neste CRAS					

5. Atendimento

	Concorda		Discorda		não sabe, não respondeu
	1	2	3	4	5
	Totalmente	Em parte	Em parte	Totalmente	não sabe, não respondeu
Os materiais de comunicação deste CRAS (folhetos, placas etc.) são adequados para orientar o acesso aos serviços					
Os funcionários se esforçam para atender as minhas necessidades.					