

# O DESAFIO DO ATENDIMENTO A DOMICILIO PARA IDOSOS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO CRAS ZONA NORTE DE ÁLVARES MACHADO/SP

Francielle Grilo SANTOS<sup>1</sup>  
Alicia Santolini Tonon<sup>2</sup>

**RESUMO:** Tendo como campo de estágio o Centro de Referência de Assistência Social, espaço público estatal que atua em territórios de maior vulnerabilidade social no município de Álvares Machado, onde sua principal função é proporcionar o fortalecimento da capacidade protetora das famílias referenciadas, sua relação no contexto familiar e entre a comunidade, o presente artigo apresenta as ações desenvolvidas neste respectivo campo de estágio na busca pela construção e fortalecimento dos vínculos familiares, junto ao atendimento em domicílio para pessoas idosas e com deficiência, considerando que isto se coloca como um desafio ao profissional do Serviço Social e demais trabalhadores do SUAS. As respostas a este desafio devem ser construídas com compromisso, profissionalismo e ética com os sujeitos.

**PALAVRA CHAVE:** Cras. Vulnerabilidade. Socioassistenciais. Atendimento em domicílio. Idosos. Deficiente.

## 1 INTRODUÇÃO

A presente produção científica tem como finalidade discutir um dos desafios postos aos Assistentes Sociais e aos trabalhadores dos Centros de Referência de Assistência Social: o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários a fim de evitar a violação de direitos no contexto familiar e na sociedade. Considerando as inúmeras expressões da questão social que tem atingido a sociedade brasileira e tornado famílias e indivíduos em vítimas, o CRAS é um novo mecanismo estatal que visa reforçar a responsabilidade do Estado com a proteção e formação das famílias.

---

<sup>1</sup> Discente do 4º ano do curso de Serviço Social do Centro Universitário Antonio Eufrásio de Toledo Prudente. e-mail: fran.pp\_@hotmail.com.

<sup>2</sup> Docente do curso de Serviço Social do Centro Universitário Antonio Eufrásio de Toledo Prudente. Orientador do trabalho.

Para fundamentar melhor esta discussão, o trabalho apresenta inicialmente uma breve discussão acerca da Política Nacional de Assistência Social, as inovações e conquistas obtidas com sua aprovação, entre elas o Sistema Único de Assistência Social. Em seguida tem-se uma breve explanação sobre o Centro de Referência de Assistência Social, suas funções e eixos da matricialidade sociofamiliar e da territorialização. Seguidos de uma breve discussão acerca do trabalho do CRAS com a família e o reconhecimento desta como uma instituição em constante transformação. Por fim, apresenta-se as ações desenvolvidas pelos CRAS de Álvares Machado na construção de respostas profissionais sustentáveis que propiciem aos usuários o tão discutido e visado fortalecimento de vínculos.

## **2 POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL/2004**

Historicamente a Assistência Social foi desenvolvida no Brasil por mulheres que organizavam ações de cunho caritativo e assistencialista. Ao longo dos anos, como fruto de muita luta de profissionais e movimentos sociais, a Assistência Social é promulgada como política pública. Estabelecida pela Lei nº 8.742 de 07 de dezembro de 2003, a Lei Orgânica da Assistência Social constituiu um avanço nas políticas públicas do país. Impulsionada pelo caráter democrático da Constituição Federal de 1988, a Assistência Social passou a fazer parte do tripé da Seguridade Social, sendo uma política não contributiva de direito do cidadão que dela precisar. Posteriormente tem-se a elaboração da Política Nacional de Assistência Social conquistada após a IV Conferência Nacional de Assistência Social realizada em dezembro de 2004, tendo como significativo avanço a efetivação do sistema descentralizado e participativo a Política de Assistência Social. A partir de então a Assistência Social está definitivamente inserida no campo das políticas públicas brasileiras.

De acordo com Sposati (2004) apud Vasconcelos et al (2005, p.44):

A proteção social na Assistência Social inscreve-se, portanto, no campo de riscos e vulnerabilidades sociais que, além de provisões materiais, deve alicerçar meios para o reforço da auto estima, autonomia, inserção social, ampliação da resiliência dos conflitos, estímulos à participação, equidade, protagonismo, emancipação, inclusão social e conquista da cidadania.

Dessa forma a PNAS vem definir parâmetros para as ações desenvolvidas pela assistência social e visando a efetivação dos direitos, já concretizados pela Constituição Federal. Pode-se dizer então que após a IV Conferência Nacional de Assistência Social em dezembro de 2003, houve um significativo avanço a efetivação do sistema descentralizado e a partir de então a Assistência Social está definitivamente inserida no campo das políticas públicas brasileiras, assume ainda uma visão de proteção social, visando identificar os riscos e vulnerabilidades produzidos pela desigualdade social e intervir nesta realidade. Da mesma forma reconhecem que a população possui capacidades e competências, valores e experiências, os quais devem ser valorizados e considerados importantes para a promoção e emancipação.

A Política Nacional de Assistência Social tem seus princípios, diretrizes, objetivos e mecanismos criados em consonância com a LOAS, entre os quais são princípios:

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

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

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

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

V – Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão. (PNAS, 2004, p. 26).

Os princípios estabelecidos na PNAS denotam compromisso em garantir o acesso a todos os direitos dos cidadãos, respeitando sua autonomia e socializando as informações acerca dos direitos sociais, as funções da PNAS

são a vigilância social, a defesa social e institucional e a Proteção Básica e Proteção Especial, já Vigilância Social consiste em um sistema de informações sobre a realidade dos usuários de um determinado território. Deve estar organizada em âmbito municipal, estadual e federal, sendo parte extremamente importante para elaboração de diagnósticos e avaliações.

A Política Nacional de Assistência Social tem um caráter inovador, pois avança no sentido de se consumir como política pública que reconhece a questão social como uma situação coletiva da sociedade capitalista e busca superar as práticas focalizadas e assistencialistas.

## **2.1 Sistema Único de Assistência Social – SUAS**

A deliberação do Sistema Único de Assistência Social advém da IV Conferência Nacional de Assistência Social que foi realizada em dezembro de 2003 onde visava um “reordenamento da gestão das ações descentralizadas e participativas de assistência social no Brasil” (SUAS, 2005, p. 09), ou seja, um único modelo de gestão integrando as três esferas de governo. Assim, em julho de 2005 é concretizado. O SUAS consolida a PNAS, bem como organiza e estrutura as funções assistenciais no que tange a proteção social, a vigilância social e a defesa dos direitos sócio-assistenciais.

De acordo com o SUAS (2005, p. 19-20) a vigilância social:

[...] consiste no desenvolvimento da capacidade e de meios de gestão assumidos pelo órgão público gestor da assistência social para conhecer a presença das formas de vulnerabilidade social da população e do território pelo qual é responsável [...] O sistema de vigilância de assistência social é responsável por detectar e informar as características e dimensões das situações de precarização que vulnerabilizam e trazem riscos e danos aos cidadãos, a sua autonomia, socialização e ao convívio familiar.

A vigilância sócio-assistencial está ligada em criar indicadores das situações de vulnerabilidade e risco social e pessoal, buscando apreender/conhecer o dia-a-dia da vida das famílias. A defesa social e institucional está ligada com a

articulação da política de assistência social com as demais políticas sociais que são “voltadas à garantia de direitos e de condições dignas de vida” (SUAS, 2005, p.19). Ademais, a rede sócia assistencial articulada em defesa dos direitos de cidadania:

Considera o cidadão e a família não como objeto de intervenção, mas como sujeito protagonista da rede de ações e serviços;  
Abre espaços e oportunidades para o exercício da cidadania ativa no campo social, atuando sob o princípio da reciprocidade baseada na identidade e reconhecimento concreto;  
Sustenta a auto-organização do cidadão e da família no desenvolvimento da função pública.

Assim, verifica-se o cuidado da Política Nacional de Assistência Social em respeitar os cidadãos e as famílias reconhecendo-os como sujeitos se sua própria história, dotados de experiências e valores e capazes de construir mudanças. A proteção social de assistência social segundo a NOB/SUAS (2005, p. 16):

[...] consiste no conjunto de ações, cuidados, atenções, benefícios e auxílios ofertados pelo SUAS para redução e prevenção do impacto das vicissitudes sociais e naturais ao ciclo da vida, à dignidade humana e à família como núcleo básico de sustentação afetiva, biológica e relacional.

Assim, a proteção tem por princípios a matricialidade sócio-familiar, a territorialização, a proteção pró-ativa, a integração à seguridade social e a integração às políticas sociais e econômicas, tem ainda por garantia a segurança de acolhida, a segurança social de renda, a segurança do convívio ou vivência familiar, comunitária e social, a segurança do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social e a segurança de sobrevivência a riscos circunstanciais.

### **3 CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS**

Como apresentado anteriormente a proteção social encontra-se estruturada em dois eixos: Proteção Básica e Proteção Especial, onde neste capítulo abordaremos de forma mais profunda a Proteção Básica que deve ocorrer por meio dos serviços ofertados nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS. Criados pela Política Nacional de Assistência, o CRAS é um unidade pública estatal que deve estar presente em todos os

municípios, embora isto ainda não seja realidade no Brasil. Trata-se de uma instituição composta por uma equipe interdisciplinar que deverá organizar ações e serviços de acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais visando o fortalecimento dos vínculos entre as famílias referenciadas e os bairros de sua abrangência. De forma mais específica:

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios e DF. Dada sua capilaridade nos territórios, se caracteriza como a principal porta de entrada do SUAS, ou seja, é uma unidade que possibilita o acesso de um grande número de famílias à rede de proteção social de assistência social. (MDS, 2009, p.9).

Dessa forma, não se limita a ser uma extensão do órgão gestor municipal, uma vez que não tem a função de gerir o Sistema Único de Assistência Social a nível municipal. O CRAS deve ser instalado em território de vulnerabilidade a fim de atender as famílias que residem neste espaço geográfico, com a missão de prevenção e proteção evitando que cheguem a situação de riscos de violados. Para tanto, o CRAS deve desenvolver suas ações embasadas em dois eixos: a matricialidade sociofamiliar e a territorialização, onde o primeiro consiste: “A matricialidade sociofamiliar se refere à centralidade da família como núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da política de assistência social” (MDS, 2009, p. 12).

Dessa forma, todos os serviços ofertados no CRAS devem ter como foco o atendimento às famílias do seu território, considerando que o contexto familiar é um espaço de formação dos sujeitos e transmissão de valores, e ainda, um local marcado por desejos contraditórios e conflitos humanos. Tal fato se deve ao reconhecimento que o Estado é responsável pela proteção a estas, porém não tem atuado assim ao longo da história. Através da adoção da matricialidade sociofamiliar busca-se extinguir as concepções tradicionais e idealizadoras sobre a família e reconhecer os distintos arranjos familiares presentes da sociedade contemporânea e em constantes transformações (MDS, 2009, p. 14) Superar a visão conservadora e tradicional de família construída culturalmente ao longo dos anos é essencial para que o

trabalho desenvolvido tenha efetividade e assim contribua para que o contexto familiar seja espaço de formação de sujeitos dotados de autonomia.

No tocando ao segundo eixo:

A territorialização refere à centralidade do território como fator determinante para a compreensão das situações de vulnerabilidade e risco sociais, bem como para seu enfrentamento. A adoção da perspectiva da territorialização se materializa a partir da descentralização da política de assistência social e consequente oferta dos serviços socioassistenciais em locais próximos aos 8 seus usuários. Isso aumenta sua eficácia e efetividade, criando condições favoráveis à ação de prevenção ou enfrentamento das situações de vulnerabilidade e risco social, bem como de identificação e estímulo das potencialidades presentes no território. (MDS, 2009, p. 15).

Considerar a territorialização como um dos eixos estruturantes das ações e serviços oferecidos no CRAS não significa apenas conhecer o espaço geográfico que circunda o CRAS, trata-se de compreender que é um local de inúmeras e distintas vivências e conquistas. É um espaço onde se manifesta as relações familiares e comunitárias e, portanto, identifica os sujeitos que ali estão inseridos.

O território expressa ainda os determinantes sociais que incidem sobre a sociedade, as expressões da questão social que afetam as famílias, bem como, as potencialidades dos sujeitos no enfrentamento às adversidades e conflitos que surgem. Os referidos eixos devem nortear o trabalho da equipe de profissionais com vistas a fortalecer a relação existente entre os membros das famílias referenciadas e ainda a relação entre a comunidade local a fim de propiciar mecanismos e meios de desenvolver as potencialidades de cada um.

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009, p.3) a Proteção Básica deve apresentar os serviços de: Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas. O CRAS possui duas funções específicas: gestão da proteção básica no seu território e de oferta do Programa de Atenção Integral à Família – PAIF, cabe ressaltar que estes serviços só podem ser oferecidos pelo Centro de Referência de Assistência Social.

A primeira consiste em descentralizar a oferta de alguns serviços socioassistenciais do órgão gestor, assim direitos sociais e serviços encontram-se mais próximos dos usuários. Através da gestão territorial, o CRAS deve se

tornar um espaço de proteção as famílias realizando a referência e contra-referência com as demais instituições de atendimento. Na realização da gestão territorial deve promover a articulação da rede socioassistencial de proteção social básica referenciada ao CRAS que consiste na oferta de serviços socioassistenciais na unidade do CRAS, bem como de serviços de transferência de renda viabilizando o acesso aos moradores locais.

A promoção da articulação intersetorial deve ser constante no cotidiano dos profissionais do CRAS, pois propicia o diálogo com as demais políticas de atendimento à população. Por fim, outra importante característica que constitui a gestão territorial do CRAS é a busca ativa, que deverá buscar dados e informações acerca do território que possibilitam um conhecimento profundo da realidade local e direcionem a tomada de decisão e planejamento e a identificação de situações de vulnerabilidade e risco vivenciada pelos sujeitos (MDS, 2009, p. 23).

Assim, verifica-se que o Centro de Referência de Assistência Social tem como o atendimento a um determinado território, propiciando o acesso dos sujeitos aos direitos sociais que devem ser garantidos pelo Estado. A outra função do CRAS e, tão importante quanto a anterior, é a oferta do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF. Normatizado pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, a qual o descreve como:

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF consiste no 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.

Verifica-se que o PAIF não se limita a um programa com periodicidade determinada, mas é um serviço continuado. Sua função é contribuir para o fortalecimento dos vínculos no âmbito familiar a fim de fortalecer a família e cuidar para a não ocorrência de ruptura de vínculos entre os seus membros. O PAIF está associado a função de gestão territorial, o qual é, como já citado anteriormente, um serviço exclusivo dos Centros de Referência de Assistência Social. Para um bom desenvolvimento deste serviço, o CRAS deve contar com equipe profissional adequada e recursos necessários. O trabalho social com as famílias deve ser desenvolvido de forma a contribuir para o fortalecimento dos vínculos, desenvolvendo assim a

capacidade protetora desta e autonomia dos sujeitos que a compõe. Neste trabalho a família deve ser sempre respeitada como sujeitos de sua própria história, possuidores de limites e conquistas, vivências e sabedoria adquirida ao longo da vida.

### **3.1 O CRAS e o Trabalho com Famílias**

Sendo o CRAS um espaço público descentralizado que atende a uma determinada população, ou seja, deve possibilitar que o acesso aos serviços e direitos sociais estejam mais acessíveis. Sua principal função é trabalhar diretamente com os membros das famílias referenciadas e demais moradores do território. No desenvolvimento de um trabalho com famílias é essencial conhecer sua formação na sociedade contemporânea a fim de que não ocorram ações pautadas em valores do senso comum e em uma concepção conservadora sobre o que é família.

Para Carvalho (1995, p. 27):

O mundo familiar mostra-se numa vibrante variedade de formas de organização, com crenças, valores e práticas desenvolvidas na busca de soluções para as vicissitudes que a vida vai trazendo. Desconsiderar isso é ter a vã pretensão de colocar essa multiplicidade de manifestações sob a camisa-de-força de uma única forma de emocionar, interpretar, comunicar.

Assim um profissional que atua com famílias, jamais pode cair no erro de considerar que há uma única forma ou modelo de organização desta, uma vez que sua formação se dá pela diversidade de cultura e vivências.

É preciso compreender que a família não se limita a uma instituição estática e inalterável, ela é construída socialmente ao longo da história e passa por constantes transformações, onde incidem determinantes sociais, culturais, políticos e religiosos. São esses determinantes que muitas vezes contribuem para um processo de exclusão social, onde quando estas não atingem as expectativas impostas sobre ela são penalizadas pela sociedade, pelo sistema capitalista e por um Estado mínimo, que castiga e culpabiliza esta instituição formadora da sociedade.

Carvalho destaca que:

O exercício vital das famílias é semelhante às funções das políticas sociais: ambas visam dar conta da reprodução e da proteção social dos grupos que estão sob sua tutelar. Se, nas comunidades tradicionais, a família se ocupava quase exclusivamente dessas funções, nas comunidades contemporâneas elas são compartilhadas com o Estado pela via das políticas sociais (2005, p.267).

Verifica-se, portanto, que o Estado não deve ser um agente que caminha de forma oposta a realidade e transformações que acontecem na família contemporânea brasileira. A função do Estado é de proteger as famílias brasileiras, possibilitando seu fortalecimento e desempenho de suas responsabilidades.

Contudo historicamente as políticas sociais se desenvolviam de forma fragmentada e focalizadas, onde na década de 70 voltou-se a atenção para o público feminino, onde estas passaram a receber olhares admiradores uma vez que além de cuidar do lar passaram a ocupar espaços no mercado de trabalho diante da necessidade de mão de obra. Já na década de 90, os olhares se voltam às crianças e adolescentes com a promulgação da Constituição Federal em 1988 e do Estatuto da Criança e do Adolescente em 1990. (CARVALHO, 2005, p. 268).

Entretanto tem-se constatado que ações com o foco em “parte” da família não alteram significativamente sua realidade e vislumbra-se mais que em qualquer outro momento a necessidade de um trabalho compartilhado entre o Estado e toda a sociedade na construção de uma nova realidade brasileira.

Diante disso passou-se a criar alguns programas de atendimento à família, onde citamos aqui os exemplos dos Programas de Saúde da Família na política de saúde e os programas de transferência de renda na política de assistência social. Nesta perspectiva a Política Nacional de Assistência instituiu os Centros de Referência de Assistência Social – CRAS, já apresentados anteriormente neste trabalho, os CRAS tem a função de trabalhar com famílias que residem em territórios de vulnerabilidade social.

A principal característica deste órgão se dá na oferta do Serviço de Proteção Integral a Família. O referido programa está descrito na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais e contempla um conjunto de ações relativas à acolhida, informação e orientação, inserção em serviços da assistência social, tais como socioeducativos e de convivência,

encaminhamentos a outras políticas, promoção de acesso à renda e, especialmente, acompanhamento sociofamiliar.

O público atendido no CRAS são cidadãos que vivenciam uma situação de vulnerabilidade social advinda da pobreza, privação ou ausência de renda, acesso precário ou não acesso aos serviços públicos, com vínculos familiares, comunitários e de pertencimento fragilizados e vivenciam situações de discriminação.

É essencial compreender que para a construção de uma relação democrática e participativa com as famílias e toda a comunidade de referência do CRAS, a igualdade e respeito devem estar presentes desde a postura dos profissionais, linguagem e atitudes até o local de atendimento, devendo este ser um ambiente designado para o acolhimento aos usuários, criando uma relação que se desenvolve de forma horizontal e não hierárquica.

#### **4 O DESAFIO DO FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS FAMILIARES E COMUNITÁRIOS NO CRAS ZONA NORDE DE ÁLVARES MACHADO/SP**

Neste item busca-se esclarecer de forma sucinta o trabalho desenvolvido pelo CRAS de Álvares Machado (proteção básica) com as famílias atendidas que estão em situação de vulnerabilidade e com os vínculos fragilizados.

Segundo dados do IBGE (2010) que o fundador de Álvares Machado, Manoel Francisco de Oliveira, natural de Alfenas - Minas Gerais, em 1916 chegou ao local denominado Brejão adquirindo as terras de propriedade da Viúva de Manoel Pereira Goulart, na Fazenda Pirapó. Em 1919 os trilhos da Estrada de Ferro Sorocabana atingiram a região, levando a constituição do patrimônio de São Luís e posteriormente foi elevado a município, constando atualmente com 23.513 mil habitantes.

Para fortalecer ainda mais essa pesquisa foi realizado um estudo a fundo juntamente com a Coordenadora do CRAS zona norte de Álvares Machado que atuante há 6 anos e meio no cargo, que auxiliou de forma ampla a fomentar o estudo com o objetivo de conhecer de forma mais apurada o trabalho que o CRAS desenvolve frente às famílias com vínculos fragilizados.

Alguns fatos relevantes sobre a territorialidade é que o bairro foi escolhido para a implantação do Centro de Referência de Assistência Social na

Zona Norte em Álvares Machado teria que atender oito bairros referenciados que são: Jardim Santa Eugênia, Jardim São José, Jardim Bela Vista, Mont Mor, COHAB Cris, Vila Fernandes, Antonio Pichioni e Salvador Costa.

De acordo com a pesquisa e esclarecimentos realizados pela Coordenadora do CRAS, a inauguração oficial ocorreu em 11 de setembro de 2007 com o objetivo de contribuir para a inclusão, construção, resgate e fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais da população atendida, bem como a prevenção de situações de risco e proteção social.

A fundação do CRAS veio possibilitando também a comunicação, informação e a mobilização da comunidade, focalizando o protagonismo social, desenvolvendo assim, o senso crítico, a reflexão acerca de direitos e deveres, autonomia, amizade, respeito, família, bem como aproximar serviços, programas, projetos e benefícios básicos aos usuários dos bairros referenciados pelo CRAS. A equipe do Centro de Referência de Assistência Social zona norte de Álvares Machado é composta por:

- ✓ 1 coordenador (formada em Serviço Social);
- ✓ 1 assistente social;
- ✓ 1 psicólogo;
- ✓ 1 orientadora social (formada em Serviço Social);
- ✓ 1 educadora social (formada em Pedagogia);
- ✓ 02 estagiárias de Serviço Social
- ✓ 01 estagiária de psicologia
- ✓ 02 servidoras gerais;

Pode-se afirmar que as grandes situações de vulnerabilidade e risco social que mais se apresentam a equipe do CRAS zona norte são a drogadição, principalmente entre jovens, mulheres alcoolistas, presença considerável de famílias em situação de desemprego, trabalho informal e insuficiência alimentar, pois há muita procura pelo direito à alimentação (cesta básica).

A avaliação e o monitoramento do processo de trabalho em relação à equipe são feitos pelas reuniões mensais e as atividades já são discutidas no projeto de cada atividade. Em relação ao CRAS a avaliação é feita anualmente pela Diretoria Regional de Assistência e Desenvolvimento Social o monitoramento se realiza pelos relatórios mensais de cada atividade precedidos pelo circunstanciado.

No que tange aos recursos materiais para o desenvolvimento do trabalho é visível o progresso que se deu a partir posse da atual coordenadora que está afrente a mais de seis anos, possibilitando o CRAS á adquirir acessórios essenciais como computadores, máquina digital, rádio, internet, aparelho telefônico, data show, estofado, ar condicionado, ventilador, freezer, microondas, e a tão esperada reforma nas instalações do prédio onde está localizado o CRAS.

Entretanto, é de grande importância destacar que existem algumas dificuldades na atuação da equipe do CRAS como, por exemplo, o veículo que se utiliza é compartilhado entre o órgão gestor, CREAS e CRAS do Parque dos Pinheiros, por isso, fica agendado um dia específico para realizar visitas, não possibilitando que a equipe atue de forma mais ampla com as família através desse meio de grande importância na ação de fortalecer o vínculo e confiança entre as famílias e os profissionais do CRAS.

O CRAS de Álvares Machado observou-se também que as atuações do CRAS são organizadas para as famílias beneficiárias dos programas de transferência de renda a nível estadual e federal, sendo que diante das 294 famílias acompanhada; 87 jovens são beneficiários do programa Ação Jovem; 86 famílias beneficiárias do Renda Cidadã; 39 idosos e pessoas com deficiência beneficiários do BPC.

O CRAS também oferece aos usuários do serviço sejam eles beneficiários de algum programa de transferência de renda ou de busca espontânea a oficina de Jazz, recreação, futebol, informática, judô, ritmo variados, violão, (ginástica, capoeira) são voltados para os idosos.

Ressalta-se também o trabalho desenvolvido pelos profissionais do CRAS com os grupos que tem o objetivo de fortalecer a convivência e os vínculos familiares dos sujeitos atendidos uns com os outros, com sua família, amigos e consigo mesmo. Nota-se que a maior parte desses grupos de convivência do CRAS são referenciados às mulheres dessas famílias em situação de vulnerabilidade, pois estas se mostram mais participativas e receptivas em relação as atividades propostas pelo Centro de Referência de Assistência Social sendo vistas então como meio de intervenção que a equipe encontra para estar próxima às demandas dessas famílias.

Estes grupos são denominados “Maria flor”, “Menina mulher” e “De bem com a vida”. Nota-se que a maior parte desses grupos de convivência do CRAS são referenciados como já dito a cima são mulheres. O “Maria flor”, “Menina mulher” são voltados para mulheres em situação de vulnerabilidade, vínculos familiares e/ou comunitários fragilizados, mulheres jovens que foram mães ainda na fase da adolescência e que chefes de suas famílias, já o “De bem com a vida” que é destinado aos idosos atendidos pelo CRAS de todos os bairros e prevê o desenvolvimento de potencialidades e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários através de várias atividades oferecidas.

Destaca-se também o trabalho que é desenvolvido com os adolescentes inclusos no programa de transferência de renda o “Ação Jovem”, pois segundo a Assistente Social responsável esta é uma das ações que considera mais satisfatória por se tratar do desenvolvimento de um trabalho socioeducativo realizado com o público adolescente, e também devido o vínculo criado com este público entre técnico e adolescentes e entre os mesmos, outro fator satisfatório observado refere-se à orientação das famílias e indivíduos tanto no âmbito do atendimento individual como em grupos (coletivo) a compreensão enquanto sujeitos de direitos e o reconhecimento da população em relação aos serviços ofertados por este CRAS, por meio da entrevista realizada pode-se afirmar também que o CRAS zona norte de Álvares Machado visa desenvolver sua atuação perante as famílias atendidas estratégias para estimular e potencializar as mesmas neste processo longo e delicado de autonomia por meio de diversas atividades, tais como: os grupos de convivência e fortalecimento de vínculos, passeios (lazer), oficinas, eventos para população, atendimento individual, visita domiciliar.

Contudo cabe ressaltar que este processo de fortalecimento de vínculos familiares que estão fragilizados e de forma ampla o processo de autonomia dos sujeitos atendidos não acontece de uma hora para outra só por meio de reuniões socioeducativas, cursos profissionalizantes, grupos de convivência, passeios, eventos para a população, atendimentos individuais e coletivos, visitas domiciliares entre outros. É fato que estes são meios importantes para que se consiga chegar a este objetivo, porém é necessário tempo, dedicação e compromisso de ambas as partes para que haja essa efetiva transformação que tanto se almeja.

#### **4.1 – O ATENDIMENTO A DOMICILIO PARA IDOSOS E DEFICIENTES**

Levando em consideração que esse serviço é voltado pra pessoas e idosas e portadora de deficiência, é importante entender o motivo pelo qual esse serviço foi criado.

Idosos e pessoas com deficiência que vivem em situação de vulnerabilidade social e têm dificuldades para sair de casa podem receber atendimento da área social da Prefeitura em domicilio. Em 2014, mais de .... idosos e .... pessoas com deficiência foram atendidos pelo serviço de proteção social básica (CRAS ZONA NORTE).

O objetivo é atender as pessoas que não tem meios para chegar ao serviço e assim evitar a fragilização e o rompimento de vínculos familiares. A ideia é garantir um atendimento digno tanto para os Idosos como para as pessoas com deficiência. Ao prestarmos o serviço em domicilio, otimizamos o atendimento e contribuimos para prevenir e reduzir o isolamento dessas pessoas.

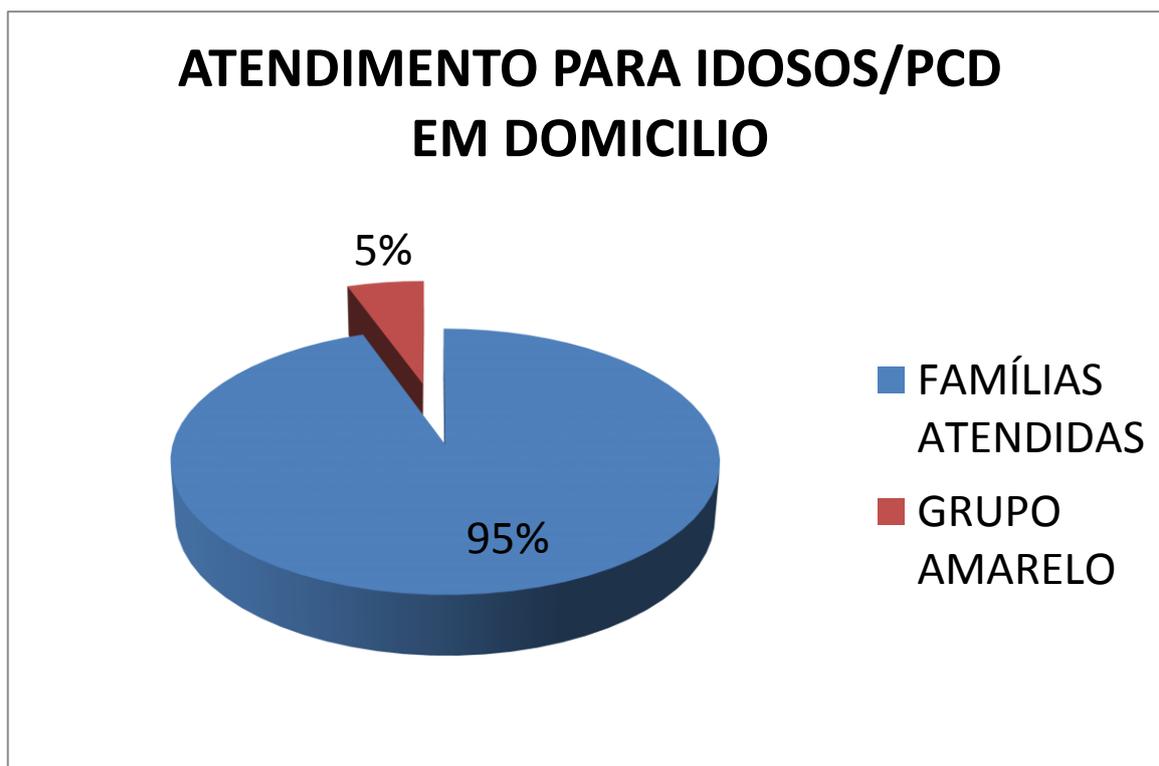
O Serviço de Proteção Social Básica no Domicilio é um componente da Política de Assistência Social do Município em conformidade com diretrizes do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate á Fome. É constituído por um conjunto de medidas, realizadas por uma equipe interdisciplinar.

Além das atividades realizadas, o serviços em domicilio visa a promoção do acesso a direito e a serviços socioassistenciais ou de outras políticas públicas.

#### **4.2 EQUIPES**

O serviço é executado pela equipe técnica do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), a formadas por Assistente Social, Psicólogo, Pedagoga e Coordenadora. A equipe identificam as pessoas que necessitam deste acompanhamento em meio ás famílias acompanhadas pelo Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e também por encaminhamento de outros órgãos, como as Unidades de Saúde.

No CRAS Zona Norte existe a Metodologia das Cores, desenvolvida pelo atual coordenadora e supervisora da autora deste artigo. Essa metodologia consiste em identificar as demandas por cor, um exemplo disso é o Grupo Amarelo que são os usuários que recebem o atendimento em domicílio. Como podemos observar no gráfico abaixo esse grupo ainda está engatinhando em busca de sua evolução.



FONTE: ARQUIVOS CRAS ZONA NORTE 2015

Observando a demanda que recebemos nos CRAS percebemos a necessidade de uma equipe para que se elabore o processo de busca ativa, para abranger um maior público para o serviço, já que hoje contamos um numero muito reduzido e para que o acompanhamento aconteça em um espaço menor de tempo, já que atualmente é feito a cada três mês dificultando o serviço e até mesmo limando o acesso aos direitos dessa família.

Essa deficiência no serviço se dá também devido a falta de um veiculo para uso semanal da equipe, assim ficaria mais viável a organização da mesma pra que se faça o acompanhamento continuo, assim como o MDS determina.

## **5 A ARTICULAÇÃO PROPOSITIVA DO ASSISTENTE SOCIAL**

A ação profissional vai se dar de forma a responder as expressões da questão social, que vai desde conhecer, compreender a realidade, as necessidades e movimentos da sociedade bem como instrumentalizar o processo participativo, respeitando o potencial político dos sujeitos atendidos, possibilitando a construção de um novo padrão de sociabilidade entre os sujeitos.

O profissional busca uma atuação eficiente de transformação, de maneira a alcançar os objetivos propostos não apenas o imediato. Planejar a ação profissional garante a possibilidade de eficiência, efetividade e eficácia do trabalho desenvolvido, a atuação do profissional deve estar em conjunto com as necessidades dos usuários, de forma a proporcionar a autonomia, a emancipação dos indivíduos sociais na democracia e na luta pela efetivação dos direitos.

O profissional deve ver a família como participante de forma a conhecer suas necessidades e condições em termos materiais, psicossociais, de saúde e qualidade de vida. As práticas dialógicas são uma importante articulação, pois possibilitam o entendimento de pensamentos, padrões sociais, e posicionamento de pessoas de forma a conhecer e compreender toda a dinâmica familiar.

A proatividade profissional é fundamental para a busca de respostas junto à arena política de ações e políticas mais justas e eficazes para todos os sujeitos sociais.

A equipe do CRAS ZONA NORTE trás consigo o compromisso com os usuários, onde nem mesmo as limitações cotidianas faz com que se perca o objetivo de efetivação dos direitos.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante do que foi apresentado durante este artigo, onde buscou-se conhecer o trabalho do CRAS em relação ao fortalecimento de vínculos familiares fragilizados incluindo o atendimento em domicílio, tomando por base a vivência como estagiaria no CRAS ZONA NORTE do município de Álvares

Machado, podemos concluir que a realização de um trabalho socioeducativo com estas famílias é um caminho de possibilidades para se conhecer e realizar trabalhos viáveis ao contexto e demanda vivenciada por cada família.

Porém é importante destacar que a realização do acompanhamento a essas famílias, não podem ser compreendidos como ações para “ajudar” as pessoas, mas ações que tenham um conteúdo compatível com a realidade social vivenciada por cada uma dessas famílias, na busca em despertar e conquistar a emancipação, a autonomia, visão crítica da realidade, projeto de vida e perspectiva de mudanças.

Assim, toda a equipe do CRAS para realizar este trabalho deve preservar uma postura ética frente às diversas demandas apresentadas pelas famílias, visto que, não deixe seus valores e suas crenças influenciarem neste trabalho.

É importante também preservar estas famílias e suas diversas histórias de vida, com o intuito de não cair no paradigma de culpabilização da família por sua situação de pobreza, desemprego, entre outros. Sendo assim, é dever da equipe do CRAS realizar suas ações direcionados pela ótica do direito, e devido à diversidade das demandas familiares, realizar o planejamento prévio dessas ações, ou seja, é necessário a elaboração de uma metodologia para que o trabalho com essas famílias surta resultados e para que auxilie no processo de construção de respostas profissionais sustentáveis.

## **REFERÊNCIAS**

Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil – Banco de Dados.

BRASIL. **Desenvolvimento Social: Guia de Políticas e Programas do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome** – MDS. Brasília, 2008.

BRASIL. **Lei Orgânica de Assistência Social**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8742.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8742.htm). Acesso em: 05 de outubro de 2010.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social**. Ministério do desenvolvimento social e combate a fome: Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, 2004.

BRASIL. **Sistema único de Assistência Social**. Disponível em: <http://www.congemas.org.br/NOBversaofinal.pdf>. Acesso em 10 de outubro de 2011.

CARVALHO, Maria do Carmo Brant. **A família contemporânea em debate**. 2. ed. São Paulo: EDUC, Cortez, 1995.

Censo SUAS, Módulos: CRAS, CREAS, Gestão Municipal, Gestão Estadual, Conselho Municipal, Conselho Estadual e Entidades Conveniadas. Brasília. Ministério do Desenvolvimento Social, 2010.

Conselho Nacional de Assistência Social. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**: Resolução nº109, de 11 de novembro de 2009. DOU 25 de nov. de 2009. Brasília, 2009. BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

FACULDADES INTEGRADAS “ANTÔNIO EUFRÁSIO DE TOLEDO”. Coordenação de Pesquisa. **Normatização para elaboração de monografia e trabalhos de conclusão de curso das Faculdades Integradas “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente**. 1. ed. Eletrônica. Presidente Prudente, 2009.

FAMÍLIA brasileira: a base de tudo. 8. ed. São Paulo: Cortez, Brasília: UNICEF, 2008.

FAMÍLIA: redes, laços e políticas públicas. **Famílias e políticas públicas**. Carvalho, Maria do Carmo Brant de. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

**Fundação Sistema Estadual de Análises de Dados - SEADE**. Disponível em: . Acesso em 10 de out. de 2011.

**Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE**. Disponível em: . Acesso em 09 out de 2011

Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS / Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. – 1 ed. – Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.

SPOSATI, Aldaíza. A Assistência Social e a Trivialização dos Padrões de Reprodução Social. In: SPOSATI, A.; FALCÃO, M. do C.; FLEURY, S. M. **Os Direitos (Dos Desassistidos) Sociais**. 5ª ed. SP: Cortez, 2006.

SUAS: **Sistema Único de Assistência Social**: manual informativo para jornalistas, gestores e técnicos. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2005.