



Especialização em
**GESTÃO
PÚBLICA
MUNICIPAL**

Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE

Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia

A Participação Social dentro da Gestão Pública: Um estudo com os coordenadores dos CRAS e CREAS do município de Pesqueira-PE.

Étima Feitosa de Sousa

Pesqueira-PE

2022

ÉTIMA FEITOSA DE SOUSA

**A Participação Social dentro da Gestão Pública:
Um estudo com os coordenadores dos CRAS e
CREAS do município de Pesqueira-PE.**

Monografia apresentada junto à Unidade de Educação a Distância e Tecnologia – EADTec/UFRPE como requisito parcial para conclusão da Especialização em Gestão Pública Municipal.

Orientador(a): Profa. Liliane Aparecida da Silva Santos.

Pesqueira-PE

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal Rural de Pernambuco
Sistema Integrado de Bibliotecas
Gerada automaticamente, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

S725p Sousa, Étima Feitosa de
A Participação Social dentro da Gestão Pública: um estudo com os coordenadores dos CRAS e CREAS do município de Pesqueira-PE. / Étima Feitosa de Sousa. - 2022.
50 f. : il.

Orientadora: Liliane Aparecida da Silva Santos.
Inclui referências e apêndice(s).

Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Universidade Federal Rural de Pernambuco, Especialização em Gestão Pública Municipal, Recife, 2022.

1. Coordenadores. 2. Gestão pública. 3. Participação social. I. Santos, Liliane Aparecida da Silva, orient.
II. Título

CDD 350

FOLHA DE APROVAÇÃO

Étima Feitosa de Sousa

A Participação Social dentro da Gestão Pública: Um estudo com os coordenadores dos CRAS e CREAS do município de Pesqueira-PE.

Monografia apresentada junto à Unidade de Educação a Distância e Tecnologia – EADTec/UFRPE como requisito parcial para conclusão da Especialização em Gestão Pública Municipal.

Aprovada em 13/09/2022

Banca Examinadora:

Profa. Liliane Aparecida da Silva Santos
Presidente e Orientadora

Profa. Erika Sabrina Felix Azevedo
Examinadora

Prof. Lucas Alencar Pinto
Examinador

AGRADECIMENTOS

A minha família, em especial a minha mãe Terezinha Maria pelo apoio, amor e dedicação. E a minha irmã Érita Feitosa, Por sempre acreditar nos meus sonhos e no meu potencial, sempre me estimulando a seguir adiante. Ao meu irmão Elivelton Feitosa, por toda a motivação e constante cobrança por todo o meu caminho.

Agradeço as minha amigas que se fizeram presentes em todo caminho percorrido, diretamente ou indiretamente, cada uma com seu jeitinho especial.

Aos meus filhos de 04 patas: Nina, Mel, Jade Pandora, Kiara, Richard Gered e Estrela, agradeço por todo amor que me proporcionam, pelo ponto de paz e conforto que renovam meu ânimo e recarregam minhas energias para sempre prosseguir.

Sem a impecável orientação da professora Liliane Aparecida, esse trabalho não seria possível. Agradeço pela sua brilhante atuação e sua sensibilidade com a condução, que fizeram todo o diferencial e tornaram todo o caminho mais fácil e mais enriquecedor.

A Cristiane Almeida, agradeço por ter apoiado meu trabalho desde o início, sendo peça chave para que as entrevistas fossem realizadas com facilidade. Agradeço ainda as profissionais que disponibilizaram o seu tempo para contribuir com sua experiência nas entrevistas.

A todos que contribuíram diretamente ou indiretamente, meus sinceros agradecimentos, este trabalho foi uma longa caminhada, fruto de muita dedicação e empenho.

RESUMO

Este estudo tem como objetivo compreender de que maneira a inserção da participação social pode contribuir na construção de uma gestão pública efetiva e democrática, a partir da análise do conceito de participação social, das descrições das práticas, da avaliação dos mecanismos e sua aplicabilidade e da investigação dos desafios enfrentados na ótica dos gestores que atuam como coordenadores nos Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) do município de Pesqueira-PE. O referencial teórico contemplou discussões acerca de participação social na gestão pública e nas unidades públicas estatais do Sistema Único de Assistência Social (SUAS): CRAS e CREAS. Os procedimentos metodológicos adotados consistiram em pesquisa bibliográfica, com abordagem exploratória de natureza qualitativa e realização de entrevistas com as coordenadoras dos equipamentos socio assistenciais CRAS e CREAS de Pesqueira-PE. Os dados obtidos indicam que a participação social pode influenciar os atos de uma gestão, ampliando suas possibilidades de acessos aos serviços públicos, contribuindo para uma efetiva execução dos programas, serviços, projetos e benefícios sociais. Com base nos resultados e discussões, considera-se a compreensão da participação social como processo de vivência e construção inserida intrinsecamente no cotidiano, e uma ferramenta da população para que se alcance eficiência e qualidade dentro da gestão pública. Dessa maneira, o CREAS e os CRAS atuam como a presença do Estado em espaços públicos com participação da sociedade civil, facilitando o acesso dos cidadãos à política pública de assistência social, visando a constante estimulação de protagonismo dos usuários, das suas potencialidades, com foco no empoderamento dos seus direitos.

Palavras-chaves: Coordenadores. Gestão pública. Participação social.

ABSTRACT

This study aims to understand how the insertion of social participation can contribute to the construction of effective and democratic public management by analyzing the concept of social participation, describing the practices, evaluating the mechanisms and their applicability, and investigating the challenges faced from the point of view of the managers who act as coordinators in the Reference Center for Social Assistance (CRAS) and the Specialized Reference Center for Social Assistance (CREAS) in the municipality of Pesqueira-PE. The theoretical framework included discussions about social participation in public management and in the state public units of the Unified Social Assistance System (SUAS): CRAS and CREAS. The methodological procedures adopted consisted of bibliographic research, with an exploratory, qualitative approach and interviews with the coordinators of the CRAS and CREAS social welfare units in Pesqueira-PE. The data obtained indicate that social participation can influence the acts of a management, expanding its possibilities of access to public services, contributing to an effective implementation of programs, services, projects and social benefits. Based on the results and discussions, the understanding of social participation is considered to be a process of living and building, intrinsically inserted in everyday life, and a tool for the population to achieve efficiency and quality in public management. In this way, CREAS and CRAS act as the presence of the State in public spaces with the participation of civil society, facilitating citizens' access to the social welfare public policy, aiming at the constant stimulation of the users' protagonism, of their potentialities, with a focus on the empowerment of their rights.

Key words: Coordinators. Public management. Social participation.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 01 - Práticas de Participação Social no cotidiano.	28
Quadro 02 - Contribuição da participação social para a gestão pública	31
Quadro 03 - Mecanismos e aplicabilidade da participação social	34
Quadro 04 - Fatores limitantes do trabalho no CRAS e no CREAS	37

LISTA DE SIGLAS

CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
FMAS	Fundo Municipal de Assistência Social de Pesqueira
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
NOB/SUAS	Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PPA	Plano Plurianual
PSB	Proteção Social Básica
PSE	Proteção Social Especial
SASC	Secretária de Assistência Social e Cidadania
SUAS	Sistema Único de Assistência Social

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. REVISÃO DA LITERATURA	12
2.1 Participação Social	12
2.2 Participação social na gestão pública	13
2.3 Unidades públicas estatais do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)	15
2.3.1. Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)	17
2.3.2. Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)	19
2.4 Participação social no CRAS e no CREAS	21
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	23
3.1 Caracterização do município e das instituições pesquisadas	23
3.2 Metodologia de Pesquisa	24
4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	27
4.1 Práticas de participação social no cotidiano do CRAS e CREAS.	27
4.2 Contribuição da participação social para uma gestão pública efetiva e democrática	29
4.3 Mecanismos e aplicabilidade da participação social	32
4.4 Fatores limitantes do trabalho no CRAS e CREAS	34
5. CONCLUSÃO	38
REFERÊNCIAS	40
APÊNDICES	42
APÊNDICE A - Roteiro das entrevistas.	42
APÊNDICE B – Transcrição das entrevistas.	43

1. INTRODUÇÃO

Para se garantir eficiência e qualidade na gestão pública é necessário compreender de forma intrínseca a importância da participação social (MOTA JR., 2014). Ao intentar a formulação de políticas públicas que representem de fato a sociedade civil em sua totalidade e sua característica de pluralidade, faz-se necessário observar ainda a legitimidade de sua execução na Constituição de 1988. Como podemos identificar a seguir:

Nessa construção democrática, os diversos canais diretos de participação social denotam ser fundamentais para o conhecimento, elaboração, avanço, garantia e aperfeiçoamento de políticas públicas ou governança, criação ou fomentação normativa, ou qualquer outra área ou tema em que a participação popular seja importante para uma melhor eficácia e eficiência da ação ou atividade que se pretenda (MOTA JR., 2014, p.04).

Nessa perspectiva, entende-se a participação social como a sociedade em participação nos espaços públicos e em conexão com o Estado. Nesse contexto, como afirma Rocha (2008, p.131): “A Constituição Federal de 1988, por sua vez, coroou esse processo atribuindo relevância à participação da sociedade na vida do Estado, ao instituir vários dispositivos nas esferas públicas de âmbito federal e local”.

Ao dialogar com a afirmação em relação a configuração constitucional do Estado Democrático de Direito, que traz a reflexão de identidade do sujeito como direito constitucional, Parente e Mota Jr. (2006, p. 06) afirmam que:

A configuração constitucional do Estado Democrático de Direito exige que o país seja regido por normas democráticas e com respeito aos direitos e garantias fundamentais atribuídas ao povo brasileiro. Esses direitos e garantias, dispostos no Título II da Constituição, encontram-se organizados da seguinte forma: direitos e deveres individuais e coletivos; direitos sociais; nacionalidade; direitos políticos e, por fim, dos partidos políticos

Como forma de possibilitar a realização dessa participação popular, por meio do exercício da cidadania e do conceito de democracia é possível identificar, de acordo com Mota Jr. (2014, p.05) que: “Os diferentes canais de participação social como os conselhos de políticas públicas, conferências, ouvidorias, comitês, fóruns e mesas de negociação e de diálogo, PPAs participativos são fundamentais para uma melhor democratização”.

Para que seja assegurada a participação da sociedade, os Conselhos de Assistência Social, são constituídos por representantes dos usuários, de trabalhadores da área e de entidades assistenciais. Já as Conferências possuem como finalidade debater um tema em comum e tomar decisões referente às políticas públicas (BRASIL, 2006).

A participação popular e a participação social são imprescindíveis para que suas demandas sejam devidamente atendidas, possibilitando seu desenvolvimento (PARENTE; SOUZA JUNIOR, 2006). Conforme Oliveira (2014), podemos compreender a participação popular atrelada a conflitos mais diretos, com níveis individuais e a participação social voltada a enfrentamentos institucionais, a níveis no âmbito coletivo.

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS), apresenta o sentido da assistência social como direito do cidadão e dever do Estado, garantindo oportunidades para todos, englobando a participação social, como podemos observar a seguir: “Tendo como raiz de fundo uma gestão participativa e controle social, o SUAS desenha o futuro da Assistência Social no País, e seu aprimoramento é matéria de conquista cotidiana de todos os estados, DF, municípios e União” (BRASIL, 2009, p. 10).

É fundamental compreender o SUAS através dos valores éticos e políticos, observando a garantia de direitos, diminuindo as vulnerabilidades, inserindo a presença do Estado nos territórios, assim como na descrição a seguir:

No SUAS, serviços, programas, projetos e benefícios são organizados tendo como referência o território onde as pessoas moram, considerando suas demandas e necessidades. Desenvolvidos nos territórios mais vulneráveis, têm a família como foco principal de atenção (BRASIL, 2009, p. 14).

O estado de Pernambuco, uma das 27 unidades federativas do Brasil, localiza-se na região nordeste, possuindo como limites geográficos os seguintes estados: Paraíba, Ceará, Alagoas, Bahia e Piauí. A escolha do município de Pesqueira para a realização da pesquisa é consequência da proximidade geográfica e ao fato da cidade possuir os equipamentos socioassistenciais necessários para a análise empreendida nesse estudo.

Assim, observou-se a importância de investigar se os coordenadores das unidades públicas estatais do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e

do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) vinculados à Secretaria de Assistência Social no município de Pesqueira-PE, possuem o conhecimento dos instrumentos e das formas de participação da sociedade com o Estado na Gestão Pública. Assim, este estudo tem como objetivo geral:

- Compreender de que maneira a inserção da participação social pode contribuir na construção de uma gestão pública efetiva e democrática.

Como objetivos específicos:

- Analisar o conceito de participação social na ótica dos gestores que atuam como coordenadores dos equipamentos socioassistenciais do CRAS e do CREAS do município.

- Descrever as práticas de participação social no dia a dia profissional desses coordenadores.

- Avaliar os mecanismos de participação social e sua aplicabilidade no município, na visão desses coordenadores.

- Investigar os desafios enfrentados por esses coordenadores para implantar uma gestão com mais participação social.

A participação social pode influenciar os atos de uma gestão, ampliando suas possibilidades de acessos aos serviços públicos, contribuindo para uma efetiva execução dos programas, serviços, projetos e benefícios.

Para fortalecer os mecanismos democráticos, é fundamental que as práticas dos trabalhadores do SUAS, inseridos nos equipamentos de referência, estejam alinhadas à fomentação da participação social dos usuários (BRASIL, 2009).

O estudo teve por metodologia pesquisa bibliográfica, com abordagem exploratória de natureza qualitativa e realização de entrevistas com as coordenadoras dos equipamentos socioassistenciais dos CRAS e CREAS de Pesqueira-PE.

Este trabalho está dividido em cinco capítulos, após essa introdução, no segundo capítulo será apresentada a revisão da literatura contemplando os temas de participação social, participação social na gestão pública, CRAS e CREAS. Na sequência, no terceiro capítulo serão caracterizados o município pesquisado, as instituições investigadas, assim como os procedimentos metodológicos adotados na condução desse estudo. Posteriormente, no quarto capítulo é exposta a análise e discussão dos resultados. Por fim, o quinto capítulo apresenta as considerações finais do estudo.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Participação Social

O entendimento de participação social discutida por Machado e Krüguer (2019, p. 467), diz respeito à relação entre as necessidades ou demandas sociais oriundas da população, com as riquezas sociais que são produzidas ou passaram pelo processo de transformação em serviços públicos, no intuito de realizar a socialização do poder político.

Dessa maneira a participação social não é compreendida como algo realizado de forma individual, não sendo algo destinado apenas a um determinado segmento da sociedade. A participação social é definida como uma política social, podendo ser entendida como um conjunto de decisões oriundas do governo que contemplam as demandas coletivas sociais oriundas da população, objetivando atender de forma necessária a quem mais precisa, como de acordo com o princípio de equidade. Na percepção de Machado e Krüguer (2019, p. 467):

A participação, considerada a partir de um processo de socialização da política e do poder de decisão política, deve ter como objetivo a luta pela efetivação e garantia de direitos da classe trabalhadora. O fato desses direitos estarem presentes na Constituição não tem significado na realidade brasileira, uma garantia de que serão realmente efetivados.

A participação social pode ser encontrada em espaços decisórios de políticas sociais, sendo dessa forma uma renovação no processo de democracia, trazendo uma relação horizontal entre as demandas da população (Sociedade civil) e as decisões políticas oriundas do governo (Estado), dessa maneira é possível observar, ainda, que existe uma série de entraves que revelam contradições e jogos de interesses (MACHADO; KRUGÜER, 2019).

Na ótica de Toledo (2015), outra faceta de compreensão possível sobre o conceito de participação social, pode ser encontrada através da ótica das preconizações das legislações do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), nas quais apresentam e orientam sobre a importância da participação social como viés de melhorias nos atendimentos e serviços prestados à sociedade.

A participação social é garantida nas políticas públicas sociais por meio de um processo participativo e democrático, através da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), Lei nº 14.176, de 22.6.2021, assim como definido a seguir:

No âmbito do financiamento, a LOAS previu sua estruturação tendo por base os fundos de assistência social - nacional, dos Estados, DF e municípios – com gestão atribuída aos órgãos responsáveis pela política de assistência social na respectiva esfera federativa. Assegurou, ainda, o direito da participação direta e/ou representativa da população na elaboração, controle e avaliação das ações da assistência social, por meio dos Conselhos de Assistência Social – Nacional, do DF, Estaduais e dos municípios – e das respectivas Conferências, espaços democráticos e deliberativos (BRASIL, 2011, p.12).

É possível destacar a importância da participação social inserida nas políticas públicas, envolvendo aspectos sociais e psicológicos, dessa maneira é observado o caráter da dimensão psicossocial. Ou seja, considerar os aspectos sociais e históricos vivenciados pela população e os aspectos relacionais inerentes à condição humana, que são um conjunto de emoções e sentimentos. Aspectos estes que influenciam diretamente a autonomia e qualidade de vida, influenciando a capacidade de participação de forma positiva ou negativa (TOLEDO, 2015).

2.2 Participação social na gestão pública

Segundo Sousa (2012, p. 134): “A Nova Constituição Federal de 1988 define a participação social comunitária como fundamental para a efetivação do Estado Democrático, através das organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis”.

Em contrapartida, a participação social enquanto sujeito inserido nas políticas públicas necessita de instrumentalização para que os mesmos tenham aptidão para intervir e interferir mediante a reivindicação de direitos sobre o poder público (SOUSA, 2012).

Nesse contexto, podemos entender as Conferências e Conselhos como espaços destinados ao exercício da participação social referente à implementação de políticas na esfera do governo. Como podemos observar na afirmação a seguir:

O reconhecimento dos direitos sociais e a institucionalização dos espaços de participação social, por meio dos Conselhos e Conferências, representou uma tentativa de dar protagonismo às classes populares para decidir,

elaborar, fiscalizar e avaliar a execução das políticas sociais (MACHADO; KRÜGUER, 2019, p.466).

Com objetivo de promover um amplo diálogo e participação da democratização da gestão pública, a participação dos usuários dos equipamentos públicos do SUAS é fundamental. Os trabalhadores que compõem as equipes de referências têm um papel importante na incentivação e estimulação de participação social como no cotidiano, como um processo de trabalho.

Dallari (1984) compreende a definição do conjunto de trabalhadores como possibilidade de potência de transformação da participação política, como podemos constatar na afirmação a seguir:

O conjunto de todos os trabalhadores, desde que organizados e capazes de agir coordenadamente, é uma entidade política. E seu objetivo permanente, de conquista de uma ordem social livre e democrática, com a valorização do trabalho e a garantia de igualdade de possibilidades para todos, é um objetivo político (DALLARI, 1984, p.10).

A Secretaria de Assistência Social visa garantir os direitos dos cidadãos, dispõe de diversos profissionais em atuação, através de programas, projetos, benefícios e serviços, para colaborar com o enfrentamento da comunidade frente às dificuldades. Como afirma Graciosa (2014, p.18): “Os conceitos de participação e controle social estão intimamente ligados ao debate e a inserção em espaços de participação política do Serviço Social”.

Oliveira (2014, p. 18) apresenta uma breve distinção sobre a participação popular e a participação social:

Alguns pesquisadores distinguem a Participação Popular da Participação Social, sendo que a primeira refere-se a lutas mais diretas (marchas, caminhadas, campanhas) e a segunda à participação nos espaços institucionais como ouvidorias, conferências, espaços formais de controle, fiscalização, implementação, monitoramento e avaliação das políticas públicas.

Ao observar os meios de participação através dos instrumentos disponíveis, por possibilitar o diálogo entre a sociedade e o Estado, é relevante ressaltar a importância da participação política, como essencial e um fator a ser considerado em conjunto com a participação social.

Dessa maneira podemos destacar a participação política como indispensável à condição humana, de acordo com a afirmação de Dallari (1984, p.89):

A participação política é uma necessidade da natureza humana. Para todos os seres humanos é indispensável a vida em sociedade e para que esta seja possível torna-se necessária uma organização, ou seja, é preciso que exista uma ordem, na qual as pessoas possam viver e conviver.

Cabe salientar que a participação política transpassa a mera participação eleitoral, através do voto. Como define Dallari (1984 p. 10): “Política é a conjugação das ações de indivíduos e grupos humanos, dirigindo-as a um fim comum”.

2.3 Unidades públicas estatais do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)

A Constituição Federal de 1988 é considerada um marco na construção da assistência social enquanto um direito e elaborada enquanto uma política pública. Esta questão foi ignorada e deixada de fora das formulações de políticas públicas até então produzidas no Brasil (BRASIL, 2011).

O artigo 194 da Constituição Federal de 1988, colabora para uma construção de proteção social, outorgando a conjuntura de necessidades sociais dos indivíduos como responsabilidade da esfera pública e estatal. Assim como podemos identificar na seguinte definição:

A Assistência Social foi definida pela Constituição Federal de 1988 como política pública de direitos e não contributiva, passando a compor o Sistema de Seguridade Social, ao lado das políticas da Saúde e da Previdência Social, constituindo-se em “Política de Proteção Social” articulada a outras políticas sociais destinadas à promoção e garantia da cidadania, configurando assim, um sistema de proteção social (BRASIL, 2011, p. 11).

A Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, dispõe sobre normas, critérios objetivos e definições que objetivam organização na Assistência Social. Assim como podemos observar na afirmação a seguir:

A LOAS (Lei nº 8.742/1993) ratificou e regulamentou os artigos 203 e 204 da Constituição Federal, assegurando a primazia da responsabilidade do Estado na gestão, financiamento e execução da política de Assistência Social. Sua organização, em todo país, tem respaldo legal na diretriz da descentralização político – administrativa, coroando, portanto, o pacto federativo ao estabelecer responsabilidades e atribuições entre os três

entes federados e considerar o comando único das ações em cada esfera de governo (BRASIL, 2011, p. 12).

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS), implementado no Brasil em 2005, trata-se de uma espécie de gestão compartilhada entre os entes federados, através da Lei Nº 12.435, de 6 de julho de 2011 – Lei do SUAS, que dispõe sobre a organização de assistência social, sendo este considerado um marco histórico para a política de assistência social no Brasil. Dessa maneira é necessário compreender a definição da Política Nacional de Assistência Social (PNAS):

A PNAS/2004 reorganiza projetos, programas, serviços e benefícios de assistência social, consolidando no país, o Sistema Único de Assistência Social – SUAS, com estrutura descentralizada, participativa e articulada com as políticas públicas setoriais. Nesse sentido, demarca as particularidades e especificidades, campo de ação, objetivos, usuários e formas de operacionalização da Assistência Social, como política pública de proteção social (BRASIL, 2011, p. 13).

A PNAS foi aprovada em 2004, e, em 2005, a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS), regulamentou a organização em âmbito nacional do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Antes da implementação do SUAS, as políticas sociais eram fragilizadas pela ausência de normativas com objetivos claros, definições, padrões e regras universais. Após sua implementação, foi ocasionado um sistema descentralizado e participativo na assistência social, oriundo de uma base fortalecida de padrões de qualidade, resultando em um efetivo fortalecimento de direitos sociais e cidadania, formatados de acordo com as demandas territoriais da população (PNAS, 2004).

Ao considerar que indivíduos e as famílias podem vivenciar vulnerabilidades com diferentes riscos sociais e em etapas diferentes, surge a necessidade do Estado ofertar atendimentos com base na realidade da população. Dessa maneira são ofertados programas, projetos, ações, serviços, proteção social básica ou especial (PNAS, 2004).

Para que os serviços atuem de forma eficiente, é necessário que existam condições estruturais e suporte para que sejam executados. Cada serviço existente possui especificidade em relação ao público e aos seus procedimentos.

As proteções afiançadas da assistência social segundo a descrição da PNAS (2004) são: a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial de Média Complexidade e de Alta Complexidade:

- A Proteção Social Básica tem por objetivo a prevenção de situações de riscos, através de fortalecimentos de vínculos familiares e comunitários, desenvolvendo potencialidades e aquisições. É voltada para indivíduos que vivenciam vulnerabilidade social decorrente de pobreza, privações e fragilização de vínculos.
- A Proteção Social Especial de Média Complexidade oferece serviços a indivíduos e famílias que tiveram seus direitos violados, mas sem rompimentos de vínculos familiares ou comunitários.
- A Proteção Social Especial de Alta Complexidade garante proteção integral ao indivíduo ou famílias que não tem referência, estão com os vínculos rompidos, ou estão sob ameaça, necessitando serem retirados da comunidade ou da família.

A partir dessa perspectiva, será feito o recorte para a Proteção Social Básica na qual está envolvido o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e a Proteção Especial de Média Complexidade que compreende a atuação do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

2.3.1. Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)

O CRAS é uma unidade pública estatal que oferta espaço para o desenvolvimento de potencialidades e autonomia dos indivíduos, disponibilizando benefícios, programas, projetos e serviços que tem por objetivo a prevenção de riscos sociais, vulnerabilidades e o fortalecimento de vínculos comunitários e familiares (BRASIL, 2009). Como podemos observar no seguinte conceito:

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 (BRASIL, 2009, p. 09).

O CRAS é a porta de entrada dos serviços da Assistência Social no SUAS. O acesso ao equipamento pode ser realizado das seguintes formas: encaminhamentos de setores públicos, buscas ativas pela equipe de referência do CRAS ou por

demanda voluntária, quando o próprio indivíduo ou família acessa o serviço de forma espontânea (BRASIL, 2009).

Através do porte do município é definida a quantidade de CRAS instalados e o número de famílias atendidas, como descrito a seguir (BRASIL, 2009):

- Pequeno porte I: No mínimo 01 CRAS para até 2.500 famílias atendidas;
- Pequeno porte II: No mínimo 01 CRAS para até 3.500 famílias atendidas;
- Médio porte: No mínimo 02 CRAS, cada um para até 5.000 famílias atendidas;
- Grande porte: No mínimo 04 CRAS, cada um para até 5.000 famílias atendidas;
- Metrôpoles: No mínimo 08 CRAS, cada um para até 5.000 famílias atendidas.

A equipe de referência que compõem o CRAS é multidisciplinar, para que possa atender adequadamente às demandas dos usuários do equipamento. A quantidade de profissionais, depende do número de habitantes do município, do seu porte e do número de famílias atendidas.

Os municípios de pequeno porte devem possuir 02 ou 03 técnicos de nível superior sendo 01 a 02 assistentes sociais e 01 psicólogo e 02 ou 03 técnicos de nível médio, sendo recomendado a presença de dois perfis: agente administrativo e agente social ou orientador social. Já os municípios de médio e grande porte devem possuir 04 técnicos de nível superior sendo 02 assistentes sociais, 01 psicólogo e 01 assistente social para compor o CRAS e 04 técnicos de nível médio, devendo conter os perfis de agente administrativo e agente social ou orientador social (BRASIL, 2009).

É imprescindível que o coordenador possua as seguintes características adequadas ao perfil deste cargo no CRAS, para que se possa efetuar o trabalho com eficácia e continuidade, como podemos observar na descrição a seguir:

Escolaridade mínima de nível superior, concursado, com experiência em gestão pública; domínio da legislação referente à política nacional de assistência social e direitos sociais; conhecimento dos serviços, programas, projetos e/ou benefícios socioassistenciais; experiência de coordenação de equipes, com habilidade de comunicação, de estabelecer relações e negociar conflitos; com boa capacidade de gestão, em especial para lidar com informações, planejar, monitorar e acompanhar os serviços socioassistenciais, bem como de gerenciar a rede socioassistencial local (BRASIL, 2009, p. 64).

Dessa forma, o CRAS tem uma atuação com objetivo de prevenção de situações de vulnerabilidade, para que não haja o agravamento, proporcionando

condições de Proteção Social Básica. Em contrapartida o CREAS, atua na Proteção Social Especial de Média Complexidade, lidando com famílias e indivíduos que vivenciam consequências de situações de violação de direitos e situações de violência (BRASIL, 2009), conforme será apresentado na próxima subseção.

2.3.2. Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)

O CREAS tem por objetivo reconstruir e fortalecer vínculos familiares e comunitários, que estejam rompidos ou fragilizados. Os aspectos dos serviços ofertados no CREAS são relacionados a mobilização, proteção, participação social, centralizados na família e no território com maior vulnerabilidade, garantindo dessa forma o acesso ao direito socioassistencial (BRASIL, 2011).

O CREAS atua junto aos indivíduos e familiares que estão vivenciando violação de direitos, risco social ou pessoal, oferecendo acolhimento, orientação e acompanhamento. Dessa maneira, são desenvolvidas ações de natureza protetiva que visam a execução, fortalecimento, coordenação e a articulação com o poder judiciário, políticas públicas e os demais serviços socioassistenciais, conforme exposto a seguir:

O CREAS é uma unidade pública estatal, de abrangência municipal ou regional, referência para a oferta de trabalho social a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, que demandam intervenções especializadas no âmbito do SUAS. Sua gestão e funcionamento compreendem um conjunto de aspectos, tais como: infraestrutura e recursos humanos compatíveis com os serviços ofertados, trabalho em rede, articulação com as demais unidades e serviços da rede socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, além da organização de registros de informação e o desenvolvimento de processos de monitoramento e avaliação das ações realizadas (BRASIL, 2011, p. 08).

No que se refere a quantidade de CREAS implantados em uma cidade depende do porte do município, conforme a seguinte descrição:

- Pequeno Porte I, até 20.000 habitantes, com cobertura de atendimento em CREAS Regional ou implantação de CREAS Municipal, quando a demanda local justificar.
- Pequeno Porte II, De 20.001 a 50.000 habitantes, com a implantação de pelo menos 01 CREAS.

- Médio Porte De 50.001 a 100.000 habitantes, com a implantação de pelo menos 01 CREAS.
- Grande Porte, Metrôpoles e DF, a partir de 100.001 habitantes implantação de 01 CREAS a cada 200.000 habitantes (BRASIL, 2011, p. 74).

O acesso dos indivíduos ou família ao CREAS pode ser realizado das seguintes maneiras: a procura voluntária de atendimento no próprio CREAS e também através de encaminhamentos da rede socioassistencial e de outros setores públicos (BRASIL, 2011).

A equipe de referência que compõe o CREAS deve ser multidisciplinar, sendo formada de acordo com o porte e a capacidade de atendimento ou acompanhamento. São divididos em: Municípios de Pequeno Porte I, Pequeno Porte II e Médio Porte com capacidade de atendimento de 50 casos (famílias ou indivíduos). A equipe de referência deve ser composta por: 01 coordenador, 01 assistente social, 01 psicólogo, 01 advogado, 02 profissionais de nível superior ou médio (para abordagem dos usuários) e 01 auxiliar administrativo (BRASIL, 2011).

Já para os municípios de Grande Porte, Metrôpole e DF, com a capacidade de atendimento de 80 casos de famílias ou indivíduos, a equipe de referência deve ser composta por: 01 coordenador, 02 assistentes sociais, 02 psicólogos, 01 advogado, 04 profissionais de nível superior ou médio (para abordagem dos usuários) e 02 auxiliares administrativos (BRASIL, 2011, p. 94).

É necessário que o coordenador do CREAS possua as seguintes características, para que seja certificado que os serviços sejam ofertados adequadamente às demandas dos usuários, conforme a descrição a seguir:

Escolaridade de nível superior de acordo com a NOB/RH/2006 e com a Resolução do CNAS nº 17/2011. Experiência na área social, em gestão pública e coordenação de equipes; Conhecimento da legislação referente à política de Assistência Social, direitos socioassistenciais e legislações relacionadas a segmentos específicos (crianças e adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, mulheres etc); Conhecimento da rede de proteção socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, do território; Habilidade para comunicação, coordenação de equipe, mediação de conflitos, organização de informações, planejamento, monitoramento e acompanhamento de serviços (BRASIL, 2011, p. 97).

É importante o olhar de diversos profissionais inseridos no SUAS, para o planejamento, avaliação e execução de ações, levando em consideração o território em que estão inseridos os usuários, no seu cotidiano, os saberes existentes, sua aplicabilidade e incorporação, devendo ser estimulada através da participação social.

2.4 Participação social no CRAS e no CREAS

Os técnicos de referência do CRAS e CREAS que compõem o quadro de trabalhadores do SUAS, necessariamente devem dominar o alinhamento da técnica, conteúdo teórico e a prática inserida no território, como aduz Lemes (2017, p. 05):

A inclusão da noção de território requer dos trabalhadores do SUAS um exercício de imersão ao cotidiano, ao universo cultural da população que vive em cada território. Demanda uma compreensão de totalidade, de integração entre os setores para uma efetiva ação pública.

O CRAS desenvolve um trabalho com foco na promoção dos direitos socioassistenciais, sendo necessária a estimulação da participação social dos usuários inseridos no território, sendo realizados da seguinte forma:

Por meio do estímulo à participação dos usuários nos processos de planejamento e avaliação dos serviços da Unidade, seja mediante realização de reuniões com os usuários ou fóruns com representantes das famílias referenciadas e da rede socioassistencial local (BRASIL, 2009, p.14).

Destaca-se a importância da regularidade da participação dos usuários na avaliação e planejamento dos serviços e qualidade dos trabalhos desenvolvidos pela equipe técnica de referência, de forma a facilitar e ampliar a forma de acesso dos usuários aos seus direitos socioassistenciais, com foco na eficácia, eficiência e o impacto gerado sobre a qualidade de vida dos usuários (BRASIL, 2009).

Avaliar as ações, serviços e programas inseridos no próprio território onde está inserida a comunidade é um potente exercício e desenvolvimento de cidadania dos indivíduos, pois proporciona a possibilidade de transformação da qualidade de vida dos sujeitos, visando uma transformação na realidade vivenciada.

O trabalho desenvolvido no CREAS deve levar em consideração o conjunto de situações, potencialidades e singularidades das famílias ou dos indivíduos. Dessa forma é ofertado apoio e proteção, objetivando a superação das fragilidades ou violação de direitos que se apresentam nas vivências dos usuários, exercitando assim a sua autonomia e respeitando o desejo dos indivíduos (BRASIL, 2011).

É necessário estimular a participação social dos usuários, com o atendimento especializado da equipe técnica de referência resultando em ações que realmente

alcancem a efetividade em atender as demandas oriundas do território. Assim, deve-se mobilizar socialmente os usuários no território, e colaborar para prevenção e enfrentamento de situações que perpassam violação de direitos, risco pessoal ou social. A seguir são apresentadas as possibilidades de participação social no CREAS:

Quanto à participação social dos usuários, ressalte-se que esta deve também orientar e permear o trabalho social no CREAS, uma vez que constitui importante instrumento para o conhecimento e a defesa coletiva de direitos e, por conseguinte, para o exercício do protagonismo. Nessa direção, cabe destacar as possibilidades: dos usuários participarem e/ou organizarem associações, movimentos sociais e populares, comissões locais; de participação nas instâncias de controle social, como conselhos de direito e de políticas públicas, que são importantes espaços de decisão e deliberação (BRASIL 2011, p.36).

O CREAS juntamente com sua coordenação e equipe técnica, tem por objetivo estimular a participação, prestar suporte nas ações e adaptar a sua realização ao ser inserida no território e alinhada às demandas existentes. O CREAS ainda pode articular parceria com os variados setores públicos e políticas públicas, órgãos de defesa dos direitos e a sociedade civil (BRASIL, 2011).

Para que seja assegurada a participação da sociedade, os Conselhos de Assistência Social são constituídos por representantes dos usuários, de trabalhadores da área e de entidades assistenciais. Já as Conferências possuem como finalidade debater um tema em comum e tomar decisões referente às políticas públicas (BRASIL, 2006).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Caracterização do município e das instituições pesquisadas

O município de Pesqueira localiza-se no interior do agreste do Estado de Pernambuco, no Vale do Ipojuca, a 214 km da capital Recife. A cidade apresenta o maior reduto indígena do nordeste, os índios Xucurus que residem na Serra do Ororubá, e é famosa como a “terra da graça, do doce e da renda”:

- Da graça por causa do forte turismo religioso: católicos e rituais indígenas;
- Terra do doce devido às produções artesanais e da sua história com a Fábrica Peixe, produtora de doces de goiabada, que foi a primeira unidade industrial instalada no nordeste em 1898.
- A fama da renda é por causa da produção de renda-renascença.

A cidade de Pesqueira é conhecida, ainda, pela sua cultura popular carnavalesca, possuindo como Patrimônio Cultural Imaterial do Estado de Pernambuco o Bloco Carnavalesco e Cultural Caiporas de Pesqueira, através da Lei nº 15.993, de 21 de março de 2017. Segundo o IBGE a população estimada do município no ano de 2021 era de 68.067 habitantes. Dessa maneira se enquadra, segundo a classificação da PNAS, como município de médio porte.

Segundo o portal da transparência de Pesqueira, a Secretária de Assistência Social e Cidadania (SASC), tem vinculação com os seguintes programas através do Fundo Municipal de Assistência Social de Pesqueira (FMAS): Gestão da Assistência Social, Apoio a entidades sem fins lucrativos, Gestão dos programas socioassistenciais, Programa gestão do SUAS (IGD-SUAS), Gestão do Bolsa Família e Cadastro Único, Benefícios Assistenciais, Programas das ações do serviço de Proteção Social Básica, Programa de Proteção Social Especial (Média Complexidade), Programa de Proteção Social Especial (Alta Complexidade) e Programa de Apoio às Políticas do Idoso.

No município de Pesqueira existem dois CRAS:

1) CRAS Unidade I, localizado na Rua Historiador Luiz Wilson de Sá Ferraz, nº 60, bairro Prado. A sua equipe técnica é composta por 01 psicóloga, 02 assistentes sociais e 01 pedagoga.

2) CRAS Unidade II, situado na rua São José, nº 25, bairro Eucalipto. A equipe técnica desta unidade é composta por 01 psicóloga, 02 assistentes sociais e 01 pedagoga.

A seu turno, o CREAS localiza-se na 2ª Travessa da Cachoeira, nº 29, bairro Centro. Possui, enquanto equipe técnica, 01 psicóloga e 02 assistentes sociais.

3.2 Metodologia de Pesquisa

Quanto a sua natureza, esse estudo se classifica como pesquisa exploratória uma vez que tem um efeito de aproximação e abertura de possibilidades, assim como previsto no seguinte conceito:

Estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições (GIL, 2006, p. 44).

A delimitação da pesquisa será realizada tendo como parâmetro a pesquisa qualitativa, que é definida como:

O método qualitativo é adequado aos estudos da história, das representações e crenças, das relações, das percepções e opiniões, ou seja, dos produtos das interpretações que os humanos fazem durante suas vidas, da forma como constroem seus artefatos materiais e a si mesmos, sentem e pensam (MINAYO, 2008, p.57).

Quanto aos meios, através da pesquisa bibliográfica, com foco no conteúdo teórico, assim como podemos constatar na definição proposta por Gil (2002, p. 44): “A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Dessa forma, proporciona ao pesquisador uma ampla abrangência de fenômenos, oriundos de materiais já existentes, objetivando novas conclusões sob a luz de um novo enfoque.

A população de uma pesquisa pode ser entendida como a fonte informativa e adaptada a necessidade do pesquisador, podendo ser “selecionando, as vezes, alguns indivíduos, ou então populações inteiras, ou ainda partes dessas” (LAVILLE; DIONNE, 1999, P. 169).

Nesse contexto, quanto ao universo da pesquisa apontamos como a população os trabalhadores vinculados a Secretaria de Assistência Social e

Cidadania do município de Pesqueira-PE, sendo utilizados como equipamentos de referência 02 CRAS e 01 CREAS e tendo como amostra 03 servidoras que atuam como coordenadoras dos equipamentos socioassistenciais. Conforme Creswell (2007) a amostra desse estudo pode ser definida como não probabilista (ou de conveniência) onde os respondentes foram selecionados com base em sua conveniência e disponibilidade.

Enquanto instrumento de coleta de dados, foi utilizada a entrevista, cujo áudio foi gravado em celular por meio de aplicativo, proporcionando, dessa forma, segundo Gil (2002), uma aproximação para melhor entendimento do problema estudado, e também por ser um instrumento capaz de proporcionar maior compreensão, interpretação e explicações acerca de um objeto investigado. O roteiro das entrevistas consta no Apêndice A.

Após as entrevistas, as mesmas foram transcritas - conforme Apêndice B - para realizar a análise dos resultados que foi feita através da técnica de análise de conteúdo. Para ser realizada de forma eficaz, a análise de conteúdo necessita de constante reflexão e de perguntas analíticas, bem como o planejamento, organização da análise, categorização das respostas e registros, como descrito a seguir:

O processo de análise de dados consiste em extrair sentido dos dados de texto e imagem. Envolve preparar os dados para análise, conduzir análises diferentes, aprofundar-se cada vez mais no entendimento dos dados, fazer representação dos dados e fazer uma interpretação do significado mais amplo dos dados (CRESWELL, 2007, p. 194).

A análise de dados deve seguir os seguintes passos, segundo Creswell, 2007, p. 194: Organizar e preparar os dados para a análise, ler todos os dados, e iniciar a análise detalhada. Dessa maneira, no que se refere a verificação, abordamos a estratégia de triangulação de dados:

Triangulação de diferentes fontes de informações de dados, examinando as evidências das fontes e usando-as para criar uma justificativa coesa para os temas (CRESWELL, 2007, p. 200).

Após a transcrição das entrevistas, foi feita a análise dos achados à luz das legislações que norteiam a assistência social. O exame das narrativas das profissionais entrevistadas resultou em uma gama de informações objetos de estudo desse trabalho. No que se refere à apresentação dos resultados, esses foram

subdivididos por cada um dos objetivos específicos do estudo e, para facilitar a visualização, adotamos a apresentação de quadros com as respostas obtidas junto as profissionais; as quais foram identificadas como Entrevistada 01, Entrevistada 02 e Entrevistada 03, conforme a análise de resultados expostas na seção seguinte.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta a análise e discussão dos resultados. A pesquisa foi realizada junto aos profissionais que ocupam cargo de coordenação nos equipamentos socioassistenciais CRAS I, CRAS II e CREAS de Pesqueira PE. No que se refere ao perfil, todas são do sexo feminino, com idades entre 40 anos e 48 anos, com tempo de formação acadêmica entre 09 e 11 anos e com experiência na coordenação dos equipamentos entre 01 ano e 03 meses a 01 ano e 04 meses.

4.1 Práticas de participação social no cotidiano do CRAS e CREAS.

Ao analisar as possibilidades e desafios encontrados pela pluralidade dos profissionais que são trabalhadores englobados na Secretaria de Assistência Social, observamos que a Participação Social é um processo de vivência e construção inserida intrinsecamente no cotidiano.

Podemos compreender como atribuição dos trabalhadores do SUAS a constante estimulação de protagonismo dos usuários, das suas potencialidades, com foco no empoderamento dos seus direitos.

No que se refere à participação social no CREAS:

Quanto à participação social dos usuários, ressalte-se que esta deve também orientar e permear o trabalho social no CREAS, uma vez que constitui importante instrumento para o conhecimento e a defesa coletiva de direitos e, por conseguinte, para o exercício do protagonismo. Nessa direção, cabe destacar as possibilidades: dos usuários participarem e/ou organizarem associações, movimentos sociais e populares, comissões locais; de participação nas instâncias de controle social, como conselhos de direito e de políticas públicas, que são importantes espaços de decisão e deliberação. (BRASIL, 2011, p.36).

Os profissionais do CREAS devem desenvolver um trabalho social com foco no protagonismo e autonomia dos usuários, informando e estimulando frente às possibilidades de acesso aos serviços e órgãos disponíveis na rede, bem como encaminhamentos, para que possam superar as situações vivenciadas, propiciando assim, a participação social, de acordo com a afirmação a seguir:

Deve, ainda, contribuir para a prospecção dos sujeitos na elaboração de projetos individuais e coletivos de vida, com a perspectiva de possibilitar a vivência de novas possibilidades de interação familiares e comunitárias,

bem como a participação social, o que implica, necessariamente, em propiciar acesso à rede (BRASIL, 2011, p. 24).

Para a Entrevistada 01, coordenadora do CREAS, a participação social como conscientização dos direitos dos usuários, bem como a constante estimulação dos trabalhadores e a disseminação de informações, das quais orientam e articulam as redes, descrevendo como um trabalho coletivo.

As Entrevistadas 02 e 03, coordenadoras dos CRAS I e II respectivamente, afirmam que a participação social é intimamente relacionada ao cotidiano, com o contato direto com os usuários, objetivando o conhecimento de sua realidade e suas demandas, para a efetivação dos serviços oferecidos.

O quadro 01 apresenta as respostas obtidas junto as entrevistadas no que se refere às práticas de participação social no cotidiano do equipamento onde atuam:

Quadro 01 - Práticas de Participação Social no cotidiano.

Entrevistada 01 – CREAS	A importância da, da nossa vida no social, a importância de trazer aos nossos usuários, aos nossos colaboradores, aonde recorrer, como recorrer, saber que você tem os seus direitos, que você é... voltado dentro da Constituição, que você tem os seus direitos, de você saber onde recorrer. Trabalhar a autoestima dos nossos usuários, de forma geral. É muito importante isso para que a autonomia deles, eles saibam como buscar e, diante dessa perspectiva, percebam que nós estamos trabalhando no geral, e eles podem até sair de muitas fragilidades.
Entrevistada 02 - CRAS I	É estar envolvido de forma direta com a população para sentir a necessidade de cada indivíduo e poder ter em prática as políticas públicas.
Entrevistada 03 - CRAS II	Participação social é o que a gente faz todos os dias, na minha concepção. É o que a gente faz todos os dias, é, é o atendimento que a gente tem com usuário, é, as visitas domiciliares que a gente tem. Para mim, eu costumo dizer que eu gosto muito de trabalhar fora, eu não gosto dos bastidores, porque eu gosto de contato com as pessoas. Porque para mim a parte social está aí, é naquele contato que a gente tem no mano a mano com as pessoas e que a gente percebe e vê a realidade de cada um.

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

O trabalho desenvolvido no CRAS, envolve a estimulação de transformação do indivíduo ou família na sociedade ou na localidade, sendo este envolvido em territórios mais vulneráveis, prevenindo e fortalecendo vínculos para superação de situações de vulnerabilidades, como exposto a seguir:

O trabalho social com famílias depende de um investimento e uma predisposição de profissionais de diferentes áreas a trabalharem coletivamente, com objetivo comum de apoiar e contribuir para a superação

das situações de vulnerabilidade e fortalecer as potencialidades das famílias usuárias dos serviços ofertados no CRAS (BRASIL, 2009, p. 62).

Nessa perspectiva, “o trabalho social no CREAS deve ser orientado, ainda, pelo reconhecimento do protagonismo e da autonomia do usuário nas decisões e respostas às situações que vivenciam” (BRASIL, 2011, p. 32).

4.2 Contribuição da participação social para uma gestão pública efetiva e democrática

Através da gestão participativa e do controle social, a seguridade social que a assistência social proporciona é fruto de uma conquista que é constantemente renovada, através da participação da população e da presença do Estado nos territórios brasileiros: “Compreender o SUAS significa compreender um valor político e ético: a Assistência Social como direito do cidadão e dever do Estado” (BRASIL, 2009, p. 10). O controle social pode ser visto como:

Este canal de participação e envolvimento da sociedade viabiliza o envolvimento político dos movimentos sociais, das organizações sociais, dos trabalhadores e, principalmente, dos usuários da Assistência Social, que ganham voz no processo de efetivação da política, enquanto direito de cidadania (BRASIL, 2011, p. 108).

Dessa maneira, o órgão gestor da assistência social, juntamente com o coordenação do CREAS e do CRAS, tem por atribuição o monitoramento e avaliação das ações executadas, viabilizando dessa forma a qualidade dos serviços e o impacto efetivo nas vivências das famílias ou indivíduos acompanhados por estes equipamentos socioassistenciais. Sendo possível ainda no processo avaliativo o envolvimento dos usuários do serviço e representantes das redes de articulação (BRASIL, 2011).

A gestão democrática e a avaliação participativa dos serviços inerentes à política de Assistência Social têm por finalidade, também, dar maior transparência à gestão e facilitar o diálogo com trabalhadores, usuários e colaboradores (BRASIL, 2011, p. 107).

Cabe ressaltar que o órgão gestor da assistência social deve priorizar como objetivo a articulação em rede, bem como o exposto a seguir:

Para tanto, deve primar pela articulação que almeje o acesso dos usuários aos demais serviços, projetos e programas que integram o SUAS e às outras políticas públicas, considerando a complexidade destas situações, que exigem atenções para além das proporcionadas pelo CREAS. (BRASIL, 2011, p.37).

A Entrevistada 01, coordenadora do CREAS, relata como destaque a atuação da coordenação e da equipe do seu equipamento de referência em relação aos usuários atendidos:

Mostrar para eles, que eles têm direitos e deveres, isso é de suma importância. Mas entretanto, a gente é... recebe pessoas fragilizadas, com seus direitos violados e que muitas vezes não conhece o que é o CREAS, não sabe aonde recorrer, onde buscar os seus direitos, então é de suma importância esse momento. (Entrevistada 01).

Percebe-se, assim, a atuação do CREAS, como potente ferramenta de aperfeiçoamento na prática cotidiana, assim como a estimulação das técnicas utilizadas pelos profissionais, impactando a qualidade da oferta dos serviços ofertados aos usuários. Bem como de acordo com as orientações técnicas do CREAS, que dispõe sobre a gestão dos processos de trabalho:

Destaca-se que compete ao CREAS, ainda, a gestão dos processos de trabalho, incluindo a coordenação técnica e administrativa da Unidade e da equipe, o planejamento, o monitoramento e a avaliação das ações, a organização e a execução direta do trabalho social no âmbito dos serviços ofertados, o relacionamento cotidiano com a rede e o registro de informações (BRASIL, 2011, p. 52).

As Entrevistadas 02 e 03, Coordenadoras do CRAS I e II, atribuíram a forma da coordenação trabalhar como fundamental para que a equipe consiga entregar um atendimento de qualidade aos usuários dos serviços. Apontando a forma de trabalho desempenhado como potência para integração dos usuários a comunidade, a rede e aos serviços ofertados.

Principalmente através dos serviços oferecidos pelos equipamentos (Entrevistada 02).

Eu vou colocar também, como eu coloquei em relação ao coordenador: cada coordenador, como eu falei, tem a sua maneira de trabalhar e de querer é, é crescer profissionalmente, é, principalmente na área social, que é a área que a gente desenvolve. Então, o usuário também cabe a cada um. Tem usuários que vem pra cá e a gente tem, a gente encontra um profissional, quase, que eles sabem de tudo que tá acontecendo na sociedade, eles sabem dos seus direitos, eles reivindicam. Agora tem outros

que nem sabem, nem querem saber, infelizmente. Mas o CRAS tá aqui para isso, para ajudar, para conversar, para mostrar que eles tem os direitos que aqui a gente não tá fazendo favor, que aqui eles estão vindo atrás dos direitos deles, que a gente, que a gente não tá fazendo é, assistencialismo, nós estamos fazendo, dando a eles os direitos que eles tem. (Entrevistada 03).

O quadro 02, na sequência, expõe as respostas obtidas junto às entrevistadas no que se refere às contribuições da participação social para a gestão pública:

Quadro 02 - Contribuição da participação social para a gestão pública

Entrevistada 01 – CREAS	Pronto, veja só. Eu vejo a importância de você orientar, analisar essas demandas que vem aqui, que são... Nós trabalhamos com a demanda de violação de direitos, então tá sempre fortalecendo os nossos usuários e também os nossos técnicos, diante das fragilidades que chegam em decorrência da nossa atuação. Então a importância do coordenador tá a frente, coordenando de maneira harmoniosa para que o nosso trabalho saia com maior perfeição.
Entrevistada 02 - CRAS I	Na minha opinião, coordenar da melhor forma os seus colaboradores para que os serviços fluam de melhor forma para o atendimento dos usuários.
Entrevistada 03 - CRAS II	Olhe eu acho que cabe a cada um, certo? A forma de cada um coordenador aceitar o serviço para si e desenvolver, entendeu? Para mim eu, como coordenadora, como estou como coordenadora do CRAS, eu acho que eu tô aqui para é, além de organizar, tentar organizar, eu tô aqui para tentar simplificar as dificuldades que aparecem no dia a dia, ajudando minha equipe da melhor forma possível. E para tentar amenizar cada vez mais é, os problemas dos usuários.

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

No que se refere ao trabalho desempenhado em equipe no CRAS:

Salienta-se que o trabalho em equipe não pode negligenciar a definição de responsabilidades individuais e competências. Deve-se buscar identificar papéis, atribuições, de modo a estabelecer objetivamente quem, dentro da equipe interdisciplinar, encarrega-se de determinadas tarefas (BRASIL, 2009, p. 65).

Esse posicionamento corrobora com a noção de interdisciplinaridade que é o trabalho realizado de forma mútua com a colaboração de diversos saberes. “Esse processo integra, organiza e dinamiza a ação cotidiana da equipe de trabalho e demanda uma coordenação, a fim de organizar as linhas de ação dos profissionais em torno de um projeto comum” (BRASIL, 2009, p.65).

4.3 Mecanismos e aplicabilidade da participação social

As ações desempenhadas pelos equipamentos socioassistenciais alocados no âmbito da assistência social devem propiciar a garantia dos direitos e do desenvolvimento humano, objetivando o protagonismo, autonomia e convivência social. Dessa maneira são ofertadas proteções sociais e seguranças socioassistenciais aos usuários:

Tais seguranças visam, principalmente, ao fortalecimento de vínculos, à auto-estima, à autonomia, ao protagonismo, à participação e à capacidade de proteção das famílias, indivíduos e comunidades. É importante ressaltar que sua efetivação está associada a outras ações, pertinentes às demais políticas públicas que, de forma articulada e indissociável, visam garantir direitos aos cidadãos. (BRASIL, 2011, p. 16).

A coordenadora do CREAS, descreve que na prática inserida no cotidiano a participação social é encontrada nos planos e reuniões realizadas, que inclui a participação dos usuários, conforme exposto a seguir:

Nós temos momentos aqui dentro do equipamento em que trazemos os usuários. Para esses momentos nós trazemos também, que é de suma importância, nós trazemos os outros equipamentos para dar palestras, para mostrarem onde eles tem que buscar. Por exemplo a saúde, nossa parceira, é... Também o bolsa-família, porque é uma situação que eles sempre precisam tá atualizando seu bolsa-família, então o CREAS também traz para eles essa visão de como fazer, de onde buscar, apresentando também a equipe técnica do bolsa, mostrando as dificuldades para eles. A saúde, onde buscar um exame, onde buscar os seus direitos, uma viagem para marcação de médico, etc. (Entrevistada 01).

Cabe ressaltar ainda a importância da construção de espaços que estimulem a avaliação conjunta dos processos e ações desenvolvidas no CREAS, buscando identificar a efetividade e possíveis aprimoramentos (BRASIL, 2011).

Em relação ao CREAS, cabe à coordenação da Unidade o acompanhamento e monitoramento cotidiano das rotinas de trabalho e das ações planejadas, bem como a avaliação contínua dos resultados obtidos nos processos de trabalho, incluindo as ações desenvolvidas no (s) serviço (s). (BRASIL, 2011 p. 106).

A Entrevistada 02 coordenadora do CRAS I, aponta como crucial os encontros com a comunidade, para que seja ofertado nos serviços técnicas, como reuniões que possam resultar em palestras, grupos ou roda de conversas,

relacionadas ao seu bem estar, promovendo a estimulação do protagonismo do usuário. Esse posicionamento está alinhado com a democratização do acesso aos direitos socioassistenciais, como de acordo com as Orientações Técnicas do CRAS (2009):

A democratização do acesso aos direitos socioassistenciais e o aprimoramento permanente dos serviços socioassistenciais ofertados no CRAS ainda devem ser garantidos por meio do estímulo à participação dos usuários nos processos de planejamento e avaliação dos serviços da Unidade, seja mediante realização de reuniões com os usuários ou fóruns com representantes das famílias referenciadas e da rede socioassistencial local (BRASIL, 2009, p.14).

É necessário cada vez mais a estimulação do exercício da cidadania, contribuindo para o desenvolvimento social e facilitação de acesso aos direitos socioassistenciais, como também consta nas Orientações Técnicas do CRAS (2009), como exposto a seguir:

O coordenador do CRAS, responsável pela articulação da rede de serviços de proteção básica local, deve organizar, segundo orientações do gestor municipal (ou do DF) de assistência social, reuniões periódicas com as instituições que compõem a rede, a fim de instituir a rotina de atendimento e acolhimento dos usuários; organizar os encaminhamentos, fluxos de informações, procedimentos, estratégias de resposta às demandas; e traçar estratégias de fortalecimento das potencialidades do território. Deverá ainda avaliar tais procedimentos, de modo a ajustá-los e aprimorá-los continuamente. (BRASIL, 2009, p. 22).

A coordenadora do CRAS II, aponta a importância de ouvir adequadamente os usuários e identificar as demandas:

A gente tem mais contato com a sociedade, de verdade, mesmo, né? Você, você tá no mano a mano, você tá vendo o que aquela pessoa tá precisando, você tá, tá vendo com seus próprios olhos (Entrevistada 03).

Para que as devidas orientações e encaminhamentos sejam realizados de forma eficaz e o usuário seja empoderado dos seus direitos, a equipe precisa ter um conhecimento prévio das ofertas existentes na rede, como exposto a seguir:

A oferta dos serviços no CRAS deve ser planejada e depende de um bom conhecimento do território e das famílias que nele vivem, suas necessidades, potencialidades, bem como do mapeamento da ocorrência das situações de risco e de vulnerabilidade social e das ofertas já existentes. (BRASIL, 2009, p. 09).

A seguir é exposto o quadro 03 com os argumentos apresentados pelas entrevistadas no que tange a mecanismos e aplicabilidade da participação social:

Quadro 03 - Mecanismos e aplicabilidade da participação social

Entrevistada 01 – CREAS	Sim, nós temos, nós temos... Por exemplo os planos que a gente cria, nós temos as reuniões, e que é de suma importância a participação sim dos nossos usuários. Nós enquanto CREAS trabalhamos as medidas socioeducativas dos jovens e adolescentes que cometem ato infracional e que dentro deles, a gente tem o nosso plano, que é de suma importância ouvir os nossos jovens e ver onde é que a gente pode mudar, como é que a gente pode atuar. Sim, é muito importante.
Entrevistada 02 - CRAS I	Através de encontros oferecidos para a comunidade que envolvem muitos temas relacionados ao bem-estar dos mesmos.
Entrevistada 03 - CRAS II	É, cada um a gente vê a demanda que cada um necessita e vai, é, levando cada um para o seu, para a sua janela, certo? E nessas demandas, a gente vai mostrando a eles o poder que eles tem diante da sociedade, que só depende deles, entendeu? Agora, a gente tem que colocar isso na cabeça de cada usuário, porque na verdade nós trabalhamos aqui com atendimento né, individual, todos os dias, a gente atende na faixa de 30 pessoas o dia todo aqui é... E temos o serviço de convivência, né? Que a gente executa aqui grupos e oficinas com idosos, com crianças e com adolescentes. Aí a gente acaba mostrando principalmente a esses grupos, para eles se envolverem na sociedade e lutar pelos seus direitos.

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Destaca-se a importância das equipes de referências do CREAS e dos CRAS, conhecerem o seu território, reconhecendo as demandas e incluindo tais situações aos seu planejamento de atividades e intervenções. Dessa forma, apresenta-se como potente mecanismo de exercícios de direitos sociais e promove cada vez mais o exercício da cidadania dos usuários.

4.4 Fatores limitantes do trabalho no CRAS e CREAS

No CRAS e no CREAS busca-se possibilitar a ressignificação de uma nova postura e olhar sobre a assistência social e conseqüentemente sobre o SUAS. Assim, é necessário tomar ciência, conhecer de fato a política, para que exista comprometimento e esforço em fazer existir na prática as diretrizes da implementação do SUAS, promovendo maior inserção dos direitos sociais na cultura, e que estes sejam praticados no cotidiano.

A Política Nacional de Assistência Social (2004), caracteriza os municípios brasileiros, com o intuito de organizar as ofertas dos serviços do CREAS, bem como

estipula sua capacidade de atendimento e sobre sua equipe técnica, como podemos observar a seguir:

A Portaria Nº 843, de 28 de dezembro de 2010, ao dispor sobre a composição das equipes de referência do CREAS, passou a considerar, para além do nível de gestão, disposto na NOB-RH/SUAS (2006), o porte dos municípios como um elemento fundamental no planejamento da capacidade de atendimento e da definição das equipes do CREAS (BRASIL, 2011, p. 93).

Dessa maneira, os parâmetros para a composição da equipe de referência do CREAS, são um total de 07 trabalhadores: 01 Coordenador, 01 Assistente Social, 01 Psicólogo, 01 Advogado, 02 Profissionais de nível superior ou médio e 01 Auxiliar administrativo. Entretanto os parâmetros levam em consideração ainda, as demandas apresentadas e possibilidade de profissionais acrescidos, como podemos constatar na afirmação a seguir: “O redimensionamento da equipe do CREAS deve, portanto, ser consequência de um planejamento de gestão, com previsão dos profissionais a serem acrescido e seu perfil, considerando o disposto na Resolução CNAS Nº 17/2011” (BRASIL, 2011, p. 94).

Na entrevista 01, a coordenadora do CREAS apontou como limitação no trabalho a baixa quantidade de trabalhadores que compõem a sua equipe. Descreve um total de 06 trabalhadores: 01 coordenadora, 02 assistentes sociais, 01 psicóloga, 01 segurança e 01 administrativo. Relatou ainda como entrave o nível de fragilidade que os usuários do equipamento apresentam, nesse contexto é necessário uma acolhida, que perpassa a estimulação social:

Estimular? Sim, sim é sempre bom você elevar, alavancar a autoestima das pessoas, mostrarem que elas podem. Porque aqui no CREAS a gente recebe pessoas muito fragilizadas, então elas tem que ter uma autoestima, eles tem que ter uma acolhida para que isso não venha a recorrência de uma depressão, de uma pessoa que seja excluída. É sim, é sim, é muito importante (Entrevistada 01).

Mediante a este contexto, observamos a ausência de clarificação de papéis do que são as competências do equipamento CREAS, ao utilizar a palavra “autoestima” como atribuição do trabalho desenvolvido no CREAS, uma vez que o desenvolvimento de autoestima é uma competência desenvolvida no Centro de Atenção Psicossocial (CAPS).

Na entrevista 02, a Coordenadora do CRAS I aponta como limitação a ausência de estimulação da participação social em mais espaços na sociedade, e não apenas nos equipamentos socioassistenciais serem os responsáveis, apontando como uma falha generalizada na sociedade.

Destacamos o sentido da participação social como o início da transformação, como protagonismo popular, para que então as políticas públicas e os serviços sejam ofertados de forma eficaz e com qualidade:

Trata-se de, pois, de ampliar e qualificar os espaços existentes, fomentar a criação de novos espaços, buscar uma razão de política pública cuja construção, a partir do protagonismo popular, possa garantir a participação das massas, no intuito de elevar a democracia realmente existente, a níveis contestadores e revolucionários. (MACHADO; KRÜGUER, 2019, p. 469).

O Estado deve prover espaços de colaboração e de mobilização de recursos, em respostas aos problemas existentes nas demandas da população brasileira. Reconhecer esse papel aumenta as possibilidades de transformações e dos seus efeitos. “Desconhecer a crescente importância da atuação das organizações da sociedade nas políticas sociais é reproduzir a lógica ineficaz e irracional da fragmentação, descoordenação, superposição e isolamento das ações” (BRASIL, 2005, p. 47).

A coordenadora do CRAS II, na entrevista 03, aponta como dificuldade a ausência de consciência dos usuários do serviço em relação aos seus direitos. A mesma percebe que os usuários se preocupam em apenas em receber e não sobre o motivo que é contemplado:

Em relação ao serviço de convivência mesmo, os idosos não, os idosos eles vem porque eles se sentem bem, porque eles saem de casa, porque eles, eles aqui eles interagem, tanto com a gente, né? Os profissionais do CRAS, como com os colegas que vem também, entendeu? E para eles é uma terapia, todo tipo, tudo que a gente faz de oficinas diferente para eles é uma terapia. Eles esperam a semana toda para os dias que eles tem que vir para aqui para o CRAS. Agora, crianças e adolescentes muitas vezes vem porque não tem comida em casa. E vem lanchar aqui e a gente percebe que o interesse deles mesmo é ficar esperando só a hora do lanche, infelizmente a gente sabe que é assim. E em muitos colégios municipais acontece a mesma coisa, certo? Porque por mais que a gente lute pelo uma sociedade é, com igualdade, infelizmente tá muito longe disso acontecer. A desigualdade ela é gritante, ela é gritante e nós que fazemos parte da, do serviço social que a gente trabalha diretamente com a sociedade como um todo com a parte carente, com a parte que necessita mais dos nossos serviços, a gente se torna impotente diante de tanta necessidade que a gente encontra pela frente. Então a desigualdade, ela é gritante, infelizmente (Entrevistada 03).

Diante dessas problemáticas, as equipes atuantes nos CRAS devem informar e orientar os usuários do serviço, bem como a articulação da rede em favor da cidadania e direitos, sendo este um trabalho feito de forma contínua e com constantes reformulações:

Assim, há que se produzir uma metodologia que se constitua ao mesmo tempo em resgate de participação de indivíduos dispersos e desorganizados, e habilitação para que a política de assistência social seja assumida na perspectiva de direitos publicizados e controlados pelos seus usuários. (BRASIL, 2005, p. 52).

A seguir é exposto o quadro 04 demonstrando as falas das entrevistadas em relação aos fatores limitantes do trabalho no CRAS e no CREAS:

Quadro 04 - Fatores limitantes do trabalho no CRAS e no CREAS

Entrevistada 01 – CREAS	A nossa equipe hoje está formada por três técnicos, que são dois assistentes sociais e uma psicóloga. Nós temos também hoje um segurança e temos também um administrativo. Hoje nós estamos com a equipe defasada, mas a equipe está se formando novamente agora com o passar dos dias.
Entrevistada 02 - CRAS I	Esta função (Participação Social) deve também ser oferecida de uma forma geral na sociedade.
Entrevistada 03 - CRAS II	Então, é, às vezes eu acho que a gente, que os usuários, eles não se interessam em ter participação direta nos direitos deles. Eles querem só pegar e pronto e acabou-se, entendeu? Para eles não interessa o porque que ele tá recebendo, por que, o que levou o governo, o que levou o governo seja estadual, seja municipal, seja federal, que levou o governo fazer esse programa, para eles terem esse, esse, esse direito? Eles não querem saber, eles querem saber: eu tenho o direito? Tenho, então eu quero. Então eles não querem, na verdade muitos, a maioria, não são todos, né? Tudo tem exceções. A maioria é, eles vem atrás só de buscar o que tem direito e não querem saber de entrar na vida social para aprender a saber por que eles tem direito. Por que quando eu tenho o direito de alguma coisa, eu quero saber o por quê que eu tenho direito, né? Para mim poder chegar em determinado canto, dizer eu tenho o direito por causa disso e disso. Mas eles não: tenho o direito? Então, tá bom demais. Certo?

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

O trabalho desempenhado no CRAS precisa ser realizado de forma contínua, dessa maneira novas estratégias precisam ser elaboradas e colocadas em prática, para que o trabalho seja ofertado sem interrupções e com o devido aperfeiçoamento.

5. CONCLUSÃO

Este estudo procurou mostrar a importância da participação social dentro da gestão pública, com a coleta de dados através de entrevistas realizadas com as coordenadoras dos equipamentos socioassistenciais CREAS, CRAS I e CRAS II de Pesqueira-PE.

A participação social pode ser compreendida como ferramenta da população para que se alcance eficiência e qualidade dentro da gestão pública. As políticas públicas necessitam ser formuladas com o objetivo de representar as demandas da população. Cabe ressaltar que a participação social possui sua legitimidade garantida na constituição de 1988.

Diante do exposto, o CREAS e os CRAS podem ser compreendidos como a presença do Estado em espaços públicos com participação da sociedade civil, facilitando o acesso dos cidadãos à política pública de assistência social. É a compreensão de que para o processo de desenvolvimento de um país é imprescindível as ações sociais do Estado.

O CREAS é referência de atendimento a situações de risco social e pessoal, por violação de direitos e oferta um trabalho especializado social no SUAS. Já o CRAS oferece um trabalho de referência no sentido de proteção social básica e promoção social (BRASIL, 2009). E para que haja a continuidade dos serviços ofertados nesses equipamentos, é necessário o empenho da gestão local, para constante avaliação da eficácia dos serviços ofertados e a promoção da autonomia e fortalecimento de cidadania dos usuários do serviço (BRASIL, 2011).

Dessa maneira, os coordenadores desses equipamentos se apresentam como peça chave para a constante atualização do modo de operar da equipe e da unidade em si. Por isso a importância de observar a maneira em que a participação social contribui na construção de uma gestão pública efetiva e democrática.

Bem como analisar o que é compreendido na visão desses profissionais o conceito de participação social e de que forma é apresentada nas práticas do cotidiano e quais desafios se apresentam.

Observamos que nas falas das profissionais se apresenta um entendimento e atuação que destoam do escopo da política pública, nas quais estão inseridas. Percebe-se que não se proporciona a defesa e prevenção às situações de agravamentos e vulnerabilidade social. Dessa forma, identifica-se, ainda, a ausência

de estruturas e de estratégias para fortalecer as relações e garantir o desempenho da equipe. As entrevistadas apontam a dificuldade da ausência de conhecimento da população em relação aos seus direitos, mas não trazem estratégias para tentar modificar essa realidade.

Diante dos dados coletados nessa pesquisa, pode ser observada a prática de participação social inserida intrinsecamente no dia a dia dos equipamentos de referência CREAS e CRAS. Isto reflete diretamente na qualidade do serviço ofertado aos usuários, realizando um trabalho que objetiva ao protagonismo do indivíduo e sua inserção dentro das políticas públicas.

Destacamos, ainda, a importância da coordenação estar atenta às demandas que se apresentam, bem como fortalecer e incentivar as suas equipes, e o estímulo da participação dos usuários nos planejamentos e ações realizadas nestes equipamentos.

No que se refere as limitações identificadas ao longo da produção deste estudo, podemos apontar o fato de apenas os gestores dos equipamentos socioassistenciais CREAS e CRAS serem entrevistados, não englobando a equipe técnica de referência atuantes nesses locais, impossibilitando dessa forma uma visão mais global da problemática apontada. Dessa forma, provoca-se o ensejo de estudos futuros, na ótica de aprofundar a pesquisa em outros municípios, contemplando nas entrevistas as equipes técnicas dos respectivos equipamentos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm. Acesso em: 13 de dezembro de 2021.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742compilado.htm. Acesso em: 13 de dezembro de 2021.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome Conselho Nacional de Assistência Social e Conselho Nacional de Assistência Social. **SUAS: orientação acerca dos Conselhos e do Controle Social da Política Pública de Assistência Social**, 2006. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cartilhas/SUAS_Orientacoes_conselhos_controlesocial.pdf>. Acesso em 18 fev. 2022.

BRASIL. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social - CRAS.** 1ª ed. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS, 2009, p.72.

BRASIL. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS.** Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS, 2011.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004; Norma Operacional Básica – NOB/Suas.** Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome e Secretaria Nacional de Assistência Social, 2005.

BRASIL. **SUAS Sistema único de Assistência Social.** Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome e Secretaria Nacional de Assistência Social, 2009.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto.** 2ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **O que é a Participação Política.** Brasiliense, São Paulo: 1984.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRACIOSA, Alessandra. **A inserção dos Assistentes Sociais nos espaços de participação política.** Florianópolis, 2014.

IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.** Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pe/pesqueira/panorama>. Acesso em: 18 de fevereiro de 2022.

LAVILLE, Christian. DIONNE, Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciencias**. tradução Heloisa Monteiro e Francisco Settineri. Porto Alegre: Artmed; Belo Horizonte: Editora UFMQ 1999.

LEMES, Marilene Alves. **Os Desafios da Participação para o Controle Social do SUAS**. Encontro da Educação Social, Maringá PR, 2017.

MACHADO, Cristiane Ferrari Canez. KRÜGER, Tânia Regina. **O sentido da participação para o assistente social representante do gestor nos Conselhos de Assistência Social**. Serv. Soc. Rev. Londrina: v. 21, n.2, p. 463-482, 2019.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**. 11ª ed. São Paulo: Hucitec, 2008.

MOTA JR, João Francisco da. **A constituição cidadã e a participação social: Além da cidadania uma questão de efetivação**. Florianópolis: CONPEDI, 2014.

OLIVEIRA, Vera Aparecida de. **Participação Popular na Gestão Pública: a carência de formação dos servidores públicos para a gestão participativa**. São Paulo, 2014.

PARENTE, Lygia Bandeira de Mello. SOUZA JUNIOR, José Geraldo de. **Participação social como instrumento para a Construção da democracia: a intervenção social na administração pública brasileira**. Brasília: 2006.

PERNAMBUCO. **Lei nº 15.993, de 21 de março de 2017**. Disponível em: <<https://leisestaduais.com.br/pe/lei-ordinaria-n-15993-2017-pernambuco-institui-o-bloco-carnavalesco-e-cultural-caiporas-de-pesqueira-como-patrimonio-cultural-imaterial-do-estado-de-pernambuco>>. Acesso em: 17 de abril de 2022.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA PREFEITURA MUNICIPAL DE PESQUEIRA. **Acompanhamento de Programas**. Disponível em: <<https://siorconp2.systemainformatica.com.br/views/transparencia/demonstrativo-programa.xhtml?id=pmpesqueira>>. Acesso em: 13 de dezembro de 2021.

ROCHA, Enid. **A Constituição Cidadã e a institucionalização dos espaços de participação social: avanços e desafios**. In: VAZ, Flavio Tonelli; MUSSE, Juliano Sander; SANTOS, Rodolfo Fonseca dos. (Orgs.). 20 anos da Constituição Cidadã: avaliação e desafios da seguridade social. Brasília: Associação Nacional dos Auditores Fiscais da Receita Federal do Brasil, 2008.

SOUZA, Roberta Menezes. **Participação e Serviço Social: Experiência de formação do Conselho Local de Saúde em Sobral/CE**. Serv. Soc. & Saúde, Campinas, SP v. 11, n. 1 (13), p. 133-154 jan./ jun. 2012 ISSN 16766806.

TOLEDO, Mariana Louzada de. **Participação social como diretriz da atuação do psicólogo no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS): possibilidades e desafios**. 2015. 173 f. Dissertação Mestrado em Psicologia. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo: São Paulo, 2015.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Roteiro das entrevistas.

Dados Preliminares:

- Idade:
- Equipamento socioassistencial:
- Formação, Local e ano:
- Tempo no cargo:
- Composição da equipe atualmente:

Roteiro:

1. O que você considera que é ou deve ser o objetivo do trabalho do coordenador do CRAS/CREAS?
2. O que você entende por participação social?
3. No trabalho do CRAS/CREAS, você considera que é possível ajudar os usuários a participar mais da comunidade, reivindicar seus direitos?
4. Você considera que estimular a participação social dos usuários, também é uma função atribuída ao CRAS/CREAS?
5. Em termos de estrutura e organização, há atualmente algum meio utilizado para que os usuários exerçam sua participação?

APÊNDICE B – Transcrição das entrevistas.

Transcrição da primeira entrevista - 01/03/2022

Bom dia, a gente vai começar agora a entrevista, você concorda ser gravada?

Entrevistada 01: Bom dia! Sim, concordo, pode ficar à vontade.

Qual é a sua idade?

Entrevistada 01: 48 anos

Qual o equipamento que você é coordenadora?

Entrevistada 01: Do CREAS, Centro de Referência Especializada da Assistência Social em Pesqueira

Qual é a sua formação?

Entrevistada 01: Eu sou Assistente Social.

De que faculdade e qual o ano?

Entrevistada 01: Veja só, eu me formei no ano de 2013, na faculdade UNOPAC em Pesqueira, que é a distância.

Há quanto tempo você é coordenadora?

Entrevistada 01: Um ano e 3 meses. Aproximadamente.

Ok, qual é a composição da equipe atualmente?

Entrevistada 01: A nossa equipe hoje está formada por três técnicos, que são dois assistentes sociais e uma psicóloga. Nós temos também hoje um segurança e temos também um administrativo. Hoje nós estamos com a equipe defasada, mas a equipe está se formando novamente agora com o passar dos dias.

Ok. O que que você considera que é, ou deve ser o objetivo do trabalho do coordenador do CREAS? Qual o objetivo do coordenador do CREAS, qual é o trabalho do coordenador?

Entrevistada 01: Pronto, veja só. Eu vejo a importância de você orientar, analisar essas demandas que vem aqui, que são... Nós trabalhamos com a demanda de violação de direitos, então tá sempre fortalecendo os nossos usuários e também os nossos técnicos, diante das fragilidades que chegam em decorrência da nossa atuação. Então a importância do coordenador tá a frente, coordenando de maneira harmoniosa para que o nosso trabalho saia com maior perfeição.

Pronto?

Entrevistada 01: Sim.

O que você entende por participação social?

Entrevistada 01: A importância da, da nossa vida no social, a importância de trazer aos nossos usuários, aos nossos colaboradores, aonde recorrer, como recorrer, saber que você tem os seus direitos, que você é... voltado dentro da Constituição, que você tem os seus direitos, de você saber onde recorrer. Trabalhar a autoestima dos nossos usuários, de forma geral. É muito importante isso para que a autonomia deles, eles saibam como buscar e, diante dessa perspectiva, percebam que nós estamos trabalhando no geral, e eles podem até sair de muitas fragilidades.

No trabalho do CREAS você considera que é possível ajudar os usuários a participar mais da comunidade e reivindicar seus direitos?

Entrevistada 01: Sim, sim, muito importante a divulgação, a autoestima, mostrar para eles, que eles têm direitos e deveres, isso é de suma importância. Mas entretanto, a gente é... recebe pessoas fragilizadas, com seus direitos violados e que muitas vezes não conhece o que é o CREAS, não sabe aonde recorrer, onde buscar os seus direitos, então é de suma importância esse momento.

Como vocês no CREAS conseguem ajudar esses usuários a participar mais da comunidade?

Entrevistada 01: Veja só, nós temos momentos aqui dentro do equipamento em que trazemos os usuários. Para esses momentos nós trazemos também, que é de suma importância, nós trazemos os outros equipamentos para dar palestras, para mostrarem onde eles tem que buscar. Por exemplo a saúde, nossa parceira, é... Também o bolsa-família, porque é uma situação que eles sempre precisam tá atualizando seu bolsa-família, então o CREAS também traz para eles essa visão de como fazer, de onde buscar, apresentando também a equipe técnica do bolsa, mostrando as dificuldades para eles. A saúde, onde buscar um exame, onde buscar os seus direitos, uma viagem para marcação de médico, etc.

Você considera que estimular a participação social dos usuários também é uma função atribuída do CREAS?

Entrevistada 01: Veja só, eu vejo como uma atribuição de todos nós, essa, essa autoestima, essa situação de mostrar...

[ruído ambiente]

[esqueci aberto]

É possível estimular a participação social dos usuários, essa é uma função também atribuída do CREAS?

Entrevistada 01: Estimular? Sim, sim é sempre bom você elevar, alavancar a autoestima das pessoas, mostrarem que elas podem. Porque aqui no CREAS a gente recebe pessoas muito fragilizadas, então elas tem que ter uma autoestima, eles tem que ter uma acolhida para que isso não venha a recorrência de uma depressão, de uma pessoa que seja excluída. É sim, é sim, é muito importante.

Então, é uma função do CREAS?

Entrevistada 01: Também do CREAS, de todos os equipamentos e também de todos nós como contribuintes, e como pessoa.

Em termos de estrutura e organização, há atualmente algum meio utilizado para que os usuários exerçam sua participação?

Entrevistada 01: Sim, nós temos, nós temos... Por exemplo os planos que a gente cria, nós temos as reuniões, e que é de suma importância a participação sim dos nossos usuários. Nós enquanto CREAS trabalhamos as medidas socioeducativas dos jovens e adolescentes que cometem ato infracional e que dentro deles, a gente tem o nosso plano, que é de suma importância ouvir os nossos jovens e ver onde é que a gente pode mudar, como é que a gente pode atuar. Sim, é muito importante.

Muito obrigada.

Entrevistada 01: Disponha. Eu esqueci as perguntas...

Transcrição da segunda entrevista - 14/03/2022

Bom dia, iremos começar agora a entrevista, você concorda em ser gravada?

Entrevistada 02: Sim

Qual é a sua idade?

Entrevistada 02: 40 anos de idade

Qual o equipamento?

Entrevistada 02: CRAS Unidade 1

Qual a sua formação?

Entrevistada 02: Sou formada pela Unopar, polo Pesqueira, desde o ano de 2012.

Qual o seu tempo no cargo de coordenadora?

Entrevistada 02: Estou como coordenadora do equipamento há 1 ano e 3 meses.

Qual é a composição da equipe?

Entrevistada 02: Nós disponibilizamos de uma psicóloga, dois assistentes sociais e uma pedagoga.

Ok. O que você considera que é, ou deve ser, o objetivo do trabalho do coordenador do CRAS?

Entrevistada 02: Na minha opinião, coordenar da melhor forma os seus colaboradores para que os serviços fluam de melhor forma para o atendimento dos usuários.

E o que você entende por participação social?

Entrevistada 02: É estar envolvido de forma direta com a população para sentir a necessidade de cada indivíduo e poder ter em prática as políticas públicas.

No trabalho do CRAS você considera que é possível ajudar os usuários a participar mais da comunidade reivindicando os seus direitos?

Entrevistada 02: Sim, principalmente através dos serviços oferecidos pelos equipamentos.

Você considera que estimular a participação social dos usuários também é uma função atribuída ao CRAS?

Entrevistada 02: Sim, esta função deve também ser oferecida de uma forma geral na sociedade.

Em termos de estrutura e organização, há atualmente algum meio utilizado para que os usuários exerçam sua participação?

Entrevistada 02: Através de encontros oferecidos para a comunidade que envolvem muitos temas relacionados ao bem-estar dos mesmos.

Muito obrigada!

Entrevistada 02: Por nada.

Transcrição da terceira entrevista - 05/04/2022

Olá, bom dia, você concorda em ser gravada?

Entrevistada 03: Como?

Gravada, a entrevista?

Entrevistada 03: Sem problema.

Ok, qual a sua idade?

Entrevistada 03: Eu tenho 48 anos.

Qual é o equipamento que você é coordenadora?

Entrevistada 03: É... atualmente eu estou como coordenadora do CRAS Eucalipto, CRAS 2.

Qual é a sua formação?

Entrevistada 03: Eu, minha formação é, eu sou formada em assist... em serviço social, sou assistente social há 11 anos já e estamos na luta.

Qual é o local de formação?

Entrevistada 03: Pesqueira.

Ok. Há quanto tempo você é coordenadora?

Entrevistada 03: Olhe, eu já tive a oportunidade de coordenar outros equipamentos. Mas, aqui no CRAS é, fez um ano e 4 meses, que eu tô como coordenadora, né?

Ok. Qual a composição da equipe hoje do CRAS?

Entrevistada 03: Não entendi.

A composição da equipe.

Entrevistada 03: A equipe, a gente tem uma equipe técnica, né, que ela é composta pelo, por duas assistentes sociais, uma psicóloga, tem a pedagoga que na verdade ela é do serviço de convivência, que é dentro do CRAS. E tem os demais que, que, a parte administrativa, a parte de limpeza, a parte de portaria, a parte de, de, de atendimento, né? Que fica na recepção, e assim vai. É na faixa de umas 15 a 18 pessoas.

Ótimo. O que você considera que é ou deve ser o objetivo do trabalho do coordenador do CRAS?

Entrevistada 03: Olhe eu acho que cabe a cada um, certo? A forma de cada um coordenador aceitar o serviço para si e desenvolver, entendeu? Para mim eu, como coordenadora, como estou como coordenadora do CRAS, eu acho que eu tô aqui para é, além de organizar, tentar organizar, eu tô aqui para tentar simplificar as dificuldades que aparecem no dia a dia, ajudando minha equipe da melhor forma possível. E para tentar amenizar cada vez mais é, os problemas dos usuários.

Ótimo. O que você entende por participação social?

Entrevistada 03: Participação social é o que a gente faz todos os dias, na minha concepção. É o que a gente faz todos os dias, é, é o atendimento que a gente tem com usuário, é, as visitas domiciliares que a gente tem. Para mim, eu costumo dizer que eu gosto muito de trabalhar fora, eu não gosto dos bastidores, porque eu gosto de contato com as pessoas. Porque para mim a parte social está aí, é naquele contato que a gente tem no mano a mano com as pessoas e que a gente percebe e vê a realidade de cada um.

Ótimo. Então você acredita que funciona mais fora do que dentro do equipamento?

Entrevistada 03: A gente tem mais contato com a sociedade, de verdade, mesmo, né? Você, você tá no mano a mano, você tá vendo o que aquela pessoa tá precisando, você tá, tá vendo com seus próprios olhos.

Ótimo. No trabalho do CRAS você considera que é possível ajudar os usuários a participar mais da comunidade, reivindicando os seus direitos?

Entrevistada 03: Olhe, é... eu vou colocar também, como eu coloquei em relação ao coordenador: cada coordenador, como eu falei, tem a sua maneira de trabalhar e de querer é, é crescer profissionalmente, é, principalmente na área social, que é a área que a gente desenvolve. Então, o usuário também cabe a cada um. Tem usuários que vem pra cá e a gente tem, a gente encontra um profissional, quase, que eles sabem de tudo que tá acontecendo na sociedade, eles sabem dos seus direitos, eles reivindicam. Agora tem outros que nem sabem, nem querem saber, infelizmente. Mas o CRAS tá aqui para isso, para ajudar, para conversar, para mostrar que eles tem os direitos que aqui a gente não tá fazendo favor, que aqui eles estão vindo atrás dos direitos deles, que a gente, que a gente não tá fazendo é, assistencialismo, nós estamos fazendo, dando a eles os direitos que eles tem.

Ótimo. Você considera que estimular a participação social dos usuários também é uma função atribuída ao CRAS?

Entrevistada 03: Bem, eu considero que sim, de certa forma, sim. Porque a partir do momento que o CRAS é a porta de entrada da assistência social, a gente aqui recebe o usuário e abre as janelas para ele. É, cada um a gente vê a demanda que cada um necessita e vai, é, levando cada um para o seu, para a sua janela, certo? E nessas demandas, a gente vai mostrando a eles o poder que eles tem diante da sociedade, que só depende deles, entendeu? Agora, a gente tem que colocar isso na cabeça de cada usuário, porque na verdade nós trabalhamos aqui com atendimento né, individual, todos os dias, a gente atende na faixa de 30 pessoas o dia todo aqui é... E temos o serviço de convivência,

né? Que a gente executa aqui grupos e oficinas com idosos, com crianças e com adolescentes. Aí a gente acaba mostrando principalmente a esses grupos, para eles se envolverem na sociedade e lutar pelos seus direitos.

Excelente. Em termos de estrutura e organização há atualmente algum meio utilizado para que os usuários exerçam a sua participação?

Entrevistada 03: Eu acho que todas as oportunidades, elas são dadas hoje aos usuários. Eu costumo dizer que antes de eu entrar na, na, no serviço social, quando eu resolvi fazer serviço social é... Não existia tantas oportunidades como existe hoje. De, vamos dizer, de 15 anos para cá. São, são, são, é, programas disso, programas daquilo, programas... Tem programas de tudo, entendeu? Então, é, às vezes eu acho que a gente, que os usuários, eles não se interessam em ter participação direta nos direitos deles. Eles querem só pegar e pronto e acabou-se, entendeu? Para eles não interessa o porque que ele tá recebendo, por que, o que levou o governo, o que levou o governo seja estadual, seja municipal, seja federal, que levou o governo fazer esse programa, para eles terem esse, esse, esse direito? Eles não querem saber, eles querem saber: eu tenho o direito? Tenho, então eu quero. Então eles não querem, na verdade muitos, a maioria, não são todos, né? Tudo tem exceções. A maioria é, eles vem atrás só de buscar o que tem direito e não querem saber de entrar na vida social para aprender a saber por que eles tem direito. Por que quando eu tenho o direito de alguma coisa, eu quero saber o por quê que eu tenho direito, né? Para mim poder chegar em determinado canto, dizer eu tenho o direito por causa disso e disso. Mas eles não: tenho o direito? Então, tá bom demais. Certo? Em relação ao serviço de convivência mesmo, os idosos não, os idosos eles vem porque eles se sentem bem, porque eles saem de casa, porque eles, eles aqui eles interagem, tanto com a gente, né? Os profissionais do CRAS, como com os colegas que vem também, entendeu? E para eles é uma terapia, todo tipo, tudo que a gente faz de oficinas diferente para eles é uma terapia. Eles esperam a semana toda para os dias que eles tem que vir para aqui para o CRAS. Agora, crianças e adolescentes muitas vezes vem porque não tem comida em casa. E vem lanchar aqui e a gente percebe que o interesse deles mesmo é ficar esperando só a hora do lanche, infelizmente a gente sabe que é assim. E em muitos colégios municipais acontece a mesma coisa, certo? Porque por mais que a gente lute pelo uma sociedade é, com igualdade, infelizmente tá muito longe disso acontecer. A desigualdade ela é gritante, ela é gritante e nós que fazemos parte da, do serviço social que a gente trabalha diretamente com a sociedade como um todo com a parte carente, com a parte que necessita mais dos nossos serviços, a gente se torna impotente diante de tanta necessidade que a gente encontra pela frente. Então a desigualdade, ela é gritante, infelizmente.

Uma tristeza, né? Muito obrigada.

Entrevistada 03: Que isso!