



16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: “40 anos da “Virada” do Serviço Social”

Brasília (DF, Brasil), 30 de outubro a 3 de novembro de 2019

Eixo: Política Social e Serviço Social.

Sub-Eixo: Ênfase em Controle social e Sujeitos Políticos.

SIGNIFICAÇÕES E EXPERIÊNCIAS DE USUÁRIAS SOBRE O SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA (PAIF), NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) CANINDEZINHO, EM FORTALEZA (CE)

Benedita Beatriz Elias Dias¹
Leila Maria Passos de Souza Bezerra²

Resumo: O presente artigo é fruto de pesquisa de trabalho de conclusão de curso e teve como objetivo central discutir as experiências das usuárias do Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Canindezinho, em Fortaleza (CE), no Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, reconhecido por estas usuárias como "Família PAIF".

Palavras-chave: Política de Assistência Social. CRAS. PAIF.

Abstract: This article is the result of a research on the conclusion of a course, in which the central objective is to discuss the experiences of users of the Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Canindezinho, in Fortaleza (CE), in the Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, recognized by these users as "PAIF family".

Keywords: Social Assistance Policy. CRAS. PAIF.

1. INTRODUÇÃO

O artigo em destaque aborda achados de pesquisa oriundos do trabalho de conclusão de curso de graduação em Serviço Social³. Diante disto, objetivamos explicar acerca das experiências das usuárias do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, localizado no bairro Canindezinho⁴, no território reconhecido como Grande Bom Jardim⁵, no município de Fortaleza (CE). As usuárias em cena são integrantes assíduas do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) executado no CRAS supracitado.

Partimos da reflexão sobre a centralidade da família na Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004), a partir do eixo estruturante da matricialidade

¹ Estudante de Graduação, Universidade Estadual do Ceará, E-mail: bbeatriz.dias@aluno.uece.br.

² Professor com formação em Serviço Social, Universidade Estadual do Ceará, E-mail: bbeatriz.dias@aluno.uece.br.

³ Ressaltamos que este trabalho de conclusão de curso trata-se de uma bifurcação oriunda da Pesquisa de Iniciação Científica PIBIC/CNPq³ “De Espaços Vulneráveis aos Territórios Vividos no Sistema Único de Assistência Social em Fortaleza-Ce: Versões de usuários dos Centros de Referência da Assistência Social Bom Jardim e Canindezinho”, realizada no período de Agosto/2017 – Julho/2018.

⁴ Bairro inserido no território compreendido como Grande Bom Jardim, na Regional V, da cidade de Fortaleza/CE. Endereço do CRAS Canindezinho: R. José Maurício, 405 - Canindezinho, Fortaleza (CE).

⁵ Zona sudoeste de Fortaleza/CE. A região do Grande Bom Jardim é formada pelos seguintes bairros: Granja Portugal, Bom Jardim, Canindezinho, Granja Lisboa e Siqueira. (BEZERRA, 2011).

sociofamiliar, que aloca a família enquanto cerne das ações socioassistenciais, sendo, pois, o Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família (PAIF) um meio de efetivação do referido eixo, que detém enquanto objetivo primordial o fortalecimento da função protetiva da família.

Em relação à metodologia de trabalho, realizamos uma abordagem qualitativa, com pesquisas bibliográfica, documental e de campo. Utilizamos de técnicas de observação direta e entrevista semiestruturada, efetivando a análise de conteúdo como meio de estudo. Enquanto instrumentos de coleta, procedemos com uso de diário de campo, gravador de voz e roteiro de entrevista.

Foram realizadas cinco entrevistas com mulheres usuárias do CRAS Canindezinho, integrantes do Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família – PAIF. Considerando a singularidade das experiências das usuárias em foco e em prol de manter o anonimato, empregamos codinomes às interlocutoras, que se referem ao sentir e ser destas mulheres. Assim, as usuárias explanadas foram reconhecidas, neste artigo, como Afeto, Coragem, Paciência, Perseverança e Resiliência.

Por intermédio da análise realizada, objetivamos apreender as dimensões dialéticas vigentes nas falas, assim como as experiências destas mulheres em relação ao CRAS e ao PAIF, objetivando explanar de forma íntegra suas narrativas e percepções.

A seguir, abordaremos em maior profundidade as narrativas destas usuárias da “Família PAIF” – nomenclatura empregada por estas para delimitar o grupo – sobre o Serviço em foco, assim como sobre o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS.

2. REFLETINDO SOBRE O PAIF E O CRAS CANINDEZINHO NO PANORAMA DAS USUÁRIAS

O Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família (PAIF) é um Serviço continuado da rede socioassistencial (Decreto nº 5.085/2004), sendo este o principal serviço da Proteção Social Básica – PSB da Política de Assistência Social (PNAS, 2004). Tal Serviço surge a partir do reconhecimento das vulnerabilidades e riscos sociais, que, de acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social (2015), extrapolam o fator econômico, adentrando na necessidade de apreender os aspectos objetivos e subjetivos da família, trabalhando na sua função protetiva.

É a partir do PAIF que se concretiza a responsabilidade do poder público com as famílias brasileiras, na medida em que se consolida de forma universal e descentralizada, incitando o enfrentamento à desigualdade social e aos riscos e vulnerabilidades que incidem nas famílias brasileiras (CADERNO DE ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO PAIF – VOL. 1, MDS, 2012). O Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família (PAIF) objetiva:

Fortalecer a função protetiva da família, contribuindo na melhoria da sua qualidade de vida; Prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, possibilitando a

superação de situações de fragilidade social vivenciadas; Promover aquisições sociais e materiais às famílias, potencializando o protagonismo e a autonomia das famílias e comunidades; Promover o acesso a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais, contribuindo para a inserção das famílias na rede de proteção social de assistência social; Promover acesso aos demais serviços setoriais, contribuindo para o usufruto de direitos; Apoiar famílias que possuem, dentre seus membros, indivíduos que necessitam de cuidados, por meio da promoção de espaços coletivos de escuta e troca de vivências familiares. (MDS, 2015)

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF é definido a partir do trabalho social continuado junto às famílias, com o objetivo de fortalecer a função protetiva e os vínculos familiares. Almeja-se, pois, promover o acesso aos direitos, motivando uma melhoria na qualidade de vida e incitando a cidadania. Ademais, espera-se desenvolver as potencialidades da família e comunidade, com ações protetivas, preventivas e proativas.

Diante dos avanços oriundos a partir da Constituição Federal de 1988, concretizados na Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS (1993), a Política Nacional de Assistência Social (2004) emerge com uma pluralização de conceitos e apreensões da realidade, que vêm a romper com o extremo conservadorismo que a Assistência Social brasileira carregava consigo no pregresso. O Sistema Único de Assistência Social – SUAS emerge em prol de gerenciar a política, a partir da delimitação de eixos estruturantes⁶ em prol da efetivação e organização da PNAS.

A matricialidade sociofamiliar, um dos eixos supracitados, aloca a família no centro das ações da rede socioassistencial. Tal feito se dá a partir do reconhecimento de que as famílias são, direta e indiretamente, atingidas pelos processos cíclicos de crise mundial. Ademais, estas são o polo de cuidado primário de seus membros e também requer, como tal, cuidados e proteção, enquanto sujeitos de direitos.

A família, independentemente dos formatos ou modelos que assume, é mediadora das relações entre os sujeitos e a coletividade, delimitando, continuamente, os deslocamentos entre o público e o privado, bem como geradora de modalidades comunitárias de vida. Todavia, não se pode desconsiderar que ela se caracteriza como um espaço contraditório, cuja dinâmica cotidiana de convivência é marcada por conflitos e geralmente, também, por desigualdades, além de que nas sociedades capitalistas a família é fundamental no âmbito da proteção social. (PNAS, 2004, p.25)

O trabalho com as famílias, a partir da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), apreende as origens e significados atribuídos, além das possibilidades de superação das vulnerabilidades sociais enfrentadas pela família. Desta

⁶ Eixos Estruturantes - PNAS/SUAS: Matricialidade Sociofamiliar; Descentralização político-administrativa e Territorialização; Novas bases para a relação entre Estado e Sociedade Civil; Financiamento; Controle Social; O desafio da participação popular/cidadão usuário; A Política de Recursos Humanos; A Informação, o Monitoramento e a Avaliação. (PNAS, 2004)

forma, contribui-se para a proteção integral da família e para a efetivação da matricialidade sociofamiliar.

O PAIF deve acontecer, prioritariamente, a partir do CRAS - unidade pública estatal de referência da rede de proteção social básica –, mas não necessariamente dentro dele. Para tal feito, se faz necessário um ambiente físico, recursos materiais, recursos humanos e o trabalho social essencial ao serviço (MDS, 2015)

Sobre o público usuário do PAIF, este constitui-se de famílias em situação de vulnerabilidade social, com enfoque na pobreza, falta de acesso a serviços públicos e vínculos fragilizados. Tais famílias devem residir no território de referência do CRAS. Ademais, existem condicionalidades especiais, nas quais as famílias devem estar em processo de reconstrução da autonomia ou vínculos, serem inseridas em programas de transferência de renda e/ou beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada - BPC.

De acordo com a NOB/SUAS (2005) apud MDS (2015), são considerados elementos de vulnerabilidade infraestrutura precária, famílias com renda de até meio salário mínimo, que contam com ente crianças, adolescentes, pessoas com deficiência ou idosos, responsáveis com baixa ou nenhuma escolaridade, famílias chefiadas por mulheres sem cônjuge, família com responsáveis sem emprego, crianças e adolescentes que não frequentam a escola ou que trabalham. Constatou-se, pois, que tais questões podem vir a representar situações de vulnerabilidade social em agravo e de reprodução de pobreza. Há, dentre as famílias em situação de vulnerabilidade, famílias que possuem um perfil que demanda maior atenção por parte do PAIF, sendo estas prioritárias na inserção do Serviço. Nem todas as famílias em situações similares às descritas serão inseridas no PAIF, pois se faz necessária a aceitação por parte da família e a avaliação da equipe técnica. Assim, são tidas como prioridade:

Famílias vivendo em territórios com nulo ou frágil acesso à saúde, à educação e aos demais direitos, em especial famílias monoparentais chefiadas por mulheres, com filhos ou dependentes; Famílias provenientes de outras regiões, sem núcleo familiar e comunitário local, com restrita rede social e sem acesso a serviços e benefícios socioassistenciais; Famílias recém-retiradas de seu território de origem, em função da implementação de empreendimentos com impactos ambientais e sociais; Famílias com moradia precária (sem instalações elétricas ou rede de esgoto, com espaço muito reduzido, em áreas com risco de deslizamento, vivenciando situações declaradas de calamidade pública, dentre outras); Famílias vivendo em territórios com conflitos fundiários (indígenas, quilombolas, extrativistas, dentre outros); Famílias pertencentes aos povos e comunidades tradicionais (indígenas, quilombolas, ciganos e outros); Famílias ou indivíduos com vivência de discriminação (étnico-raciais e culturais, etárias, de gênero, por orientação sexual, por deficiência e outras); Famílias vivendo em contextos de extrema violência (áreas com forte presença do crime organizado, tráfico de drogas, dentre outros); Famílias que enfrentam o desemprego, sem renda ou renda precária com dificuldades para prover o sustento dos seus membros; Famílias com criança(s) e/ou adolescente(s) que fica(m) sozinho(s) em casa, ou sob o cuidado de outras crianças, ou passa(m) muito tempo na rua, na casa de vizinhos, devido à ausência de serviços socioassistenciais, de educação, cultura, lazer e de apoio à família; Família que entregou criança/adolescente em adoção; Família com integrante que apresenta problemas de saúde que demandam do grupo familiar proteção e/ou apoios e/ou cuidados especiais (transtornos mentais, doenças crônicas etc). (MDS, 2015)

Perseverança (2018), integrante do PAIF Canindezinho há 2 anos, falou dos motivos de sua inserção no serviço:

Teve vários fatores. Teve adolescente envolvido com droga, com roubo, com assassinato. Eu tenho uma filha que foi assassinada. Tenho um neto que foi recentemente assassinado. Esses foram alguns dos fatores que eu passei a ser acompanhada aqui. (PERSEVERANÇA, 2018)

Sobre a permanência das famílias no acompanhamento do PAIF, não há um período delimitado. O desligamento deve se efetivar de forma progressiva, desde que seja constatado que o acompanhamento até então realizado surtiu efeitos positivos. (MDS, 2015)

O trabalho da equipe técnica no PAIF consiste na “[...] mobilização para a cidadania; conhecimento do território; cadastramento socioeconômico; elaboração de relatórios e/ou prontuários; notificação da ocorrência de situações de vulnerabilidade e risco social; busca ativa.” (TIPIFICAÇÃO NACIONAL DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS, 2009, P. 13).

O trabalho social com famílias dos profissionais da Proteção Social Básica, na perspectiva do Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família – PAIF, trata-se de um conjunto de procedimentos que partem de pressupostos éticos, conhecimento teórico metodológico e técnico-operativo, no qual se objetiva contribuir para o reconhecimento de direitos e melhora na convivência dos usuários e suas famílias. Assim, se reconhece que as famílias são protagonistas, e que estas sofrem de forma negativa os impactos da realidade social na qual se encontram. (CADERNO DE ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO PAIF – VOL. 2, MDS, 2012)

O acesso ao PAIF é feito por intermédio de busca ativa por parte dos profissionais, busca espontânea por parte dos usuários, por encaminhamento da rede socioassistencial ou por encaminhamento de outras políticas públicas. (TIPIFICAÇÃO NACIONAL DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS, 2009).

O trabalho social com as famílias do PAIF pode se efetivar a partir de dois procedimentos: O atendimento, que consiste a uma ação imediata de prestação de atenção. E o acompanhamento familiar, que é um conjunto de intervenções continuadas, realizadas a partir do compromisso firmado entre famílias e profissionais, que consiste em um Plano de Acompanhamento Familiar, em prol da superação das vulnerabilidades em cena. (CADERNO DE ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO PAIF – VOL. 2, MDS, 2012)

As ações que compõem o Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família – PAIF podem ser efetivadas de forma individual ou coletiva, sendo estas: Acolhida, ação comunitária, ação particularizada, oficina com famílias, encaminhamentos. A acolhida trata-se do contato inicial do usuário com o PAIF, no qual se almeja estabelecer um vínculo que

propicie a continuidade do referido usuário no serviço. Tal procedimento é de grande importância e deve ser efetivada na recepção do CRAS. Já as ações comunitárias são ações coletivas, direcionadas para a dinamização das relações interpessoais no território, no qual os usuários se agregam em um objetivo comum. As ações particularizadas consistem no atendimento exercido pela equipe técnica do CRAS à família após a acolhida. Sobre as oficinas com famílias, estas se baseiam em encontros com famílias – seus responsáveis – que detêm um objetivo em curto prazo. E, por fim, os encaminhamentos são um direcionamento dado às famílias para a rede socioassistencial – serviços e/ou benefícios socioassistenciais, assim como o acesso a outras políticas. Objetiva-se a cidadania e o acesso aos direitos. (CADERNO DE ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO PAIF – VOL. 2, MDS, 2012)

Dentre as diretrizes metodológicas para o trabalho social com as famílias do PAIF, faz-se necessário que as ações do serviço sejam direcionadas aos contextos de vida e experiência dos usuários, observando, com isto, os significados e as propostas. É possível citar que:

Fortalecer a assistência social como direito social de cidadania; Respeitar a heterogeneidade dos arranjos familiares e sua diversidade cultural; Rejeitar concepções preconceituosas, que reforçam desigualdades no âmbito familiar; Respeitar e preservar a confidencialidade das informações repassadas pelas famílias no decorrer do trabalho social; Utilizar e potencializar os recursos disponíveis das famílias no desenvolvimento do trabalho social; Utilizar ferramentas que contribuam para a inserção efetiva de todos os membros da família no acompanhamento familiar. (Caderno de Orientações do PAIF – Vol. 2).

Com o PAIF, espera-se, segundo as normativas oficiais, reduzir as vulnerabilidades sociais nos territórios referidos, além de prevenir o surgimento, agravamento ou reincidência de riscos sociais. Para além, almeja-se ampliar o acesso aos serviços socioassistenciais e setoriais, também melhorando a qualidade de vida das famílias. Destarte, PAIF vem promovendo a participação dos usuários na Assistência Social, além de influenciar no fortalecimento das famílias usuárias, na medida em que trabalha com noções que consideram as diversidades familiares e as considera dentro de seus espaços de vivência e de suas dinâmicas próprias.

As usuárias do Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família – PAIF, do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS do bairro Canindezinho, em Fortaleza/CE, em caráter geral, visualizam o serviço e o próprio CRAS de forma positiva e referem-se ao serviço como “família PAIF”. Afeto (2018). Quando indagadas sobre a função do PAIF, responderam:

Fortalecem, a família PAIF, ela é um grupo muito bom, que incentiva a outras mulheres acordarem. De que, tipo dar mais informações, porque a gente que mora na periferia é muito pobre de formação. Então, aqui no CRAS a gente se enriquece de informação, a gente sabe do nosso direito, a gente sabe como lutar pelos nossos direitos. Aqui a gente tem não no grupo, a gente tem uma família. Aqui todo mundo

se ajuda, aqui se você escutar uma boa palavra, você volta assim para casa melhor, porque aqui tem palavras boas, aqui tem outras mães que tem uma história diferente da sua, que pensa diferente de você, entendeu? Então, isso faz que o CRAS faz toda diferença, aqui não é só o Bolsa Família, aqui ajuda, aqui ajuda sim a pessoa ser uma pessoa melhor. Você escuta aqui a história de vida, você aprende a ser outra pessoa, porque você diz aí a minha vida tá ruim, mas do meu vizinho tá pior. Então, eu tenho que se conformar com a minha, porque a minha tem solução, porque a do meu vizinho teve, tá entendendo? Então, aqui é sim é um canto de aprendizagem e o canto de que a gente pode sim ser uma boa pessoa, uma pessoa melhor. Que a gente aprende a ser uma pessoa melhor entendeu? Porque aqui eles ensinam a gente ser mais família, a gente não ser egoísta, a gente ser companheiro, a gente ser amigo, a gente entender o lado do outro, é isso que a gente ensina aqui no CRAS. Eles ensinam e a gente aprende, e a gente também, ele aprende com a gente, e a gente aprende com eles. Aqui é uma troca de conhecimento. (AFETO, 2018)

Eu acho bom, fortalece mais. A gente fica mais fortalecida. (...) Fortalecem, com certeza. Porque a gente aprende um com os outros, a gente aprende. A gente brinca, a gente ri, pra mim, eu acho muito importante. (CORAGEM, 2018)

Mulher, eu participo só do PAIF mesmo, o meu Bolsa Família é daqui. Eu recebo a visita das minhas assistentes sociais, eu sou muito bem tratada e aprendo com elas a tratar o meu próximo melhor, então é muita coisa boa que tem. (PESERVERANÇA, 2018)

No PAIF Canindezinho, são realizadas oficinas com famílias e ações comunitárias, no qual as usuárias em tela se mostravam muito participativas e com frequência regular no serviço. Durante a participação nos encontros, temáticas de relevância foram discutidas, assim como as usuárias narraram suas experiências e percepções. O serviço supracitado é predominantemente integrado por mulheres, que, por vezes, levam consigo os filhos para participar das reuniões e dos lanches ofertados nos momentos. Ao serem indagadas acerca da presença dos filhos no CRAS, relatam:

Já, eles sempre vêm. Tem reunião que eu trago os três, quando tem festa das crianças eu trago, quando tem festa das mães eu trago. Sempre que tem algum evento no CRAS, eu trago eles. Quando tem, assim, o grupo PAIF. Hoje eu não trouxe eles porque eu saí e eles ficaram dormindo e eu tive pena de acordar. Mas quando eles já estão acordados, que o grupo vai começar mais um pouquinho tarde, eu arrumo todos três e trago todos três comigo. E aqui no CRAS todo mundo ama eles, o Seu William é apaixonado por eles. Todos são loucos pelos meus filhos, porque dizem que eles são um amor de pessoa, porque eles são crianças que eles chegam num canto e não começam a se danar, eles ficam sentados, comportados e eles, assim que chega, diz logo "Bom dia, pessoal!", pra todo mundo, mesmo que ele não conheça. São uns meninos muito educados. Aí o pessoal daqui ama eles, porque eles são carinhosos, são meigos e são uns meninos educados, que a gente pouco vê isso dentro da comunidade, porque é uma comunidade muito cheia de violência, a gente vê as crianças de 8, 9 10 anos, pegando droga, pegando arma, se envolvendo com o que não presta e eu por ser uma pessoa que tem uma vida difícil, mas eu transmito para eles coisas boas. (RESILIÊNCIA, 2018)

Difícil. A J* já veio. E a J**, quando não tinha a Nicole já veio umas duas vezes. A M* eu sempre trazia, mas como ela começou a dar muito trabalho, não deixava eu participar das reuniões, dos lugares, aí eu não trouxe mais ela. Mas, agora que a Elaine falou que tem as pessoas para cuidar das crianças, eu vou trazer a M* de novo. (CORAGEM, 2018)

Durante os encontros, além das usuárias, havia muitas crianças no CRAS, que, nos momentos de dinâmica de grupo ocorridos nas reuniões do PAIF, ficavam a cargo dos

educadores sociais, realizando atividades lúdicas, em outro ambiente. Ressaltamos o vínculo de proximidade constatado na “família PAIF” – as usuárias e assistentes sociais mantêm um grupo no aplicativo WhatsApp para trocar informações sobre o serviço, como data de encontro e horário, assim como discutir outras questões pertinentes.

O Centro de Referência de Assistência Social – CRAS é tido como a porta de entrada da Assistência Social, por ser o equipamento de referência da Proteção Social Básica. Localiza-se em áreas de maior vulnerabilidade social – como é o caso do bairro Canindezinho, aqui tido como cenário de pesquisa.

O CRAS Canindezinho fica próximo a uma das principais avenidas da região, facilitando o acesso ao espaço. O mesmo é frequentemente agitado e os frequentadores assíduos parecem manter alguma relação de proximidade com o ambiente e com os trabalhadores, referenciando-os pelo nome. As usuárias tidas como interlocutoras relatam uma boa experiência com o equipamento, alegando ser o referido uma referência para o bairro, assim como também um espaço de lazer. As usuárias reconhecem o CRAS como um local em que conseguem adquirir alguns benefícios, assim como também um espaço de acolhimento, conforme seus relatos abaixo:

Do CRAS, os atendimentos são muito bons. E as assistentes sociais, melhor ainda. Elas são nosso conselheiro, elas são umas pessoas muito boas, são muito amigas mesmo. É uma família realmente. Aqui todo mundo se atende muito bem, aqui todo mundo se abraça, se beija, se comunica assim como se fosse de casa mesmo. Aqui você tá em casa, entendeu? Não é só oi e tudo bom, não, se abraça, se beija, não tem essa besteira. Então, é todo mundo assim. Aqui é uma comunidade, aqui é muito grande, só falta se empoderar ainda mais. Porque o empoderamento tá fraco. (AFETO, 2018)

O CRAS pra mim é como eu já lhe falei, é como um canto de acolhimento, que acolhe pessoas para o bolsa família e que acolhe famílias, entendeu? Que precisa do apoio, do apoio como as mulheres que foram agredidas pelo seu esposo, as mulheres que cuidam dos seus filhos só, as mulheres que precisam do apoio maior. O CRAS é isso, é um acolhimento, um apoio para a comunidade, entendeu? (AFETO, 2018)

Eu acho assim, que ajuda todo mundo. Ajuda as pessoas do bairro inteiro. Ajuda com as formações, tudo ajuda né. Mas, se for com coisa de governo, de prefeitura, acho que não ajuda não, porque antes deu vim para cá, a Elaine disse que as pessoas recebiam cestas, as pessoas do grupo PAIF recebiam cesta, recebiam ajuda, às vezes tinha até alimentação aqui, para o povo merendar, almoçar, tinha kit de enxoval. (CORAGEM, 2018)

Resiliência (2018), ao falar sobre sua experiência com o CRAS e relatar o significado do equipamento para ela, assemelha-o com uma família. É interessante ressaltar que, a partir desta interação com a comunidade, o equipamento salta positivamente no aspecto relacional, tornando-se, com isto, mais aberto ao livre acesso e procura por parte dos usuários, facilitando também a inserção da população no Centro, rompendo com a perspectiva de que o CRAS detém como função apenas a concessão e organização de benefícios monetários, como o Bolsa Família.

O CRAS pra mim é tipo uma família, um lugar, um ambiente, uma casa que a gente se sente bem, tipo a casa da gente. Eu não vejo ele como uma coisa pública não, eu sinto como se fosse minha casa, minha segunda casa. Que é onde eu venho, eu sento, eu converso, eu desabafo, eu me relaxo total, fico super bem da vida, são pessoas que atendem muito bem, são ótimos funcionários, e graças a Deus a gente tem ótimos funcionários aqui. Tanto na parte social, como na administração, o coordenador, como também na cozinha, me dou super bem com a cozinheira, tanto com o porteiro, como com quem fica na recepção, já chego brincando, já chego alegre, já sorrindo, dando bom dia. E assim, eu não sinto o CRAS como um ambiente pra ser atendido, "ah, bolsa família". Não. Eu sinto como se fosse uma segunda casa minha. (RESILIÊNCIA, 2018)

Ao relatar sua percepção sobre o CRAS, Perseverança (2018) ressalta os pontos nos quais o equipamento encontra-se enfraquecido. Apesar deste ser referência no bairro, o equipamento encontra-se localizado em uma área de alta periculosidade, no qual diversos crimes já se efetivaram. Perseverança (2018) reconhece o empenho profissional para com o equipamento, mas faz ressalvas em relação aos poucos investimentos destinados ao mesmo, segundo sua fala abaixo:

O CRAS é bom demais. O CRAS só tá faltando ajuda financeira, para que os órgãos se organizem e deem suporte para essas trabalhadoras aqui, porque elas aqui trabalham com seriedade. Elas aqui trabalham realmente com amor, mas o pessoal que é para equipar e ajudar elas, ajudar a gente, não ajuda, entendeu? Então não tem como manter um órgão organizado, uma instituição dessa organizada, se ela não tem um benefício, não tem ajuda. Se eles olhassem para cá, aqui era bom demais. Tinha menos roubos, tinha menos essa loucura que tá aí no meio da rua. Tudo é falta que os governantes invistam aqui. Porque se investisse aqui, nos colégios, nos centros comunitários do bairro, não tava essa loucura que tá aqui no bairro não. Eu tiro pelo os meus dois netos, eles estavam passando fome, meu marido operado, eu desempregada, a mãe deles na droga, até colégio eles não queria ir, porque eram rejeitados, não podiam andar num bairro, nem no outro. Eu andava ali, na Regional V, 12:00 horas a pé, sem a passagem do ônibus, atrás de vaga eles, entendeu? (PERSEVERANÇA, 2018)

A partir das falas e experiências das usuárias, é possível apreender que o PAIF Canindezinho vem expressando seus objetivos de forma positiva, a partir de práticas socioeducativas que objetivam a aquisição de cidadania, autonomia e protagonismo por parte das usuárias e suas famílias, constatando, com isto, uma mudança de cenário outorgada a partir da Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004), que não mais trata a família em um viés restritamente fiscalizatório, mas sim em uma perspectiva de emancipação. (TEIXEIRA, 2017)

Se faz importante também, ao reconhecer os avanços, refletir sobre o ainda pertinente e presente intuito de transferir para a família a responsabilidade por seus entes. Assim, ao fortalecer a função protetiva da família, espera-se que esta proteja por si só os seus membros, reforçando também a idealização de família como "espaço sagrado", mesmo diante das conflitualidades. Outra questão que pode vir a reforçar a responsabilização familiar trata-se do aconselhamento prestado, tido como meio de alterar o comportamento dos usuários, considerando ser este o foco da problemática, não relacionando com a conjuntura macrosocitária na qual o usuário encontra-se inserido. (TEIXEIRA, 2017)

Partindo da análise de Cronemberger e Teixeira (2012), a família ganha papel central na Política de Assistência Social brasileira. Apesar disto, há em volta uma premissa contraditória, já que, na medida em que se promove proteção dos sujeitos e das famílias, reconhecendo suas singularidades, há um reforço da responsabilização familiar e da convenção de papéis determinados e conservadores para cada ente vinculado.

Ainda há alguns paradoxos a serem quebrados, assim como muitos já se transformaram e, de forma positiva, melhoraram a intervenção social do Estado para com as famílias. Em um cenário em frequente mudança, com avanços e retrocessos, se faz necessário reconhecer as conquistas e permanecer em constante reflexão sobre os limites, avanços e deficiências do trabalho social com famílias proposto pela Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004), que ainda se encontra no prelúdio de sua história.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família – PAIF detém o objetivo de fortalecer a função protetiva da família, assim como potencializar a autonomia familiar. As usuárias integrantes do PAIF Canindezinho, referenciado por elas mesmas enquanto “Família PAIF”, visualizam o serviço e o próprio CRAS de forma positiva, afirmando que estes contribuem para o fortalecimento dos vínculos familiares, assim como colaboram para a aquisição de orientações sobre diversas questões, além de fortalecer o vínculo comunitário e incitar o diálogo sobre temáticas até então veladas. As usuárias aqui tidas como interlocutoras são participantes assíduas da “Família PAIF”, reconhecendo o CRAS como um espaço de acolhimento e orientação, que necessita de investimentos para aprimorar sua função junto à comunidade.

Diante das falas, constata-se que o PAIF Canindezinho vem alcançando seus objetivos, a partir de práticas socioeducativas, promovendo cidadania, incitando o protagonismo e autonomia das mulheres usuárias, caracterizando um avanço relevante na relação do Estado com as famílias. Entretanto, diante do progresso, é indispensável a reflexão sobre a ainda latente responsabilização transmitida a família, que, na medida em que se transforma em protegida, recebe a exigência de proteção desta para com seus entes. Há também, na perspectiva de aconselhamento, o reforço a responsabilização familiar, desconsiderando as determinações históricas, sociais e econômicas vigentes. Ademais, apreende-se uma concepção que ainda romantiza o meio familiar, determinando este como o ideal em todas as hipóteses, inclusive de conflitualidade.

Diante disto, consideramos que o Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família – PAIF, efetivado no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS do bairro Canindezinho, de acordo com a fala e experiência das usuárias em cena, colabora no

processo de emancipação e protagonismo, além de inferir no fortalecimento de vínculo familiar e comunitário, efetivando a consolidação da função protetiva das famílias em tela. Não queremos, pois, desconsiderar a ainda vigente responsabilização familiar empregada neste Serviço. Entretanto, reconhecemos, diante das supracitadas trajetórias de vida e dinâmicas multifacetadas, que o Serviço vem impactando de forma propícia o itinerário destas usuárias.

Consideramos também que o PAIF, em exclusividade, não será capaz de decifrar todas as adversidades vivenciadas por estas usuárias e suas famílias, sendo necessária a frequente articulação da rede socioassistencial, além do recorrente incentivo à emancipação destas mulheres enquanto protagonistas de suas vidas e da própria Política de Assistência Social.

REFERÊNCIAS

BEZERRA, Leila Maria Passos De Souza. BRAGA, Jamille Rodrigues. SILVA, Livia Kelly. DIAS, Benedita Beatriz Elias. Relatório final de pesquisa de iniciação científica (IC/FUNCAP/UECE). **Vulnerabilidade Social e Território no Sistema Único de Assistência Social em Fortaleza/CE: Discursos e Práticas dos Trabalhadores Sociais dos Centros de Referência da Assistência Social**. Fortaleza, Universidade Estadual do Ceará (UECE), 2018 (mimeo).

_____. Relatório final de pesquisa de iniciação científica (PIBIC/CNPq/UECE). **De Espaços Vulneráveis aos Territórios Vividos no Sistema Único de Assistência Social em Fortaleza/Ce: Versões de usuários dos Centros de Referência da Assistência Social Bom Jardim e Canindezinho**. Fortaleza, Universidade Estadual do Ceará (UECE), 2018 (mimeo).

BEZERRA, Leila Maria Passos de Souza. **Sentidos da pobreza e do viver em territórios estigmatizados: versões de moradores do Grande Bom Jardim em Fortaleza-Ce**. V Jornada Internacional de Políticas Públicas – UFMA. Fortaleza, 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: 1988.

_____. Lei nº 8.742. **Lei Orgânica da Assistência Social/LOAS**. 2. ed. Brasília: Março/2010.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário. **Programa Criança Feliz. A intersectorialidade na visita domiciliar**. Brasil, 2017.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Caderno de Orientações Técnicas sobre o PAIF**. Vol 2. Brasília, DF. 2012.

_____. **Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social NOB/SUAS**. Brasília, 2005.

_____. **Política Nacional da Assistência Social – PNAS/2004**. Brasília: 2004.

_____. **Tipificação Nacional do Serviços Socioassistenciais**. Brasília: MDS, 2009.

CRONEMBERGER, Izabel. TEIXEIRA, Solange. **A centralidade da família nas políticas sociais de atenção básica: qual projeto e direção do trabalho social com famílias?**. Jornada Internacional de Políticas Públicas – JOINPP. 2011.

MORAES, Roque. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

TEIXEIRA, S. M. **A família na Política de Assistência Social: concepções e as tendências do trabalho social com famílias nos CRAS de Teresina**. Relatório de pesquisa, 2010.

_____. Família na política de assistência social: avanços e retrocessos com a matricialidade sociofamiliar. **Rev. Pol. Públ.**, São Luis, v. 13, n. 2, p. 255-264 jul./dez. 2009.

_____. **Trabalho social com família: fundamentos históricos, teórico-metodológicos e técnico-operativos**. Teresina: EDUFPI, 2017.