

## PROJETO CRAS EM MOVIMENTO: a realidade dos CRAS de 50 (cinquenta) municípios da região de Londrina

Denise Maria Fank Almeida\*

Neuzeli Stoeberl Bertolla\*\*

Kathiuscia Aparecida Freitas Pereira Coelho\*\*\*

Michelle Cristine Contato Martins \*\*\*\*

Ana Paula Menezes Mendes \*\*\*\*\*

### RESUMO

O presente artigo apresenta dados parciais de atividade realizada em parceria entre projeto de extensão da Universidade Estadual de Londrina e a SEDEF denominado “CRAS em Movimento”. O objetivo deste artigo é analisar as ações desenvolvidas no PAIF dos CRAS de 50 (cinquenta) municípios da região de Londrina, explicitando suas dificuldades e potencialidades. O artigo é de natureza qualitativa, os procedimentos metodológicos para elaboração deste artigo são revisão bibliográfica e documental, por meio da análise de formulários/instrumentais preenchidos a partir das temáticas trabalhadas e abordadas pelos palestrantes, materiais produzidos para as oficinas, além das discussões e vivências coletivas e as observações realizadas durante as oficinas. Na sequência foi realizada a sistematização e análise dos dados. A partir dos dados coletados, constatou-se que os técnicos dos CRAS seguem as normativas e buscam ofertar serviços e benefícios de forma a viabilizar direitos a partir da execução de ações orientadas no compromisso com seus usuários e os direcionamentos da Política de Assistência. No entanto, os profissionais relatam dificuldades, em especial na ausência de recursos humanos e financeiros para a execução dos serviços.

**Palavras-chave:** CRAS; PAIF; Assistência Social; ações; técnicos.

\* Doutorado em Serviço Social e Política Social pela Universidade Estadual de Londrina, UEL. Professora da Universidade Estadual de Londrina, UEL, Brasil.  
Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0702-2088>  
E-mail: [denisemfank@gmail.com](mailto:denisemfank@gmail.com)

\*\*\* Doutorado em Serviço Social pelo Instituto Universitário de Lisboa, ISCTE-IUL, Portugal. Professora da Universidade Estadual de Londrina, UEL, Brasil.  
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1952-7633>  
E-mail: [kathiuscia@uel.br](mailto:kathiuscia@uel.br)

\*\*\*\*\* Graduação em Serviço Social pela Universidade Estadual de Londrina, UEL, Brasil.  
Orcid: <https://orcid.org/0009-0007-0269-3938>  
E-mail: [ana.paula.menezes.mendes03@gmail.com](mailto:ana.paula.menezes.mendes03@gmail.com)

\*\* Especialização em Gestão de Políticas para a Criança e Juventude pela Universidade Estadual de Londrina, UEL. Assistente Social da SEDEF - Secretaria do Desenvolvimento Social e Família, Governo do Estado do Paraná, Brasil.  
Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-1611-4672>  
E-mail: [neuzelib@sedef.pr.gov.br](mailto:neuzelib@sedef.pr.gov.br)

\*\*\*\* Especialização em Políticas Públicas para Crianças e Adolescentes pela Universidade Estadual de Londrina, UEL, Brasil. Assessora na Secretaria Estadual de Trabalho, Qualificação e Renda (SETR), núcleo regional de Londrina, Estado do Paraná, Brasil.  
Orcid: <https://orcid.org/0009-0008-6019-9206>  
E-mail: [michelle.cristine@sedef.pr.gov.br](mailto:michelle.cristine@sedef.pr.gov.br)

## **CRAS IN MOTION PROJECT: the reality of CRAS in 50 municipalities in the Londrina region**

### **ABSTRACT**

This article presents partial data from an activity carried out in partnership between an extension project of the State University of Londrina and SEDEF called “CRAS em Movimento” (CRAS in Motion). The objective of this article is to analyze the actions developed in the PAIF of the CRAS of 50 municipalities in the regions of Londrina, explaining their difficulties and potentialities. Based on the data collected, it was found that CRAS technicians follow the regulations and seek to offer services and benefits in order to enable rights through the implementation of actions guided by a commitment to their users and the guidelines of the Assistance Policy. However, professionals report difficulties, especially in the absence of human and financial resources for the implementation of services.

**Keywords:** CRAS; PAIF; Social Assistance; actions; technicians.

### **Introdução**

O presente artigo traz resultados parciais e preliminares de parceria realizada entre o Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina<sup>1</sup> e a SEDEF - Secretaria do Desenvolvimento Social e Família, secretaria estadual responsável pela Política de Assistência Social no Estado do Paraná, denominado “**Projeto CRAS em Movimento**”. O objetivo deste artigo é analisar as ações desenvolvidas no PAIF<sup>2</sup> - Proteção e Atendimento Integral à Família, dos CRAS de 50 (cinquenta) municípios parte do Núcleo Regional de Londrina-PR da SEDEF e as IARA’s<sup>3</sup> de Apucarana e Ivaiporã, a partir das atribuições da equipe de referência dos CRAS, explicitando suas dificuldades e potencialidades. É importante mencionar, que neste artigo nos restringimos a abordar o trabalho desenvolvido pelos profissionais de nível superior<sup>4</sup> dos CRAS. O procedimento metodológico adotado valeu-se de revisão bibliográfica e pesquisa documental nos instrumentos utilizados no referido projeto.

O projeto “CRAS em Movimento”<sup>5</sup>, compõe o processo de assessoria aos municípios, abrangendo os profissionais de nível superior que atuam nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), dos 50 (cinquenta) municípios acompanhados pela Regional de Londrina – NR/IARAs, cujos objetivos são: 1. mobilizar os trabalhadores dos CRAS para reflexão e estudo coletivo acerca de questões relacionadas aos seus processos cotidianos de trabalho, às suas práticas profissionais e às articulações com o território; 2.

oferecer subsídios teóricos, metodológicos, técnicos, operativos e éticos para a construção crítica e criativa de novas alternativas de intervenção aos trabalhadores dos CRAS; 3. fomentar entre os profissionais dos CRAS a reflexão e o estudo conjunto das questões relacionadas ao seu cotidiano de trabalho e práticas profissionais, na perspectiva de melhor desenvolver as capacidades e competências coletivas; 4. aprofundar e aprimorar os conhecimentos teóricos e práticos sobre os fenômenos, contextos e dinâmicas sociais dos territórios, de forma a superar visões reducionistas da realidade e dos sujeitos destinatários dos direitos sociais.

Durante os encontros<sup>6</sup> foram trabalhados, por meio de aulas, palestras e oficinas, temas como: Ações desenvolvidas pelo CRAS; Atribuições da equipe de referência; PAIF (Ações desenvolvidas; discussão de casos com propostas de intervenções, discussão e elaboração de Plano de Acompanhamento Familiar, atendimento/acompanhamento familiar); Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos; Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio; Impactos positivos, dificuldades e estratégias de superação; Gestão de Território; Instrumentalidade e ética no trabalho. Os encontros atingiram 217 trabalhadores de 64 CRAS da região de Londrina.

Dentre os procedimentos metodológicos do projeto CRAS em Movimento, estão: formulários/instrumentais elaborados a partir das temáticas trabalhadas e abordadas pelos palestrantes, materiais produzidos para as oficinas, além das discussões e vivências coletivas e as observações realizadas durante as oficinas. Na sequência foi realizada a sistematização e análise dos dados. Estes, foram sistematizados/organizados por meio de gráficos e quadros permitindo assim as análises quantitativas e qualitativas. Após este processo, definiu-se que os dados seriam agregados por dimensão que correspondem ao Indicador de Desenvolvimento da Unidade CRAS (ID CRAS)<sup>7</sup>, agrupando-os da seguinte maneira: Estrutura Física, Recursos Humanos e Serviços e Benefícios.

No que tange os dados ora apresentados, este artigo utiliza-se dos dados coletados<sup>8</sup> durante as atividades do projeto e as sistematizações efetuadas para analisar as ações desenvolvidas no PAIF dos referidos CRAS a partir dos dados obtidos na oficina 3 (três) intitulada: “O papel e atribuições da equipe de referência do CRAS”, que objetivava levar os profissionais a refletirem sobre a sua prática, atribuições e trabalho em equipe.-

Constatou-se que os técnicos dos CRAS seguem as normativas da Política de Assistência Social e buscam ofertar serviços e benefícios de forma a viabilizar direitos a partir da execução de ações orientadas no compromisso com seus usuários e os direcionamentos da Política de Assistência. No entanto, os profissionais relatam dificuldades, em especial na ausência de recursos humanos e financeiros para a execução dos serviços.

Os dados apresentados neste artigo evidenciam a necessidade de fortalecer as funções protetiva, preventiva e proativa da proteção social básica, com destaque para o trabalho com famílias e ações comunitárias. As estratégias indicadas são a permanente qualificação das ações profissionais na Assistência Social, o uso de tecnologias de informação, e reconhecimento da população como protagonistas, considerando a construção de reflexões que apresentam alternativas com possibilidade de escolhas aos sujeitos, para fortalecer a autonomia das pessoas atendidas nos serviços

## **Serviços e Benefícios na Política Nacional de Assistência Social**

A assistência social no Brasil, só se materializa como política pública com a Constituição Federal de 1988, o Título 8, da Ordem Social Seção IV, trata da seguridade social, saúde, previdência e da Assistência Social. O Art. 203, estabelece que “a assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social” (Brasil, 2016, Art. 203). Denominada como Constituição Cidadã por incorporar direitos sociais, suas dimensões, direitos civis, políticos e direitos difusos até então não previstos, tem como principais ganhos o caráter de cidadania, além de incorporar a proteção social como função do Estado.

Silva (2012, p. 143) afirma que o significado de seguridade social expresso na Constituição Federal de 1988, não obstante algumas corrosões devido à ofensiva neoliberal, afina-se com a visão beveridgiana e da OIT – Organização Internacional do Trabalho, orientando o poder público a organizar um sistema amplo e coeso de proteção social.

Com a aprovação da Lei Nº 8742/93 – LOAS (Brasil, 1993), regulamenta os artigos da Constituição Federal de 1988. Além de definir princípios e diretrizes, ainda cria bases para sua gestão em todo o território nacional. Isso significa que a proteção social passa a ser responsabilidade estatal e a transitar no campo dos direitos sociais. Esse marco legal inclui mais essa política no escopo da gestão pública brasileira. A partir da deliberação da IV Conferência Nacional de Assistência Social de 2003 em Brasília, foi aprovada, através da Resolução do Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS Nº 145 de 15 de outubro de 2004, a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, expressando-se como um dos pilares do Sistema de Proteção Social brasileiro no âmbito da Seguridade Social. Essa Conferência indicou como principal deliberação a construção e implantação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS.

O SUAS deve ser articulado em todo o território nacional. Reestruturar a assistência social na direção desse sistema requer ampliar e ressignificar o sistema descentralizado

e participativo, com foco na família e no território. Para tanto, desenhou-se um sistema articulado e equilibrado entre gestão, financiamento e controle social para que fosse possível desenvolver essa política e torná-la exequível pelos estados e principalmente pelos municípios.

A partir da PNAS (Brasil, 2004), a Política de Assistência Social é organizada em proteção social básica e especial. A proteção social básica tem como “objetivos prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários”(Brasil, 2004, p. 33), para alcançar esse objetivo necessariamente são exigidos serviços com caráter continuado e investimento público, com equipes de trabalho para o atendimento da população, qualificação técnica, equipamentos públicos com estrutura necessária, dentre outros fatores. Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social.

A PNAS ao instituir o SUAS, articula a rede de proteção socioassistencial no Brasil, constitui-se uma rede de proteção e promoção social com oferta de serviços socioassistenciais de caráter continuado, programas, projetos e benefícios. Segundo a PNAS, a família é a unidade de intervenção, buscando romper com a segmentação do público atendido. A matricialidade sociofamiliar tem na centralidade da família como núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da assistência social.

Esses serviços da proteção social básica e especial, previstos na PNAS não são novos enquanto uma prática, mas o são na sua lógica operativa, organizativa e de financiamento. Diversas normativas foram sendo implementadas em relação à assistência social no Brasil. Entre elas destacamos a Resolução CNAS Nº 109/2009 que aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, de fundamental importância uma vez que estabeleceu uma referência básica dos serviços, quanto a seu acompanhamento, avaliação e fiscalização (Brasil, 2009b). Fica claro, a partir dessa resolução, o que são esses serviços, como devem ser ofertados, para que público prioritário.

Garantir proteção social é, como vemos, tarefa do Estado, e está previsto em lei. Contudo, o Estado é um produto histórico decorrente das relações de poder, da mesma forma que a gestão pública como parte constituinte dessas relações e do próprio Estado (Paula; Yasbek, 2013).

Apesar de conquistas no campo regulatório, a implantação do SUAS em território nacional se deu de formas diversas nos diferentes municípios brasileiros. Em decorrência dessa nova realidade política, incorporada à gestão pública a partir da Constituição

Federal de 1988, um novo arranjo político-administrativo foi então implantado. Nesse novo arranjo, o município passou a ser de fato um ente federativo, e com a função de implantar serviços de atendimento à população.

A caracterização de “Serviços”, de acordo com a NOB/SUAS (Brasil, 2005), são atividades continuadas, “que visam a melhoria da vida da população” e cujas ações estejam voltadas para ela. Ou seja, são prestações de serviços continuados à população, prestadas em determinado local, que devem prover determinadas atenções, afiançar aquisições. Sposati (2009, p. 41) complementa: “os serviços produzem bens e se caracterizam em modalidades [...] agregam competências técnicas e especialidades profissionais para o desenvolvimento desses bens”. A tipificação nacional dos serviços socioassistenciais estabelece quais são os serviços ofertados pela PNAS, que são organizados em Proteção Social Básica e Especial, De acordo com a autora, estes “resultam do desenvolvimento de capacidades e conhecimentos de si e das relações que vivência por meio de metodologias de trabalho social e trabalho socioeducativo” Sposati (2009, p. 41). Daí a importância de equipes com profissionais qualificados para o atendimento à população nas unidades de serviços.

Os benefícios assistenciais integram a proteção social não contributiva, frequentemente são individuais ou familiares, não vitalícios, não transferíveis, que asseguram uma transferência em espécie mensal, fora da relação de trabalho. Tem o objetivo, de acordo com Sposati (2009, p. 41), de “atender a determinadas situações de vulnerabilidade, operando como substitutivo ou complementaridade à remuneração vinda da ocupação/renda da família”. Geralmente é concedido por análise socioeconômica, mediante critérios preestabelecidos e com avaliação técnica.

O SUAS apresenta serviços socioassistenciais com caráter universal em todo o país. São serviços de proteção básica, ofertados nos Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, ou especial, de média e alta complexidade, ofertados nos Centros de Referência Especializados da Assistência Social - CREAS, ambos são equipamentos públicos.

No CRAS são ofertados serviços de forma direta como o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF, e serviços articulados a ele, Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiências e Idosos. Na sequência apresentamos um pouco do serviço PAIF nos municípios que realizaram a capacitação CRAS em Movimento.

O PAIF nos CRAS de 50 (cinquenta) municípios do Núcleo de Londrina e IARA's de Ivaiporã e Apucarana: a realidade retratada a partir das ações realizadas pela equipe.

Conforme já mencionado, neste artigo, analisamos os dados obtidos na oficina 3 (três) “O papel e atribuições da equipe de referência do CRAS”, cujo objetivo era levar os profissionais a identificar as ações que vem desenvolvendo e refletir sobre sua prática, a partir das atribuições preconizadas pelas normativas e orientações técnicas, bem como propor estratégias de trabalho.

Dentre as ações a serem desenvolvidas pelo PAIF, o Caderno de Orientações Técnicas, vol. II, define cinco ações como as principais atividades a serem desenvolvidas: 1) Acolhida; 2) Oficinas com famílias; 3) Ações comunitárias; 4) Ações particularizadas e; 5) Encaminhamentos. Para além destas, apresentamos dados sobre as ações: acompanhamento familiar, Plano de Acompanhamento familiar, busca ativa, acompanhamento das famílias em descumprimento de condicionalidades dos programas de transferência de renda, planejamento, alimentação do sistema de informação e registro das atividades desenvolvidas, participação de reuniões sistemáticas da equipe, participação das reuniões preparatórias ao planejamento municipal, articulação de ações que potencializam as boas experiências no território e desenvolvimento de projetos que visam prevenir aumento de incidência de situações de risco.

Conforme as orientações do PAIF, a **acolhida** na maioria das vezes, é o contato inicial de uma pessoa ou família com o PAIF. Contato “qualificado” da família com o SUAS. Consiste no processo inicial de escuta das necessidades e demandas trazidas pelas famílias, bem como de oferta de informações sobre as ações do Serviço, da rede socioassistencial e demais políticas setoriais. Deve ser cuidadosamente planejada para que a família se sinta respeitada e apoiada, reconhecendo o Serviço como um direito. Nessa direção, a acolhida é essencial para que as famílias compreendam o PAIF como um serviço de referência para o atendimento e acompanhamento das famílias no território. Pode ocorrer de forma individualizada, ou coletiva, de acordo com a avaliação técnica do território.

Do universo da pesquisa de 47 CRAS, apenas 3 (6%) equipes informaram que não realizam este procedimento, ou seja, em 44 CRAS (94%) que a acolhida é feita pelos profissionais de ensino superior, reforçando o papel fundamental desta, que se constitui ação essencial ao PAIF, pois é quando ocorre o início do vínculo entre o Serviço e a família. Nessa etapa, profissionais devem oferecer informações sobre os serviços disponíveis e, ao mesmo tempo, iniciar uma análise da realidade familiar, utilizando instrumentos como entrevistas, estudos sociais, além de preencher prontuários da família.

A escuta qualificada deve promover a participação da família na definição de estratégias de acompanhamento, sempre respeitando sua autonomia. A postura dos profissionais deve refletir o papel do Estado na garantia de direitos, evitando práticas que

gerem intimidação ou tutela. A acolhida, portanto, é mais que uma recepção: é um processo essencial de aproximação, reconhecimento e construção conjunta de caminhos para o acesso à proteção social. Ela pode ocorrer de forma particularizada ou em grupo, e deve sempre prezar pelo respeito e pela valorização da dignidade humana.

Segundo o Caderno de orientações do PAIF, as **oficinas com famílias** são encontros previamente organizados, com um conjunto de famílias, com objetivo de promover o alcance de aquisições, em especial o fortalecimento dos laços comunitários, o acesso a direitos, o protagonismo, a participação social e para a prevenção a riscos. Tem como objetivos suscitar uma reflexão sobre um tema de interesse das famílias, sobre vulnerabilidades e riscos ou potencialidades identificadas no território, com objetivos serem atingidos com um conjunto de famílias.

Dos 47 equipamentos que responderam o instrumental, 35 (74%) afirmaram realizar oficinas/grupos com famílias acompanhadas pelo PAIF, enquanto 12 (26%) informaram não realizar esta atividade. Identifica-se que o trabalho coletivo ainda é um desafio para as equipes do CRAS, considerando que as oficinas favorecem a contextualização de situações de vulnerabilidade e risco, assegurando a reflexão sobre direitos sociais, possibilitando uma nova compreensão e interação com a realidade vivida, dessa forma potencializa o trabalho dos profissionais, tendo em vista que as oficinas podem suscitar reflexão sobre um tema de interesse da família, e contribuir para a construção de novos conhecimentos, problematizar as incidências de risco e vulnerabilidade no território, ainda, de estabelecer espaços de difusão de informações.

Mais do que momentos informativos, as oficinas são espaços de escuta, diálogo e troca de experiências, que buscam fortalecer os vínculos comunitários, ampliar o acesso a direitos, incentivar o protagonismo e a participação social, além de contribuir para a prevenção de situações de risco. Por meio da problematização da realidade vivida, as famílias são estimuladas a refletir criticamente sobre suas condições de vida e a construir, de forma coletiva, alternativas para o enfrentamento das dificuldades. O trabalho social com famílias como estratégia de superação da fragmentação das políticas públicas, promovendo o reconhecimento das famílias como sujeitos de direitos e agentes de transformação social em seus territórios (Orientações Técnicas sobre o PAIF, volume 2)

Outra ação do PAIF são as **ações comunitárias**, que têm caráter coletivo, voltado para a dinamização das relações no território. Tem como objetivo promover a comunicação comunitária, a mobilização social e o protagonismo da comunidade, ainda de fortalecer os vínculos entre as diversas famílias do território, desenvolver a sociabilidade, o

sentimento de coletividade e a organização comunitária, por meio, principalmente, do estímulo à participação cidadã.

Das 47 equipes, 34 (72%) afirmam realizar atividades coletivas e comunitárias, 13 (28%) informaram não realizar. Conforme já mencionado, o trabalho coletivo se faz um desafio para os profissionais do CRAS, levando em conta que as ações comunitárias, têm um papel importante na divulgação e promoção do acesso a direitos, assim assumem função significativa na prevenção das situações de vulnerabilidade e riscos sociais que podem incidir no território.

As **ações particularizadas** constituem outra ação do PAIF e são os atendimentos prestados pela equipe técnica do CRAS às famílias ou algum da família ou todo o grupo familiar, após a acolhida, de modo individualizado. Ela pode ocorrer no CRAS ou no domicílio. Todas as 47 (100%) equipes afirmaram que os técnicos com nível superior realizam atendimentos particularizados. Enquanto 40 (85%) afirmaram realizar visitas domiciliares, mas 7 (15%) afirmaram não realizar. Constata-se que os atendimentos individuais ainda se constituem a principal ação dos profissionais do CRAS. É importante esclarecer, e conforme as orientações técnicas para o serviço, a ação particularizada não deve se tornar uma prática tecnicista de resolução de casos. Assim, um atendimento particularizado a uma família deve buscar atingir as finalidades do Serviço e não somente resolver o “caso” ou o “problema” de determinada família.

Os **encaminhamentos** como ação do PAIF são processo de orientação e direcionamento das famílias, ou algum de seus membros, para serviços socioassistenciais, setoriais, benefícios assistenciais e programas de transferência de renda, e tem como objetivo promover o acesso aos direitos e a conquista da proteção social.

Em relação aos encaminhamentos como ação do PAIF, 46 (98%) equipes assinalaram que profissionais de nível superior realizam, apenas 1 (2%) equipe assinalou que não realiza encaminhamentos. Verifica-se que o CRAS e o PAIF muitas vezes são o ponto de apoio para famílias que não encontram soluções em outras políticas sociais, refletindo um problema comum no desenvolvimento de políticas públicas.

Além das cinco ações a serem desenvolvidas no PAIF, indicadas no Caderno de Orientações Técnicas, o material indicou a existência de outras atribuições da equipe técnica, como estratégia na consolidação do trabalho social como famílias, sendo:

O **acompanhamento familiar** prevê a inserção da família em um conjunto de intervenções desenvolvidas de forma continuada, a partir do estabelecimento de compromissos entre famílias e profissionais, que pressupõe a construção de um Plano de Acompanhamento Familiar, com objetivos a serem alcançados, a realização de media-

ções periódicas, a inserção em ações do PAIF, a fim de superar gradativamente as vulnerabilidades vivenciadas.

O acompanhamento familiar por ser particularizado, pode ser destinado a somente uma família; ou em grupo, se dirigido a um grupo de famílias que vivenciam situações de vulnerabilidade ou têm necessidades similares. No acompanhamento familiar, ação básica desenvolvida pelo CRAS, 44 (94%) equipes assinalaram que o realizam, em contrapartida, 3 (6%) não fazem este acompanhamento. Para que o acompanhamento familiar tenha os resultados esperados, é necessário planejá-lo em um instrumental específico, ou seja, o **Plano de Acompanhamento Familiar**. Sobre este instrumento, os números são preocupantes, 26 (55%) afirmaram realizar, enquanto 21 (45%) não o fazem. O Plano de acompanhamento Familiar se estabelece em uma construção conjunta família e profissionais, se planeja as estratégias adotadas para o fortalecimento e enfrentamento das vulnerabilidades, também o processo de acompanhamento das famílias, significa “estar junto” das famílias no decorrer do percurso que deve realizar, na superação das vulnerabilidades vivenciadas, ainda o Plano visa possibilitar a compreensão de que se é sujeito de direitos e autor da própria história, fundamental para a conquista da autonomia e do protagonismo das famílias e seus membros.

Por meio da pesquisa com as equipes dos CRAS foi possível identificar que embora 94% dos CRAS indica que realiza o Acompanhamento Familiar, apenas 45% elabora o Plano de Acompanhamento (PAF) familiar, salientamos que de acordo com as orientações técnicas, o acompanhamento familiar pressupõe a construção do PAF.

A **Busca ativa** é uma estratégia para fazer com que os serviços cheguem até as famílias e ao território. O objetivo é chegar até aquelas famílias e indivíduos que não acessam os seus direitos. Com relação a busca ativa, 42 (89%) das equipes afirmaram realizar, e 5 (11%) indicam que não realizam. É importante destacar que a busca ativa é um procedimento estratégico, possibilitando identificar as famílias em risco social, garantindo o acesso aos serviços e prevenindo o agravamento das vulnerabilidades, ao mesmo tempo que fortalece o protagonismo das pessoas atendidas.

Quanto ao **acompanhamento das famílias em descumprimento de condicionalidades dos programas de transferência de renda**, considerando que as famílias em situação de não cumprimento das condicionalidades devem ter prioridade no Trabalho Social com Famílias e Territórios realizado pelos serviços socioassistenciais, para 31 (66%) dos CRAS o acompanhamento é parte de suas ações e 16 (34%) sinalizam que não realizam o acompanhamento.

Na operacionalização do trabalho social com famílias do PAIF o **planejamento** constitui ferramenta que visa administrar os acontecimentos futuros, com vistas ao alcance de objetivos determinados. Das equipes que responderam o instrumental, 31 (66%) confirmaram que agem com vistas a planejar e implementar o PAIF a partir das características do território de abrangência do CRAS, enquanto 16 (34%) afirmaram não realizar tal ação. No âmbito do PAIF, o planejamento do trabalho social com famílias diz respeito à organização intencional das ações a serem desenvolvidas, com base na análise das vulnerabilidades e potencialidades dos territórios atendidos. Esse processo envolve a definição de objetivos, prazos e etapas a serem cumpridas, utilizando-se de informações sistematizadas como os dados do CadÚnico, registros de oficinas, prontuários familiares, busca ativa e dados da vigilância socioassistencial. Além de estabelecer metas, o planejamento prevê a identificação da equipe responsável por cada ação, a distribuição de funções entre os profissionais envolvidos e os recursos necessários à execução das atividades. Dessa forma, contribui para o monitoramento contínuo e a avaliação dos resultados do serviço, assegurando maior efetividade no atendimento às famílias.

Uma outra ação dos técnicos do PAIF é a **alimentação do sistema de informação e registro das atividades desenvolvidas**, 44 (94%) equipes afirmaram realizar, enquanto 3 (7%) afirmaram não efetuar este registro. Percebe-se que há um avanço com relação às ferramentas e aos sistemas de informação, e essa é uma estratégia efetiva para qualificar ainda mais a obtenção e a precisão dos dados, melhorando a vigilância socioassistencial e a busca ativa.

A **participação de reuniões sistemáticas da equipe** do CRAS, constitui uma ação dos técnicos de referência do equipamento, quando solicitado que assinalassem essa ação 36 (77%) equipes sinalizaram que realizam o planejamento do trabalho de forma coletiva, e 11 (23%) informaram que não o fazem. Essas reuniões são fundamentais para estruturação das ações a serem desenvolvidas, para a organização de fluxos, para delimitar os atendimentos e estabelecer a rotina do CRAS, ou seja, realizar o planejamento de todas as ações!

Outras ações desenvolvidas pelos técnicos de nível superior do CRAS e identificadas com menor incidência são: **participação das reuniões preparatórias ao planejamento municipal** (16/34% realizam); **articulação de ações que potencializam as boas experiências no território** (17/36% realizam); e **desenvolvimento de projetos que visam prevenir aumento de incidência de situações de risco** (11/23% realizam).

Outra informação pertinente que os dados trouxeram é que grande parte relatou não realizar ações de prevenção do aumento de incidência de situações de risco. A partir

desse levantamento, pode-se avaliar que as dificuldades do CRAS em cumprir a função preventiva estão relacionadas à falta de equipe de referência; grande demanda de ações “emergenciais”; dificuldade de planejamento; e demandas que não são atribuições da proteção social básica

Em relação as dificuldades enfrentadas pela equipe referente aos serviços e benefícios ofertados no CRAS, a maioria dos profissionais relata desafios de Recursos Humanos (equipe incompleta e/ou com carga horária reduzida) para o desenvolvimento dos serviços: PAIF, SCFV e SPSB no domicílio para idosos e pessoas com deficiência.

Outra dificuldade identificada a partir dos relatos e dados levantados, refere-se ao fato de que os técnicos do CRAS são impelidos a atender demandas de políticas públicas/órgãos como por exemplo: poder judiciário; secretaria municipal de saúde; INSS; secretaria e/ou agência do trabalhador; secretaria de agricultura e abastecimento, entre outras. Também se observa como desafio o alinhamento entre CRAS e Gestão Municipal.

Ainda, muitas equipes relatam a escassez de serviços públicos nos territórios onde atuam, e dificuldade de articulação com os serviços existentes.

## O Trabalho Social com Famílias no âmbito do PAIF

O trabalho social com famílias desenvolvido pelo PAIF coloca em questão o papel que esta instituição familiar assume na proteção social. Desse modo, “para pensar em trabalho com famílias é importante reconhecer quais as tendências predominantes na incorporação da família no campo da política social enquanto seu sujeito destinatário” (Mioto, 2010, p. 169). Assim, identifica-se duas principais propostas: a familista e a protetiva. A proposta familista apoia que as ações da política pública devem operar apenas quando há falência da função protetiva da família, ou seja, quando a família falha na gestão de seus recursos de sobrevivência e convivência familiar. Na perspectiva protetiva, o Estado assume a responsabilidade de garantir direitos sociais universais, assim, os indivíduos passam a depender menos do mercado e da família na provisão de bem-estar social. Desse modo,

[...] a presença do Estado na garantia dos direitos sociais torna possível a autonomia dos indivíduos em relação à autoridade familiar e da família em relação à parentela e a comunidade. Pressupõe a diminuição dos encargos familiares e a independência da família especialmente em relação ao parentesco (Saraceno *apud* Mioto, 2010, p. 171).

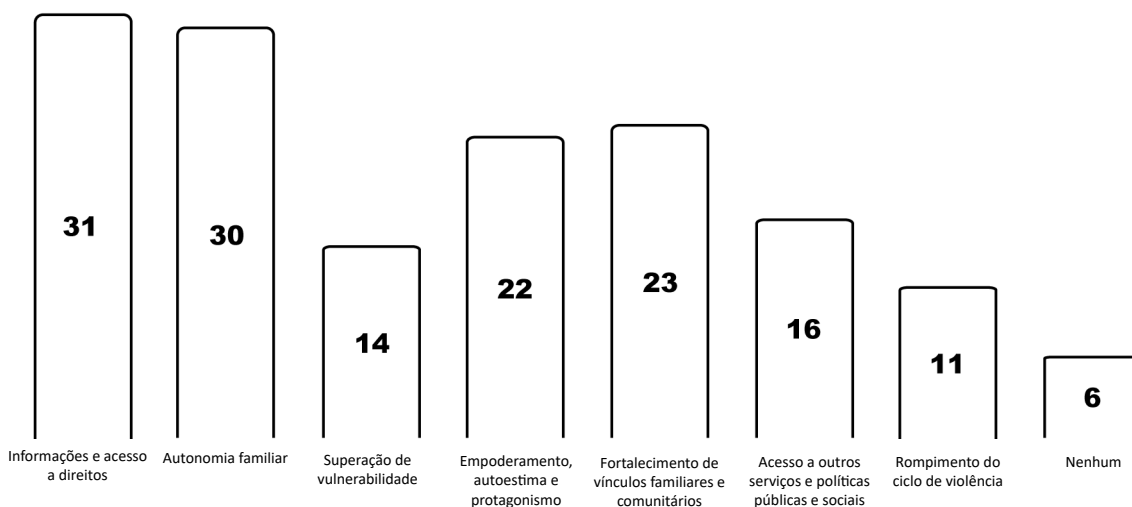
O volume 2 do Caderno de Orientações Técnicas sobre o PAIF (2012), corrobora para a construção de um conceito de trabalho social com famílias, cuja centralidade está na

responsabilidade estatal na proteção às famílias e em uma prática embasada nos conhecimentos técnicos e científicos. Desse modo, o trabalho social com famílias dentro do PAIF é um ato sistemático, metódico e reflexivo; ademais, carece de profissionais com formação em nível superior, com conhecimentos de cunho ético, teórico-metodológico e técnico-operativo (Brasil, 2012, p. 11). Tem como finalidade:

[...] contribuir para a convivência, para o reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de um conjunto de pessoas [...] com o objetivo de proteger seus direitos, apoiá-las no desempenho da sua função de proteção e socialização de seus membros, bem como assegurar o convívio familiar e comunitário (Brasil, 2012, p. 11).

Quando questionados sobre os impactos positivos do trabalho social com famílias desenvolvidos pelo PAIF, as equipes dos CRAS apontaram os seguintes impactos, conforme gráfico 1 abaixo:

**Gráfico 1** - O trabalho social com famílias no PAIF – Impactos positivos



**Fonte:** As autoras.

Podemos identificar que os técnicos avaliam positivamente as ações desenvolvidas por possibilitar de fato impactos positivos nas vidas das pessoas atendidas. Mantivemos os números de respostas, lembrando que era possível indicar mais de um impacto identificado por CRAS. Um primeiro aspecto apontado por 31 (66%) das equipes é o acesso a informações e direitos; segundo, contribuição no processo de autonomia familiar (30/64%); terceiro, fortalecimento de vínculos familiares e comunitários (23/49%); em quarto, empoderamento, autoestima e protagonismo (22/47%); quinto, acesso a outros serviços e políticas públicas e sociais (16/34%); sexto, contribuição em relação a supe-

ração de vulnerabilidade (14/30%); sétimo, contribuição no processo de superação de ciclos de violência (11/23%). Obtivemos a resposta de 6 (13%) equipes que avaliam que não há impactos positivos proporcionados pelo serviço. Importante frisar que a avaliação e resposta de que não há impactos positivos, pode se dar por inúmeros motivos, como não foi solicitado que justificassem a resposta, não temos como avaliara o porquê dessa avaliação.

Os impactos apontados pelos técnicos demonstram as potencialidades do trabalho social com famílias desenvolvido no âmbito do PAIF, em conformidade com aquilo que preconiza a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Brasil, 2009b), ao delimitar enquanto objetivos do PAIF: potencializar o protagonismo e autonomia dos usuários; prevenir a ruptura de vínculos familiares e comunitários; contribuir para o usufruto de direitos; contribuir para a inserção da família na rede de proteção social. Estes objetivos deixam evidente o papel que a assistência social assume na proteção social brasileira, ou seja, “o atendimento das situações de vulnerabilidade e risco social geradas nos campos relacionais da vida humana” (Costa; Ferreira, 2012, p. 29), a partir disso, os impactos indicados pelos profissionais do PAIF se associam às seguranças afiançadas da política de assistência social.

A autonomia familiar foi identificada por 30 (64%) equipes. Conforme Couto, Yazbek e Raichelis (2010), o desenvolvimento da autonomia é uma das seguranças colocadas pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS). As autoras afirmam que a autonomia se refere a conquista de capacidades e habilidades, as quais dão condições para que indivíduos e grupos possam “exercitar escolhas, conquistar maiores possibilidades de independência pessoal, possam superar vicissitudes e contingências que impedem seu protagonismo social e político” (Couto; Raichelis; Yazbek, 2010, p. 44). O fortalecimento de vínculos familiares e comunitários foram identificados 23 vezes, esta é outra segurança da PNAS apontada pelas autoras; nesse sentido, a segurança de convívio visa a construção de espaços:

[...] que garantam a construção, restauração e fortalecimento de laços de pertencimento e vínculos sociais de natureza geracional, intergeracional, familiar, de vizinhança, societários. [...] A segurança de convívio busca romper com a polaridade individual/coletiva, fazendo com que os atendimentos possam transitar do pessoal ao social, estimulando indivíduos e famílias a se inserirem em redes sociais que fortaleçam o reconhecimento de pautas comuns e a luta em torno de direitos coletivos. (Couto; Raichelis; Yazbek, 2010, p. 43).

O rompimento do ciclo de violência é um impacto que chama bastante atenção, isso porque a proteção social básica possui enquanto premissa o atendimento a

situações de baixa complexidade, ficando a cargo da proteção especial o atendimento a indivíduos que tenham seus direitos violados, a exemplo das situações de violências. Todavia, este impacto deixa em evidência um importante papel do PAIF, que são as ações de prevenção.

As 6 equipes que indicam não identificar impactos positivos no âmbito do PAIF não apresentam as razões; apenas indicam que não há impactos. Após o desenvolvimento da oficina, não foi questionado e/ou debatido os dados aqui expostos em conjunto com as equipes dos CRAS. Houve apenas uma apresentação geral, no último dia de encontro, com a sistematização dos dados coletados nas oficinas. Permanecer debatendo o trabalho social com famílias, inclusive como uma continuidade do trabalho realizado pelo SEDEF em conjunto com a UEL no ano de 2025, é um objetivo a ser considerado nos próximos projetos de capacitação desenvolvidos pelo núcleo.

Nota-se que de forma geral, com exceção das 6 (13%) equipes que relataram não perceber nenhum impacto positivo no trabalho desenvolvido, a execução das ações do PAIF na região de Londrina, de Apucarana e de Ivaiporã tem produzido o impacto social esperado: a “melhoria da qualidade de vida das famílias residentes no território de abrangência do CRAS” (Brasil, 2009a).

## Considerações Finais

Os dados ora expostos neste artigo demonstram que a capacitação e as oficinas evidenciaram que precisamos fortalecer as funções protetiva, preventiva e proativa da proteção social básica. O PAIF integra o nível de proteção social básica do SUAS, e uma de suas funções é de prevenir situações de risco social, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Reconhece a importância de responder às necessidades humanas de forma integral, para além da atenção a situações emergenciais, centradas exclusivamente nas situações de risco social.

Outra ação evidenciada é o fortalecimento do trabalho social com famílias com possibilidade de realizar reflexões a partir das vivências locais, entendendo as famílias enquanto sujeitos do trabalho social com famílias, sendo essa, condição fundamental para definição das ações e intervenções profissionais, ainda, identificar nos territórios o que pertence a vida das famílias atendidas, a partir do seu cotidiano. Nessa perspectiva, para que haja melhor compreensão do território vivido<sup>9</sup> por estas famílias se faz necessária a interlocução com o setor de Vigilância Socioassistencial na elaboração e/ou atualização

do diagnóstico socioterritorial e para que se desenvolva o planejamento das ações a partir dos dados concretos e reais.

Um terceiro apontamento é a necessidade de desenvolver ações coletivas e comunitárias. Os dados relatados pelas equipes deixam em evidência que os atendimentos individuais são priorizados em detrimento dos coletivos. Todavia, as ações coletivas, grupais e comunitárias potencializam a construção de uma consciência coletiva e política diante das dificuldades enfrentadas pelas famílias, as quais por vezes convergem; fortalece os laços comunitários e são espaços de disseminação de informações e direitos, assumindo papel central nas ações preventivas do CRAS.

Como principal estratégia indicamos a permanente qualificação das ações profissionais na Assistência Social, seja por meio de capacitações, busca por conhecimentos técnicos, e teóricos, pois o exercício profissional exige uma reflexão crítica sobre as práticas cotidianas, assim a revisitação das bases teóricas que fundamentam a intervenção e promovam espaços permanentes de diálogos e troca de experiências entre as equipes é fundamental. A qualificação fortalece a coesão, promove inovação e assegura uma atuação ética e alinhada aos princípios do SUAS. Portanto, investir nesse processo contínuo é essencial para garantir serviços mais efetivos, humanizados e comprometidos com os direitos dos usuários, a fim de contribuir para construção de uma Política de Assistência Social mais justa, humanizada e de fato inclusiva e equitativa.

De encontro com a perspectiva da humanização do trabalho, se dá o estabelecimento do vínculo com a população, apesar de não serem mensuráveis, as relações de vínculo com os usuários dos serviços também qualificam as ações propostas.

A respeito da composição das equipes, entendemos, que, em relação que a questão dos vínculos de trabalho estáveis na política de Assistência Social é crucial para a continuidade e qualidade dos serviços prestados, conforme previsto na NOB RH. Considerando que a estabilidade profissional promove o acúmulo de conhecimento, o fortalecimento de laços com a comunidade e a construção de um atendimento mais eficaz e humanizado. Temos ciência que a ausência de concursos públicos e a consequente contratação precária de profissionais na Assistência Social resultam em elevada rotatividade nas equipes, o que compromete a continuidade, a qualidade e a efetividade dos serviços, consequentemente enfraquecendo os vínculos entre trabalhadores e usuários, bem como dificultando a consolidação da política como um direito garantido. Contudo a composição das equipes com vínculos de trabalho estáveis, por meio de concursos públicos, é imprescindível para assegurar o compromisso ético-político dos profissionais,

fortalecer o SUAS e garantir a proteção social de forma digna e permanente, conforme buscamos, enquanto trabalhadores do SUAS.

Identificamos ainda a necessidade de apropriação de novas tecnologias como ferramentas para o trabalho social com famílias e interlocução com outras áreas do conhecimento. Na atualidade novas ferramentas tecnológicas estão disponíveis, e o uso destas pode auxiliar em relação a comunicação dos serviços com a população, garantindo agilidade aos encaminhamentos.

Por fim, reconhecer a população atendida como “agente, protagonista” nas ações realizadas é fundamental, considerando a construção de reflexões que apresentam alternativas com possibilidade de escolhas aos sujeitos, é fortalecer a autonomia das pessoas atendidas nos serviços.

## Referências

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado federal, 2016.

BRASIL. *Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993*. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1993.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Caderno de Orientações Técnicas sobre o PAIF: Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF*. Brasília, DF: MDS, 2012. 2 v.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Estudos qualitativos sobre o Programa de Atenção Integral à Família*. Brasília, DF: MDS, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Fundamentos ético-políticos e rumos teórico metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social*. Brasília, DF: MDS, 2016.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. *Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS)*. Brasília, DF: MDS, 2005.

BRASIL. *Resolução CNAS Nº 145, de 15 de outubro de 2004*. Aprova a Política Nacional de Assistência Social - PNAS. Brasília, DF: MDS, 2010.

BRASIL. *Resolução nº 109 de 11 de novembro de 2009*. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. *Diário Oficial da União*: Seção 1, Brasília, DF, ano 146, n. 225, p. 82, 25 nov. 2009.

COSTA, T. C. M.; FERREIRA, M. D. M. As seguranças afiançadas na política de assistência social: algumas reflexões sobre o papel da assistência social no contexto contemporâneo. *Informe Econômico*, Teresina, Ano 13, n. 27 abr. 2012.

COUTO, B. R.; YASBEK, M. C.; RAICHELIS, R. A política de assistência social e o SUAS: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos. In: COUTO, B. R.; YASBEK, M. C.; SILVA, M. O. S.; RAICHELIS, R. (org.) *O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento*. São Paulo: Cortez, 2010. p. 32-65.

MIOTO, R. C. Família, trabalho com famílias e Serviço Social. *Serviço Social em Revista*, Londrina, v. 12, n. 2, p. 163-176, jan./jun. 2010. DOI: <https://doi.org/10.5433/1679-4842.2010v12n2p163>.

PAULA, R. F. S.; YAZBEK, M. C. A gestão pública social no contexto dos fundamentos da formação do Estado Moderno e o SUAS. In: PAULA, Renato Francisco dos Santos (org.). *Gestão Pública e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS): fundamentos para gestão*. São Paulo: Livrus Negócios Editoriais, 2013. v. 1, p. 91-126.

SILVA, M. L. L. *Previdência Social no Brasil: (des)estruturação do trabalho e condições para sua universalização*. São Paulo: Cortez, 2012.

SPOSATI, A. Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes. In: BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (org.). *Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil*. Brasília: UNESCO, 2009. v. 1, p. 13-53.

## Notas

- 1 A parceria ocorreu por meio do projeto de Extensão Extensão 2376 - Educação permanente para gestão e controle social das políticas de proteção social, coordenado pela profa. Dra. Denise Maria Fank de Almeida e a equipe técnica do Núcleo Regional de Londrina, e as IARA's - Instâncias de Atuação Regional Avançadas de Apucarana e Ivaiporã, da SEDEF - Secretaria do Desenvolvimento Social e Família.
- 2 Proteção e Atendimento Integral à Família, é um serviço socioassistencial oferecido em Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) com o objetivo de fortalecer as famílias, prevenir a ruptura de vínculos e garantir o acesso a direitos e melhoria da qualidade de vida. O PAIF visa fortalecer a capacidade protetiva da família, prevenindo situações de vulnerabilidade e risco social.
- 3 IARA'S - Instâncias de Atuação Regional Avançadas. As IARAS de Ivaiporã e Apucarana, juntamente com o Núcleo Regional de Londrina, compõem a Regional de Londrina. A SEDEF se divide em 12 Núcleos Regionais e 12 IARAS, sendo que as IARAS são sempre referenciadas por um Núcleo Regional.
- 4 Assistentes Sociais, psicólogos, pedagogos e os coordenadores dos CRAS.
- 5 As atividades foram realizadas na Universidade Estadual de Londrina, em 10 encontros, no período de março a dezembro e somou 60 horas.

- 6 As datas dos encontros e temas trabalhados foram: 13/03/24: Política Nacional de Assistência Social; Proteção Social e direitos socioassistenciais. 10/04/24: Proteção Social Básica no contexto do SUAS. 08/05/24: Orientações Técnicas sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF. 12/06/24: O Papel e atribuições da equipe de referência do CRAS. 10/07/24: Trabalho social com famílias. 14/08/24: Plano de Acompanhamento Familiar e Planejamento do trabalho em equipe. 11/09/24: Gestão de Território/ Gestão da Rede Socioassistencial. 09/10: Instrumentalidade e Ética no Trabalho. 13/11/24: PAIF, SCFV e SPSBD: Articulação necessária na Proteção Social Básica. 04/12/24: Encerramento do curso.
- 7 O Indicador de Desenvolvimento da Unidade CRAS (ID CRAS) é uma ferramenta utilizada para avaliar a qualidade e a eficácia dos serviços prestados pelos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). Ele é um indicador sintético, ou seja, agrega informações de diferentes aspectos para fornecer uma visão geral do desenvolvimento da unidade. (NOTA TÉCNICA N.º /2015/ DGSUAS/SNAS/ MDS)
- 8 Participou do projeto CRAS em Movimento 64 CRAS da região de Londrina. Destes, 47 devolveram os formulários das atividades respondidos, o que caracteriza nossa amostra (73%).
- 9 O território vivido é um termo cunhado pelo geógrafo Milton Santos. Refere-se ao espaço geográfico que é interpretado a partir das vivências e significados atribuídos pelas pessoas que ali vivem e se relacionam.

Recebido em: 04 de setembro de 2025

Aprovado em: 11 de abril de 2026