



Londrina PR, de 02 a 05 de Julho de 2019.

**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

(Política Social, Seguridade Social e Proteção Social)

**Proteção social básica da assistência social no contexto
amazônico**

Dayana Cury Rolim ¹

Resumo:

Este artigo discute a proteção social básica da assistência social, a fim de compreender o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), como a porta de entrada da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social, que atende o Programa Bolsa Família e o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família. Realizou-se um estudo de caso em dois CRAS da área urbana e rural do município de Parintins localizado no interior do Estado do Amazonas. Dar voz às famílias vulneráveis pode ser uma via de possibilidade de reconhecimento da legitimidade das demandas dos sujeitos de direitos.

Palavras-chave: Proteção Básica; CRAS; PBF; PAIF

Abstract:

This article discusses the basic social protection of social assistance in order to understand the Social Assistance Referral Center (CRAS) as the gateway to basic social protection of the Single Social Assistance System, which Service of Protection and Integral Assistance to the Family. A case study was carried out on two CRAS of the urban and rural area of the municipality of Parintins located in the interior of the state of Amazonas. Giving voice to vulnerable families can be a way of recognizing the legitimacy of the demands of rights subjects.

Keywords: Basic Protection; CRAS; PBF; PAIF

¹ Professora do Curso de Serviço Social do Instituto de Ciências Sociais, Educação e Zootecnia da Universidade Federal do Amazonas, Doutora em Sociedade e Cultura na Amazônia, Mestre em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia, dayanarolim@ufam.edu.br



**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

1 Introdução

Este artigo discute a proteção social básica da assistência social, a fim de compreender o CRAS, como a porta de entrada da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que atende o principal programa de transferência de renda, o Programa Bolsa Família (PBF) e o principal Serviço da proteção social básica, o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF). Ambos com o objetivo de enfrentamento à pobreza e a vulnerabilidade social.

Realizou-se um estudo de caso no município de Parintins localizado no interior do Estado do Amazonas, conhecido também como ilha tupinambarana, situado no Baixo Amazonas, o qual fica distante da capital Manaus a 368,8 km. Com uma população de 105.033 mil habitantes (IBGE, 2010), é o segundo município mais populoso do Estado.

Parintins tornou-se um dos pontos turísticos mais importantes da Amazônia devido ao Festival Folclórico de Parintins, onde ocorre a apresentação dos bois Bumbás Garantido e Caprichoso. O acesso à cidade se dá pelas vias de transportes fluvial e aéreo.

A proteção social básica da assistência social no município conta com três Centros de Referências da Assistência Social e equipes compostas por assistentes sociais e psicólogas, ainda contam com apoio de técnicos de ensino médio para as atividades lúdicas, sociais e de arte com grupos socioeducativos.

Este texto retrata uma das discussões da tese de doutorado defendida em dezembro de 2017. Metodologicamente, o estudo foi realizado em dois Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), um na área urbana e outro na área rural do município, onde ocorreram entrevistas com análise quantitativa com as assistentes sociais e 30 famílias usuárias dos CRAS.

Após esta breve introdução, este artigo segue a discussão sobre as particularidades do CRAS na área urbana e rural do município de Parintins/Am, como porta de entrada de famílias em condições de vulnerabilidades sociais. Em seguida apresentaremos as percepções dos beneficiários do PBF e usuários dos PAIF sobre a infraestrutura e qualidade dos serviços.



**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

2 As particularidades dos CRAS da área urbana e rural no município de Parintins/AM

O CRAS é entendido como uma “unidade pública estatal descentralizada da política de Assistência Social, responsável pela organização e oferta de serviços da Proteção Social Básica do Sistema Único da Assistência Social” (BRASIL, Orientações Técnicas do CRAS, 2009, p.09).

De acordo com as Orientações Técnicas do CRAS, o seu espaço físico deve necessariamente possuir ambientes que garantam a oferta do PAIF, “compatível com a capacidade/ano de atendimento de cada CRAS, além de ambiente específico que garanta o cumprimento de sua função de gestão territorial da proteção social básica” (BRASIL, Orientações Técnicas do CRAS, 2009, p.50).

As orientações ainda sinalizam que o seu espaço físico deve ser compatível com os serviços nele ofertados. Deve conter, no mínimo, recepção; sala de atendimento; sala de uso coletivo; sala administrativa; copa e banheiros, também deve contar com mobiliário compatível com as atividades a serem ofertadas.

De acordo com essas considerações, afirmamos que no CRAS da área urbana e da área rural a estrutura do espaço físico atende parcialmente aos critérios, no caso do CRAS da área urbana não possui uma recepção, mas compõe-se dos demais elementos como: sala de atendimento (uma única sala para todos os profissionais), sala de uso coletivo e administrativa, copa, banheiros, automóvel e identificação visível.

É imprescindível que os CRAS desempenhem suas funções e oferte com qualidade seus serviços socioassistenciais, sendo que a estrutura física é um componente que pode contribuir para um melhor acesso dos usuários da política de assistência social, sentindo-se acolhidos em um ambiente de caráter público adequado.

O espaço físico deve ser organizado de modo que as famílias o reconheçam como uma unidade pública que possibilita o acesso a direitos. Porém, a pesquisa de campo desvelou que a estrutura dos CRAS tão pouco atende as exigências das normas.

No caso do CRAS da área rural, está situado em um espaço da Diocese Cristã, o qual a pesquisa revelou que muitas pessoas não frequentam o CRAS por pensarem que a instituição esteja vinculada à religião católica, e muitos na comunidade pertencem a outras religiões e por isso recusam a busca dos serviços do CRAS.



**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

Este é um grande desafio posto à Assistência Social na comunidade, desmitificar a ideia de que o espaço pertence a alguma religião e que está ali para benesse. Compreender o CRAS como uma unidade pública que possibilita o acesso ao direito e que tem a missão de garantir atendimento, sobretudo às famílias em situação de vulnerabilidade social, é um desafio a ser vencido pela assistência social nessa comunidade. Essas famílias precisam compreender que são portadoras de direitos garantidos em leis e conquistados de forma coletiva.

Outra situação que cumpre ressaltar é o caso da sala de escuta qualificada de ambos os CRAS, que não se adequam aos critérios sugeridos, pois não há privacidade nos atendimentos, infringindo a ética do atendimento e muitas vezes constrangendo o usuário que tem que expor a sua vida. Esse fato, aliado a outras situações inadequadas, denota a precarização do CRAS o qual deve prezar pelo bem-estar dos usuários.

De acordo com Yazbek *et all* (2013, p.178):

Contando com espaços adequados, as equipes buscam direções metodológicas para o desenvolvimento do trabalho, enquanto espaços precários e improvisados tendem a acomodar a metodologia à ambiência limitada de trabalho, resultando, em muitas situações, na restrição do alcance quantitativo e qualitativo pretendido junto ao usuário.

A precarização dos espaços do CRAS, impactam nos atendimentos e nos serviços ofertados. Em época de verão intenso, torna-se inviável reunir famílias em uma sala apenas com ventiladores, fato constatado pela pesquisadora que reuniu algumas famílias para uma conversa em grupo, tendo que ser breve devido ao intenso calor.

Logo, as diretrizes que orientam as instalações dos CRAS, não estão sendo cumpridas no município. O CRAS requer da gestão municipal, “condições de funcionamento, não somente operativas e administrativas, mas ancoradas na construção de uma identidade com as bases conceituais propostas pela PNAS” (YAZBEK, 2013, p.179).

Aliada à precarização do espaço, está a questão dos trabalhadores do SUAS, que estão em número insuficiente para atender a grande demanda, essa realidade é típica em todo território nacional “o quadro é insuficiente e frágil quanto ao desenvolvimento de capacidades, perfil e qualificação. Há quadros profissionais instáveis e forte presença de cargos em comissão” (YAZBEK, 2013, p.179).

Desse modo, as ações no âmbito da Proteção Básica da Assistência Social, que devem prever resultados e impactos sobre as situações de vulnerabilidade e risco sociais identificados nos territórios, ficam comprometidas, apesar dos esforços da equipe técnica.



**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

Essa equipe também precisa ser capacitada para conhecer de forma mais eficaz a realidade do município e nele intervir, observando as situações de maiores vulnerabilidades sociais, a complexidade de desproteção social, as necessidades e demandas das famílias e indivíduos vulneráveis, bem como a oferta dos serviços e unidades da rede socioassistencial.

O quadro de profissionais dos CRAS de Parintins se apresenta de forma insuficiente, o CRAS na área rural fica responsável por atender 18 comunidades que se distanciam uma das outras e que tem as particularidades regionais que desafiam o cotidiano profissional, sobretudo, devido à fragilidade nas condições e relações de trabalho que afetam também as profissionais da área da assistência social.

A NOB-RH/SUAS determina que toda a equipe de referência² do CRAS seja composta por servidores públicos efetivos. Mas caso ainda não tenha ocorrido o concurso, a seleção desses profissionais deverá ser realizada mediante processo seletivo, regido pelos critérios da transparência, impessoalidade e capacidade técnica para o desenvolvimento das atribuições.

Em Parintins ainda não houve concurso público para os/as profissionais dos CRAS, mas tem ocorrido processos seletivos com contrato de duração de dois anos. Essa rotatividade de profissionais vem precarizando ainda mais os serviços e diminuindo a sua eficácia e efetividade, comprometendo a garantia e o atendimento dos direitos sociais da população.

A implantação do SUAS exige novas formas de regulação, organização e gestão do trabalho e, certamente, são condições essenciais a ampliação do número de trabalhadores pela via do concurso público, ao lado de processos continuados de formação e qualificação, definição de planos de carreiras, cargos e salários, de processos de avaliação e progressão, de perfis das equipes e dos serviços, além de remuneração compatível e segurança no trabalho (BRASIL, MDS, 2011, p.46).

No município de Parintins em cada gestão municipal há a troca de profissionais de toda a equipe técnica, interrompendo um trajeto de acompanhamento e iniciando um novo ciclo de atendimento que poderá interferir na qualidade dos serviços ofertados.

² A equipe de referência do CRAS diz respeito aos profissionais qualificados e comprometidos em garantir aos usuários do SUAS seus direitos socioassistenciais.



**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

Diante dessa precarização muitas necessidades sociais deixam de ser atendidas, muitas famílias ficam descobertas e alguns trabalhos tornam-se descontínuos, não havendo a compreensão que estes serviços fazem parte de uma política pública, e não apenas de gestão de governo, onde não se dá continuidade às gestões anteriores.

3 PBF e PAIF no âmbito do SUAS: a percepção das beneficiárias

Os municípios brasileiros assumiram importantes compromissos com o sistema de proteção social, tanto ao se integrarem ao SUAS, quanto ao assinarem os termos de adesão ao PBF, que articulado ao PAIF poderá proporcionar grandes resultados na vida de seus beneficiários (MAGALHÃES, 2009).

O Ministério de Desenvolvimento Social e Agrário tem investido, desde 2005, na articulação entre o PBF e o PAIF, orientando os gestores municipais e técnicos que atuam nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) a desenvolver metodologias para o acompanhamento dos beneficiários do PBF (BRASIL, MDSA, 2011).

O PBF apresenta uma leitura de combate à pobreza através da transferência de renda e por meio do cumprimento de condicionalidades, já o PAIF objetiva mobilizar as famílias para enfrentarem as situações de vulnerabilidade.

Magalhães (2009) apresenta um quadro sintético com uma leitura simplificada do PBF e FAIF, a saber:

Quadro 01: Comparativo entre PBF e PAIF.

Dimensão	PBF	PAIF
Concepção	<ul style="list-style-type: none">• Combater a pobreza	<ul style="list-style-type: none">• Reduzir a vulnerabilidade e risco.
Orientação	<ul style="list-style-type: none">• Focalização por renda;• Condicionalidades;• Ações complementares.	<ul style="list-style-type: none">• Territorialização;• Trabalho com famílias e comunidades;• Intersetorialidade.
Abrangência	<ul style="list-style-type: none">• Em todos os municípios	<ul style="list-style-type: none">• Em todos os municípios
Prestação de serviços	<ul style="list-style-type: none">• Transferência de renda e acompanhamento de condicionalidades, em parceria: ações complementares.	<ul style="list-style-type: none">• Trabalho social com famílias e comunidades em parceria: inserção em outras políticas.
Demanda	<ul style="list-style-type: none">• Predefinida (cálculo Ipea)	<ul style="list-style-type: none">• Aberta à população residente
Metodologia de trabalho com as famílias	<ul style="list-style-type: none">• Estabelecida e padronizada;• Baixa interação com usuário e alta programabilidade (cadastro e	<ul style="list-style-type: none">• Diretrizes estabelecidas;• Em processo de• Operacionalização;



**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

	condicionalidades).	• Baixa programabilidade e alta interação com usuário, qualificada por situações e casos.
Coordenação	• Relativamente centralizada	• Relativamente descentralizada
Desafios de implementação	• Atualização permanente do CadÚnico; • Aumentar cobertura das informações sobre condicionalidades; • Tornar as informações do CadÚnico mais acessíveis para manipulação pelos municípios; • Incrementar as ações complementares.	• Aprimorar metodologia (s) de trabalho social com famílias; • Aprofundar monitoramento e avaliação; • Intersetorialidade; • Capacitação das equipes técnicas; • Aumentar cobertura no território nacional.

Fonte: Magalhães, 2009.

O quadro aponta a complementariedade entre o Programa e o Serviço, a articulação de ambos visa justamente a construção de uma rede de proteção que envolve a transferência de renda, os serviços socioassistenciais e as políticas intersetoriais, de acordo com as condições municipais.

O público prioritário da articulação PAIF/PBF são as famílias com crianças, adolescentes e gestantes que principalmente deixaram de cumprir qualquer uma das condicionalidades do PBF (saúde ou educação). O descumprimento das condicionalidades torna as famílias mais vulneráveis, por isso, são prioritários no acompanhamento familiar.

O Programa Bolsa Família criado em outubro de 2003, apoia-se em três eixos: *Transferência de renda* que promove o alívio imediato da pobreza; *condicionalidades* que reforçam o acesso a direitos sociais básicos nas áreas de educação, saúde e assistência social; e *ações complementares* que promove o desenvolvimento de capacidade das famílias (BRASIL, Manual de Gestão do Programa Bolsa Família, 2013).

Não se pode negar que o PBF tem proporcionado impactos significativos nas áreas que envolvem a condicionalidade como educação e saúde, assim como proporciona acesso ao consumo.

Ao fazer uma reflexão sob a ótica da renda, considera-se que os valores da transferência de renda do PBF são irrisórios em relação às necessidades da população, mas são significativos, pois para algumas famílias representa um complemento ao orçamento e para outras torna-se a renda principal.



**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

Estudos sobre os impactos do PBF nas condições de vida das famílias têm sido realizados por universidades, pesquisadores de todo país, além do próprio Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário.

Dentre os estudos, Saibel (2008) conclui que em relação às condicionalidades impostas pelo programa, estas constituem um importante mecanismo para viabilizar a efetivação dos direitos sociais. Em relação à renda, considera que o impacto decorrente deste benefício não é suficiente para superar a pobreza das famílias, mas lhes permite sair das ruas, ou ainda afastar as crianças do trabalho, inserindo-as na escola.

A autora observou que o valor do benefício é utilizado com maior frequência com itens como alimentação, saúde e educação, o que conseqüentemente reflete na melhora da qualidade de vida.

Com relação ao trabalho, a autora afirma que os beneficiários não deixaram de trabalhar ao receber o benefício, ao contrário, houve a necessidade de continuar trabalhando para suprir as necessidades imediatas, porém por falta de vagas ou de qualificação profissional, estes continuam sem emprego fixo ou fazendo parte do grupo que permanece na informalidade.

Os resultados da pesquisa de Nagaoka (2012) na cidade de Manaus, revelam que o valor monetário do PBF atinge diferentemente as famílias beneficiárias, dependendo da situação de pobreza e da composição familiar. Desta maneira, o impacto do PBF nas condições de vida das famílias beneficiárias não é unívoco, havendo heterogeneidade. Conclui que o Programa, devido ao seu formato, promove diferentes níveis de mudança e, em alguns casos, tal modificação é ínfima.

A transferência de renda é um elemento importante na vida da população em condição de pobreza e quando associado ao acesso às políticas públicas e aos bens e serviços sociais, com certeza poderá possibilitar melhorias na qualidade de vida da população e superação de situações de vulnerabilidade social, contribuindo com um melhor Índice de Desenvolvimento Humano e Social.

O enfrentamento da pobreza não pode ser pensado apenas sob a lógica da transferência de renda, mas também pela lógica do investimento nas políticas públicas e ao acesso da população a serviços essenciais a seu atendimento às necessidades sociais.

De acordo com a coordenadora do CRAS da área urbana, a equipe realiza trabalho de orientação informativa sobre o CRAS, seus objetivos, ações, oficinas e forma de acesso ao PAIF, mas mesmo assim há famílias que insistem em compreender o CRAS como escola.



**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

O PAIF foi concebido a partir do reconhecimento de que as vulnerabilidades e riscos sociais que atingem as famílias, extrapolam a dimensão econômica, exigindo intervenções que trabalhem aspectos objetivos e subjetivos relacionados à função protetiva da família e ao direito à convivência familiar (BRASIL, Orientações Técnicas sobre o PAIF, 2012).

A Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais afirma que:

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo (2009, p.06).

Este caráter preventivo, protetivo e proativo aponta para o reconhecimento da importância das necessidades humanas de forma integral indo além das ações emergenciais.

A função *preventiva* requer intervenções orientadas a evitar a ocorrência ou o agravamento de situações de vulnerabilidade e risco social, já a função *protetiva* denota o auxílio, o amparo e o apoio às famílias, e por fim, o caráter *proativo* indica a tomada de iniciativa, a promoção de ações antecipadas ou imediatas frente a situações de vulnerabilidade ou risco social, vivenciadas pelas famílias ou territórios, não esperando que a demanda “bata à sua porta” (BRASIL, Orientações Técnicas sobre o PAIF, 2012).

É importante destacar que as ações do PAIF precisam ser executadas de forma que cumpram com as ações de caráter protetivo, preventivo e proativo com as famílias, que não reforcem os papéis tradicionais e as desigualdades, mas sim que possam contribuir para a construção de relações intrafamiliares mais equânimes, deixando com que as famílias sejam protagonistas de sua história e se sintam sujeitos de direitos.

Das famílias do bairro e da comunidade pesquisadas, o maior percentual revela que o Programa Bolsa Família vem contribuindo com a melhoria da saúde e educação de sua família, sobretudo as famílias que estão cumprindo condicionalidades do PBF nas áreas da saúde e educação.

Na realidade essas famílias estão exercendo os seus direitos sociais, porém muitos não conseguem enxergar o benefício do PBF como direito, mas sim como ajuda, conforme sinalizam as assertivas de dois informantes destacadas a seguir:



Londrina PR, de 02 a 05 de Julho de 2019.

**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

É uma grande ajuda, só tenho a agradecer a quem me envia esse dinheiro todo mês (Sujeito da Pesquisa do bairro).

Mana eu só sei que é uma grande ajuda que o Lula iniciou pra nós com esse programa, graças a deus que quando ele saiu ficou o programa agora eu não sei com essa nova diretoria aí que tá entrando, tão falando que ele vai acabar com o Bolsa Família. Vamos ver né, seja o que Deus quiser (Sujeito da Pesquisa da comunidade).

Os sujeitos da pesquisa sinalizam em sua grande maioria que o Bolsa Família é uma “ajuda” referindo-se ao recurso financeiro que recebem todo mês, mesmo as que consideram um direito, não sabem explicar o porquê, não compreendendo também a dimensão da promoção da cidadania no exercício de direitos já garantidos como saúde, educação e assistência social.

Para Yazbek (2013) torna-se urgente romper com a ideia do direito como favor ou ajuda emergencial, assim como romper com o uso dos recursos sociais de maneira clientelista.

Couto (2013, p.241) analisa que “a transição das práticas de favor para uma política de direitos necessita de um arcabouço, não só legal, mas também político para estabelecer relação e possibilitar um período adaptativo institucional”.

O assistencialismo é um mecanismo que só faz intensificar a vulnerabilidade dessas famílias, pois deixam de ter suas demandas consideradas e suas ações valorizadas. Na região amazônica, o conjunto de ações das políticas públicas, especialmente as voltadas para as famílias, se torna importante e necessário, pois as diversidades de aspectos sociais e culturais na Amazônia se faz presente frente à complexidade da região.

Sabe-se que, somente a transferência de renda não é possível superar as situações de vulnerabilidades das famílias, mas para a sua efetiva superação é necessária a inserção em serviços socioassistenciais e setoriais e seu real acompanhamento, havendo a promoção e proteção das seguranças aos usuários por meio da articulação entre transferência de renda, benefícios e serviços socioassistenciais.

O PAIF é considerado a pedra basilar da Política de Assistência Social, por informar e garantir o acesso aos direitos sociais e contribuir para a gestão intersetorial local, para o desenvolvimento da autonomia e para o empoderamento e ampliação da capacidade protetiva das famílias.

Um dos grandes objetivos do PAIF é justamente o de “fortalecer a função protetiva da família, contribuindo na melhoria de sua qualidade de vida” (BRASIL, Orientações Técnicas do PAIF, 2012, p.47).



**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

Fortalecer a função protetiva da família, significa reconhecer que para as famílias exercerem a função protetiva, precisam da responsabilidade estatal, pois a proteção é uma necessidade inerente ao ser humano e o Estado assumindo a sua responsabilidade, poderá colaborar para o alcance da qualidade de vida dessas famílias.

Em relação ao acesso aos serviços do PAIF e ao espaço físico do CRAS onde ocorrem as ações, as narrativas dos sujeitos da pesquisa apontam o seguinte:

Eu fui pro PAIF quando eu não cumpri o que eles dizem de condicionalidades que a assistente social explicou. O espaço de atendimento até que é bom, mas precisa de uma reforma e melhorar os espaços das oficinas e palestras que é muito quente só aquele ventilador não resolve (Sujeito da Pesquisa do bairro).

A assistente social veio até aqui em casa por conta do bolsa família que foi bloqueado, devido as crianças estarem faltando aula. Daí ela me convidou pra ir até lá no CRAS. Às vezes eu e minha filha vamos por lá, mas eles também vêm aqui na comunidade, não é sempre não (Sujeito da Pesquisa da comunidade).

As falas dessas duas informantes, uma do bairro e outra da comunidade, indicam que a forma de acesso no PAIF ocorreu a partir de descumprimento de condicionalidades do PBF. Quando há ocorrência de descumprimento de condicionalidades, são necessárias ações que promovam o acompanhamento dessas famílias, orientando-as e auxiliando-as no enfrentamento de vulnerabilidades e riscos.

A finalidade das condicionalidades não é castigar ou controlar as famílias, mas responsabilizar, de forma conjunta, os beneficiários e o poder público, relata-se também que o exercício às ações complementares nem sempre se faz obrigatório (BRASIL, Orientações Técnicas do PAIF, 2012).

No município de Parintins são recorrentes famílias de comunidades, principalmente ribeirinhas, que dependem de um meio de transporte e que devido as dificuldades geográficas, descumprem condicionalidades de educação e saúde.

Quanto à infraestrutura, as falas indicam uma insatisfação em relação ao espaço físico onde ocorrem as ações do PAIF, que necessita de melhorias. De certa forma, a falta de infraestrutura, incluindo ambiente físico, recursos materiais, recursos humanos e ações adequadas ao público alvo, interferem na qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Há de se considerar que no Brasil, os serviços sociais básicos ofertados à população na grande maioria das cidades brasileiras são insuficientes, tanto em termos de quantidade, como em qualidade e que interfere no atendimento das necessidades essenciais das famílias que mais precisam, principalmente as que atendem ao perfil dos programas de



**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

transferência de renda, as quais muitas vezes passam por triagem e são inclusos em serviços precários, colocando em questão a universalização desses direitos (YAZBEK, 2001).

As observações da pesquisa de campo, sinalizam que realmente o CRAS necessita de melhorias para se adequar ao atendimento às famílias no âmbito do PAIF, não só na estrutura física, mas materiais, recursos humanos, dentre outros.

4 Considerações finais

Nas últimas décadas a família brasileira, principalmente a família pobre e vulnerável, tem se tornado elemento central de intervenção das políticas públicas sociais, inclusive da Política de Assistência Social, sendo alvo privilegiado dos programas sociais e do saber/fazer de uma equipe interdisciplinar, sobretudo, de assistentes sociais.

Na região amazônica, o conjunto de ações das políticas públicas, especialmente as voltadas para as famílias, se torna importante e necessário, pois as diversidades de aspectos sociais e culturais na Amazônia se faz presente frente à complexidade da região.

Para o enfrentamento das vulnerabilidades, as famílias amazônicas necessitam além das transferências de renda, de inserções em serviços socioassistenciais setoriais e seu real acompanhamento, havendo a promoção e proteção das seguranças aos usuários por meio da articulação entre transferência de renda, benefícios e serviços socioassistenciais.

A Assistência Social pode ser uma via de possibilidade de reconhecimento público da legitimidade das demandas dos subalternos e espaço de ampliação de seu protagonismo como sujeito, mas não é o único caminho (YAZBEK, 2003).

Os povos da floresta precisam ser vistos e ouvidos pela Política de Assistência Social, não podem ser apenas contagens e estatísticas genéricas em forma de beneficiário ou usuário. Dar atenção as suas demandas, significa dar voz aos mais vulneráveis e reconhecer que a oferta dos serviços socioassistenciais precisa escutar os sujeitos de direitos e suas culturas.



**III CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
IV SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

Referências

BRASIL, Orientações Técnicas V.01: **Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família-PAIF segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais**/Ministério do Desenvolvimento Social à Fome. 1ª Edição, Brasília 2012.

BRASIL, **Orientações Técnicas**: Centro de Referência de Assistência Social-CRAS/Ministério do Desenvolvimento Social à Fome, 2009.

BRASIL. **Manual de Gestão do Programa Bolsa Família**. MDS, 2013.

BRASIL. MDSA. **Articulação do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada com os serviços oferecidos pelo Sistema Único de Assistência Social**, especialmente os ofertados nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), em espaços metropolitanos de pobreza vulnerabilidade. Brasília, 2011.

COUTO, Berenice, et al. **A Política Nacional de Assistência Social e o SUAS**: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos. In: O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento. 3 ed ver e atual. – São Paulo: Cortez, 2013.

IBGE. **Síntese dos Indicadores do município de Parintins**. 2010.

MAGALHÃES, Edgar Pontes de. **Combatendo a pobreza e enfrentando as vulnerabilidades**: desafios para a articulação entre o Programa Bolsa Família e a proteção social básica - Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO, 2009.

NAGAOKA, Jane de Souza. **O impacto do Programa Bolsa Família nas condições de vida das famílias beneficiárias no município de Manaus/AM**. Manaus: UFAM, 2012.

SAIBEL, Rita Regina Soares. **Programas de Transferência de Renda**: impactos do Programa Bolsa Família em Canoinhas (SC). Canoinhas, Dissertação do Programa de Mestrado em Desenvolvimento Regional. 2008.

YAZBEK, Maria carmelita. **Classes subalternas e assistência social**. 4.ed. São Paulo: Cortez, 2003.

YAZBEK, Maria carmelita. **Classes subalternas e assistência social**. 4.ed. São Paulo: Cortez, 2003.

YAZBEK, Maria carmelita. **Pobreza e exclusão**. Expressões da questão social no Brasil. Revista *temporalls* 3, Brasília: ABEPSS, 2001.