



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**

(Eixo: Gestão de Políticas Sociais)

TEMPLATE – TRABALHO COMPLETO – Apresentação Comunicação Oral

**A vigilância socioassistencial como mediadora da relação
entre a gestão central e as ações executadas no CRAS.**

Soraia Braga de Souza ¹
MS. Eliezer Rodrigues dos Santos ²

Resumo: A vigilância socioassistencial é um espaço de construção de saberes acerca dos territórios em que a política de assistência social atua, este trabalho objetiva compreender sua relação com o Centro de Referência da Assistência Social- CRAS, serviço atuante na proteção social básica inserido em territórios de maior desproteção social. A pesquisa foi realizada com trabalhadores do CRAS II localizado em Apucarana-PR e apontou que vigilância permeia o processo de trabalho do CRAS a partir de elementos institucionais e empíricos. Esse processo, contudo, ainda é desconhecido e suas potencialidades são retraídas à medida que não é integralmente explorado pelos órgãos gestores.

Palavras-chave: SUAS; Vigilância Socioassistencial; CRAS.

Abstract: Social-welfare surveillance is a space for building knowledge about the territories in which social assistance policy operates, this work aims to understand its relationship with the Social Assistance Reference Center (CRAS), a service active in basic social protection inserted in areas of greater social protection. The research was carried out with workers from CRAS II located in Apucarana-PR and pointed out that surveillance permeates the CRAS work process from institutional and empirical elements. This process, however, is still unknown and its potential is retracted as it is not fully exploited by the management bodies.

Keywords: SUAS; Socio-assistive surveillance; CRAS.

¹ Bacharel em Serviço Social pela Universidade Estadual do Paraná, soraia_braga_souza@hotmail.com.

² Assistente Social da Prefeitura Municipal de Londrina. Mestre em Serviço Social e Política Social pela Universidade Estadual de Londrina. Doutorando em Serviço Social e Política Social pela Universidade Estadual de Londrina. Docente colaborador do Departamento de Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual do Paraná. eliezerrodrigues2@hotmail.com.



**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

A trajetória da assistência social no Brasil é marcada por aspectos caritativos, religiosos e morais, contudo a Constituição de 1988, na tentativa de quebrar paradigmas frente aos direitos sociais promove a assistência social ao patamar de política pública e inicia um período de desafios e construção de uma nova forma de exercer a assistência social.

Diante da recente criação do Sistema Único de Assistência Social-SUAS (2004), diversas problemáticas surgem à medida que se exerce as diretrizes da política, este trabalho caminha na direção de compreender os aspectos da vigilância socioassistencial que podem potencializar a gestão dos serviços e transformar a leitura de dados em instrumentos de ampliação dos direitos sociais, e da comunicação entre trabalhadores e gestores.

A vigilância socioassistencial é uma das funções da política de assistência social e destina-se ao campo de monitoração e avaliação da execução do SUAS, por meio da obtenção e análise de dados captados nas bases dos serviços ofertados à população (BRASIL, 2016). Seu objetivo é reverter esses dados em materiais que forneçam conhecimento à gestão da política, em seus diversos níveis e, conseqüentemente, desenvolver a execução de uma política pública em conformidade com a necessidade dos indivíduos e grupos socialmente excluídos na história do Brasil. Embora a vigilância socioassistencial tenha tamanha dimensão na política de assistência social, ainda não estão claros os espaços que ocupa e como se organiza nos níveis de gestão municipal.

Na operacionalização de seus serviços a política de assistência social organiza-se em duas esferas, a proteção social básica e a proteção social especial. A proteção especial, por sua vez, é subdividida em dois níveis, a saber: média e alta complexidade. O centro de referência da assistência social (CRAS) é uma unidade pública afiançada à proteção social básica, que executa no território o fortalecimento dos vínculos familiares, comunitários e realiza a gestão territorial dos serviços socioassistenciais, tendo como diretriz ser implantado em locais de maior incidência de desproteção social e ricos sociais (BRASIL, 2005).

O órgão municipal ao qual o CRAS está referenciado, habitualmente, são as secretarias municipais de assistência social, que articulam e fazem a gestão dos serviços do SUAS nos municípios. Frente ao desafio de exercer uma gestão social atenta aos desafios



**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**

dos serviços públicos e as necessidades da população usuária, a vigilância socioassistencial se apresenta como um dispositivo que pode promover a interação entre a gestão central³ e as unidades prestadoras de atendimento à população. A fim de problematizar em que medida a vigilância socioassistencial pode favorecer o diálogo entre a gestão central e o CRAS, realizamos o presente estudo na cidade de Apucarana-PR, especificamente no CRAS 2 – Lázaro Zanotti. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, cujo método de coleta de dados utilizado foi o grupo focal, composto pelos funcionários da unidade, para mediar o debate do grupo foi elaborado um roteiro semiestruturado, por fim o material coletado foi explorado a luz da análise de conteúdo,

Os resultados alcançados ampliam o debate acerca do papel da vigilância socioassistencial na política, traz atona novas problemáticas acerca dos instrumentos utilizados na comunicação entre o órgão gestor e as unidades de execução dos serviços socioassistenciais e revela o potencial da vigilância enquanto mediadora do processo de comunicação entre os setores.

2. A VIGILÂNCIA SOCIASSISTENCIAL E SUA RELAÇÃO COM O CRAS

São estabelecidas como funções ou objetivos do SUAS: a defesa de direitos, a proteção social e a vigilância socioassistencial (BRASIL, 2004). A política reconhece proteção social como a segurança dos fatores de sobrevivência, renda e convívio seja comunitário ou familiar, bem como o atendimento institucional com acolhida e equidade (BRASIL, 2004). Propõe ainda, a defesa dos direitos garantindo aos cidadãos, por meio das instituições da proteção social, o acesso ao conhecimento dos direitos e o seu usufruto.

À vigilância socioassistencial cabe o monitoramento das circunstâncias que geram situações de riscos e desproteção social, à criação de indicadores sociais, diagnósticos regionais, entre outras ferramentas que coadunam para identificar as formas de exclusão social no país (BRASIL, 2004).

³ O termo gestão central, aqui empregado, refere-se ao entendimento de que existem elementos da gestão social capilarizados nos diversos serviços que compõem a rede socioassistencial e usuários da política, dessa forma, extrapola os dispositivos de caráter meramente burocráticos e não se encontra estática em apenas um aparelho institucional, nesse sentido Couto (2009, p. 213) aponta que: “A própria organização do sistema, então, impõe a busca de fundamentos teóricos nos instrumentais do planejamento participativo como indutor da conformação da rede a ser ofertada. Resultará daí a possibilidade concreta de garantia de caráter público, de protagonismo dos usuários e de construção de indicadores para monitoramento e avaliação do processo”.



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 POLITICAS SOCIAIS
III CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

No âmbito da prestação de serviços, programas e benefícios à população, a proteção social é dividida em duas esferas, a básica e a especial. Conforme definição de Paiva (2013) a proteção social básica é responsável pela prevenção de situações de risco e violação de direitos, entre os instrumentos que a executam está o CRAS, que articula suas ações com a rede de serviços do território, almejando o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. A autora define a proteção social especial como responsável pelo atendimento a indivíduos e grupos em situações de risco ou que tenham tido seus direitos violados, é subdividida em média e alta complexidade de acordo a existência, ou rompimento, dos vínculos familiares e comunitários.

A Vigilância Socioassistencial é uma responsabilidade exclusiva do Estado e deve ser operada conforme os princípios e as diretrizes que regem a política de assistência social. Rizzotti e Silva (2013) afirmam que a vigilância socioassistencial colabora para que todos os objetivos do SUAS sejam alcançados, ao passo que fornece para a gestão o sistema de monitoramento e prevenção de riscos, contudo ainda é um desafio para os municípios.

De acordo com Bortoleto, Juliotti e Passaura (2015) a operacionalização da vigilância socioassistencial ainda é procrastinada por gestores que não estão dispostos, ou não estão capacitados, a reformular o rumo de suas ações diante dos indicadores que a vigilância pode revelar, pois este processo exige um reconhecimento de erros e a tomada de novas direções.

Segundo Ribeiro (2016, p. 148) é possível identificar que apesar do crescimento na adesão da vigilância entre os anos monitorados, este setor ainda se organiza de modo arbitrário na maioria dos municípios e dos estados, logo “demonstra que essa função tem tomado diversos rumos seja nos estados ou municípios” o que pode sinalizar a ausência de clareza sobre o que é a vigilância socioassistencial, qual o seu objetivo e, sobretudo qual a sua importância para a assistência social enquanto política pública.

Para além de um instrumento de sistematizações, Silva (2015) aponta a área de vigilância socioassistencial como um espaço de construção de saberes acerca do cotidiano das famílias e dos territórios. Este processo requer um constante contato com as instituições que orquestram os serviços de atendimento à população usuária, a Norma Operacional Básica (NOB/SUAS 2012) coloca esta necessidade no artigo 88º e nomeia as instituições da proteção social básica e especial como “provedoras de dados” (BRASIL, 2012, p. 41). O constante contato com as esferas de atendimento direto à população produz para a



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

vigilância socioassistencial, dados e conhecimentos que devem ser sistematizados e analisados para elaborar materiais como os diagnósticos territoriais, estudos e índices (BRASIL, 2016).

Estes produtos serão ofertados para o órgão gestor da política com o objetivo de subsidiar o planejamento das ações, tornando-as mais próximas da realidade territorial, das necessidades de proteção social, não desconsiderando as particularidades de cada território e população. Viudes (2016) propõe que a vigilância deve levar a elaboração de propostas que não só trabalhem a prevenção das desproteções, mas que cessem com os quadros latentes de violação de direitos e promovam a reestruturação dos direitos violados. Outra utilidade está em fornecer às equipes de trabalhadores do SUAS informações acerca do território em que operam e assim subsidiar a avaliação de suas intervenções e promover novas possibilidades (BRASIL, 2012). Ribeiro (2017) torna claro que:

Construir meios de captar a realidade e produzir análises consistentes sobre os territórios, a partir dos múltiplos conhecimentos, terá sentido, se houver o uso sistemático e contínuo das informações nos processos de decisão da gestão, pois, caso contrário, as ações servirão somente para o cumprimento das metas estabelecidas. (RIBEIRO, 2017, p. 151)

O CRAS é um aparato público que, segundo as orientações da política, deve estar presente nos territórios que apresentam maior demanda à política. É um espaço estratégico para o conhecimento da realidade territorial e para alocação de instrumentos que viabilizem a coleta de dados, uma vez que já estão no território e dispõem de contato com a população cotidianamente através da operação dos serviços (SILVA, 2012). Segundo, Silva (2012, p.110) “o CRAS realiza concomitantemente as funções de proteção às famílias, defesa de direitos e de vigilância social de exclusões e violações sociais”, ou seja, é uma instituição na qual todas as funções da política de assistência social perpassam e se concretizam.

O município de Apucarana localiza-se na região norte do Paraná, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE a população estimada é 132.691 habitantes, o que a classifica como município de grande porte⁴ para o SUAS, portanto deve disponibilizar o mínimo de quatro CRAS, com atendimento máximo de 5.000 famílias referenciadas. Segundo o plano municipal de assistência social em vigência, a cidade tem quatro CRAS, a saber: o CRAS 1 atende a zona norte da cidade; o CRAS 2 atende a zona

⁴ Para especificar a oferta dos serviços socioassistenciais nas cidades e quantidade de famílias a ser atendidas por cada unidade, o repasse de recursos, entre outros aspectos, o SUAS utiliza como parâmetro a classificação de portes de acordo com a quantidade de habitantes das cidades (BRASIL, 2012).



**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**

leste; o CRAS 3 atende a zona sul; e o CRAS 4 a zona oeste, estando todos os aparelhos em localidades das regiões com quadros de desproteção social significativos (APUCARANA, 2014).

Como parte da operacionalização da vigilância socioassistencial no processo de trabalho do CRAS, há o repasse de informações acerca das atividades realizadas no aparelho institucional, ações realizadas no acompanhamento familiar, dos encaminhamentos realizados a outras instituições, da participação dos usuários em programas sociais de transferência de renda.

Esses dados são passados para o órgão gestor municipal ao final de cada mês para alimentar os sistemas da RedeSUAS⁵, em Apucarana o CRAS faz uso do Registro Mensal de Atendimento- RMA. Trata-se de um instrumento elaborado para quantificar o fluxo de atendimento social, no cadastro único e na recepção, as visitas domiciliares realizadas, benefícios concedidos, encaminhamentos realizados, inclusões e exclusões no Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família-PAIF.

Vale ressaltar que, no CRAS também está alocado o setor do Cadastro Único, criado em 2003 é destinado ao cadastramento de famílias para o acesso aos programas sociais, seja de nível federal, estadual ou municipal. O Cadastro Único está na composição de instrumentos do sistema de informação do RedeSUAS, por ser uma base de dados informatizada e periodicamente atualizada é comumente utilizada para gerar dados acerca do território e o perfil das famílias atendidas.

Para execução de todas as atividades que ocorrem neste aparelho institucional a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS estabelece que a equipe do CRAS, em um município de grande porte, deve ser composta por quatro profissionais de nível superior, sendo dois assistentes sociais, um psicólogo e um profissional do SUAS, e quatro profissionais de nível médio (BRASIL, 2011). No CRAS em que foi realizado o grupo focal para os fins desta pesquisa, o quadro de trabalhadores é composto pela coordenadora que acumula a função de assistente social, uma assistente social e uma recepcionista com vínculo de Contrato de Trabalho na modalidade função gratificada, já com vínculo estatutário atuam duas auxiliares administrativas que exercem a função de operadoras do cadastro único, uma auxiliar de serviço gerais e a psicóloga que divide sua carga horária em outros três CRAS's da cidade o que gera uma escala restrita de atividades.

⁵ Instrumento do Ministério do Desenvolvimento Social, criado para organização da produção, armazenamento, processamento e distribuição de dados.



**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**

Embora o quadro de profissionais esteja dentro das orientações da política, não é possível afirmar que apenas essa quantidade de profissionais atende a demanda de atendimentos e acompanhamentos dos usuários sem gerar sobrecarga aos trabalhadores. Em tempos políticos de cortes orçamentários nas políticas sociais, os projetos, programas e serviços do SUAS estão vulneráveis, e a ausência de investimentos em trabalhadores também é uma característica do processo neoliberal de desmonte do setor público.

Os resultados obtidos foram alcançados por meio de um grupo focal, no qual, Este trabalho optou pela técnica do grupo focal, Morgan (1997, *apud* GONDIM, 2003, p. 151) explana que a técnica do grupo focal em uma pesquisa qualitativa, realiza a coleta de dados a partir da observação das interações que ocorrem no decorrer das discussões sobre um tema ofertado pelo proponente do grupo. Para mediar o debate foi utilizado um roteiro semiestruturado. Participaram cinco trabalhadores do CRAS 2 – Lázaro Zanotti, a opção por esta instituição ocorreu de forma aleatória, para preservar a identidade dos entrevistados e a confidencialidade, faremos menção aos entrevistados por meio de números.

3. RESULTADOS ALCANÇADOS

A gestão central é responsável por administrar em nível municipal a política de assistência social, opera funções como a execução do planejamento e dos repasses orçamentários, supervisiona as ações da proteção social básica e especial, abastece os sistemas da RedeSUAS, faz a gestão dos recursos humanos, entre outras responsabilidades (BRASIL, 2009). A relação existente entre o órgão gestor central no âmbito municipal e o CRAS, referente à vigilância socioassistencial, está pautada no repasse mensal de dados acerca das ações realizadas na instituição e do volume de benefícios concedidos, conforme exposto pelo entrevistado “[...] o que vai são as demandas, a quantidade de atendimentos no mês, a quantidade de solicitações de benefícios.” (Sujeito 2). A ferramenta utilizada para transferir estes dados do CRAS para a gestão central é o Registro Mensal de Atendimento- RMA.

*Pergunta: O que é feito com o Registro Mensal de Atendimento - RMA?
É um registro que fica uma cópia no CRAS e uma cópia na gestão. E então eles têm analisado os dados para ver índices, mas eu não sei de fato o que a gestão faz com os dados. (Sujeito 2)*

A ausência de conhecimento acerca dos procedimentos realizados com os dados passados pela instituição para gestão sinaliza que este processo pode estar sendo realizado



**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**

apenas de modo mecânico, para o cumprimento de tarefas burocráticas e tem sido solicitado pela gestão central por ser exigido pelo órgão federal como requisito mínimo para transferência de recursos (FRITZEN, 2014). Outra característica errônea que o repasse dessas informações pode assumir é a de prestação de contas, isso pode ocorrer porque funções do órgão gestor como o manuseio do orçamento, supervisão e gestão do trabalho colocam aparelhos como o CRAS e seus trabalhadores em uma relação de subordinação, logo instrumentos como o RMA tendem a ser utilizados como formas de comprovar o trabalho realizado ou monitorar as ações dos trabalhadores (FRITZEN, 2014), tais práticas terminam por utilizar instrumentos da vigilância socioassistencial como meios de exercer controle sobre as ações realizadas no aparelho institucional. Este modo equivocado de utilizar ferramentas de monitoramento reforçam deturpações no entendimento da função da vigilância social e termina por distanciar os trabalhadores deste processo, ao passo que cria receios no preenchimento das informações, este pode causar pelo medo dos dados fornecidos comprometerem o trabalho dos profissionais.

Um aspecto que nos chamou atenção nas falas dos trabalhadores entrevistados é o distanciamento que estes têm de sistemas de informação da RedeSUAS. Ao serem indagados sobre o conhecimento, acesso e uso de sistemas de informação, como por exemplo, o Censo SUAS, Cadastro Nacional do SUAS, Sistema de Identificação de Domicílios em Vulnerabilidade, Cadastro Único, entre outros. Foi-nos assinalado que somente o cadastro único é utilizado no processo de identificação de famílias em situação de desproteção: “[...] toda vez que as famílias chegam a equipe procura a situação da família no cadastro único, renda, composição familiar [...]” (Sujeito 4). Das demais ferramentas citadas apenas o Censo SUAS foi reconhecido, possivelmente este discernimento ocorreu porque este censo é preenchido pelos trabalhadores do CRAS uma vez a cada ano, ainda assim vale ressaltar que somente um trabalhador sinalizou conhecer esta ferramenta, este também reconheceu que não faz uso das informações publicadas por este censo.

Se o CRAS, em seu processo de trabalho, não acessa esses sistemas, nos cabe perguntar quais estão sendo as formas de retorno da vigilância socioassistencial para essa instituição no que se refere a dados territorializados para consubstanciar a leitura do território e auxiliar na identificação de zonas de exclusão e desproteção social. Este é um desafio para a vigilância socioassistencial do município, promover aos trabalhadores e aos usuários o acesso às informações que podem potencializar o trabalho realizado no território.



**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**

Embora as ferramentas de coleta de dados e sistemas de informação tenham sido projetadas com o objetivo de registrar, monitorar, avaliar e sistematizar dados acerca do exercício da política e do território, no processo cotidiano das instituições algumas ferramentas acabam ganhando novos sentidos de acordo como os trabalhadores se apropriam delas.

Pergunta: como funciona o contato com a gestão?

Tenho acesso fácil até a gestão. [...] Então eu proponho sempre utilizar os dados para qualquer coisa aqui no CRAS. Para pedir mais funcionário, eu me baseio no relatório mensal. Se eles pedirem para eu fazer uma atividade e eu vejo que eu não vou dar conta, eu falo: olha nossos dados a gente tem perna para isso, e para isso a gente não tem. Então é dessa forma, os dados são importantes para gente mostrar nosso trabalho. (Sujeito 2)

O trabalhador acima citado está se referindo ao RMA, principal ferramenta de coleta de dados acerca do processo de trabalho do CRAS, de acordo com este relato, o registro mensal passa a ser utilizado pelo trabalhador do SUAS como meio para expor sua atuação no território e reivindicar contrapartidas do órgão gestor.

Utilizar ferramentas de monitoramento como uma possibilidade de mediar à relação entre o trabalho exercido no CRAS e a gestão central, é também uma forma de exercer o papel da vigilância socioassistencial que tem entre suas funções o dever de chamar atenção do órgão gestor às demandas por serviços públicos nos territórios. As possibilidades de articulação do CRAS com a vigilância socioassistencial tende a crescer, e direcionar essa expansão na direção da construção e exercício de uma política pública de assistência social comprometida com as demandas da população usuária é uma responsabilidade conjunta dos trabalhadores e dos gestores.

A vigilância socioassistencial propiciará a informação territorializada, mas também enfatizará a responsabilidade pública em fazer com que as demandas da população ultrapassem o campo dos registros e seja incorporada em práticas na produção da informação, imprimindo resultados nas deliberações e ações desenvolvidas na Política de Assistência Social. (RIBEIRO, 2016, p. 147)

O exercício da vigilância socioassistencial e suas ferramentas na defesa dos direitos é dar sentido aos processos de coleta de dados, preenchimento de formulários, abastecimento de sistemas. Os processos burocráticos para monitoramento das ações da política ganham mais sentido quando os dados são utilizados em prol dos usuários, garantindo o acesso dos grupos prioritários, o repasse justo para cada serviço conforme as necessidades dos mesmos, promover a aproximação dos serviços, programas e projetos às necessidades daqueles que historicamente foram excluídos dos processos decisórios desse



**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**

país e que tiveram tolhido o acesso às políticas públicas. A vigilância socioassistencial deve ter este compromisso com os historicamente excluídos, assim como a própria política de assistência social, é preciso que os trabalhadores e gestores avistem este compromisso como uma possibilidade de potencializar o acesso e defesa dos direitos e a ampliação da cidadania (RIBEIRO, 2016).

Ao serem questionados acerca de onde está a vigilância socioassistencial os trabalhadores reconhecem que acontece em mais de um espaço, não estando restrito ao órgão gestor central, assim como reconhecem os diversos agentes que participam desse processo:

Pergunta: Onde está a vigilância socioassistencial?

Ela está no contexto, tem que estar dentro da assistência como um todo. Acho que seria o contexto geral, tudo! Todo trabalho que é feito que envolve o CRAS e a gestão. (Sujeito 4)

Em Londrina tem o setor de vigilância socioassistencial, mas eu acho que a vigilância ela acontece aqui. Por exemplo: na semana passada a entrevistadora do cadúnico viu o usuário com o filho batendo palma nas casas e pedindo coisas e falou para gente do CRAS para gente poder atender. De certa forma a gente que esta aqui, mas do que os que estão lá (a gestão), mas do que os dados que a gente passa. Eu acho que a gente consegue perceber isso dentro do território. Como a recepcionista. (Sujeito 2)

Pergunta: Isso faz com que a vigilância não envolva só quem trabalha no CRAS ?

É tudo, é geral (Sujeito 4)

As pessoas da comunidade que vem aqui e passa caso. (Sujeito 5)

Eu penso muito na rede. Tem coisa que a gente não vê aqui, mas o postinho vê, a escola vê. Eu acho que essa articulação gera até uma visão do território, por que ficamos sabendo qual território é mais ou menos vulnerável, através da vigilância no total. (Sujeito 1)

[...] a vizinhança toda que quando vê alguma coisa comenta com a gente ou com outros ou com os órgãos da rede. (Sujeito 3)

Pergunta: Essas informações são utilizadas para conhecer o território?

Todos presentes respondem “sim”.

Ainda que o conhecimento teórico esteja incipiente, os trabalhadores reconhecem a vigilância socioassistencial no cotidiano do processo de trabalho do CRAS ao elencarem que ele acontece dentro e fora da instituição, não estando restrita a setores e departamentos, mas sim no fluxo diário do contato com o território, e ainda acrescentam que este processo acontece com a participação dos profissionais do CRAS, da população e dos trabalhadores de outras políticas.



**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 reconhecimento da vigilância socioassistencial como um processo de aproximação com o território e de identificação das situações de desproteção social, não centralizada em meios burocráticos, antes no movimento das relações existentes no cotidiano do CRAS e da relação deste com os usuários e com a rede de serviços do território, representa um largo avanço ao passo que ultrapassa a concepção de que a vigilância socioassistencial é apenas a coleta e processamento de dados territorializados.

Tal avanço ainda pode ser potencializado quando alinhado for, ao conhecimento teórico acerca dos conceitos que envolvem a vigilância socioassistencial, para tal faz-se preciso investimentos na promoção de acesso ao conhecimento relativo à temática com a criação de espaços, eventos e fóruns de debate e explanação de saberes, responsabilidades estas dos órgãos de gestão da política em níveis municipal, estadual e federal (FRITZEN,2014), possivelmente trazer para o interior das instituições discussões acerca do que é a vigilância socioassistencial e qual a sua função seja uma tarefa mais prática e exequível, a implantação da temática em reuniões da equipe de trabalho e encontros da rede intersetorial e socioassistencial, pode ser uma alternativa para iniciar mudanças e aprimoramentos.

Observou-se que ao serem indagados acerca das principais características dos territórios em que atuam, os trabalhadores emitiram pontos semelhantes entre as respostas e estas respostas tem gênese nas percepções do cotidiano ao passado que executam o processo de trabalho do CRAS, e não em dados passados pela gestão da política, como por exemplo, o relato da operadora do cadastro único ao responder como identificam as características do território; “[...] *No cadastro único, no momento da entrevista é onde identificamos como é o bairro. A cada pergunta e a cada resposta [...]*” (Sujeito 4), e na fala da assistente social ao responder a mesma pergunta “[...] *O que eu observo é que quando eu estou preenchendo o cadastro interno no atendimento [...]*” (Sujeito 1). É no processo de execução das atividades rotineiras ao cotidiano da instituição, que os trabalhadores exercem sistematizações próprias daquilo que é dito e terminam por atribuir ao território determinadas características.

Não é possível, hoje, trabalhar na perspectiva do que sempre foi parâmetro para a política assistencial, ou seja, o olhar particular das autoridades ou dos técnicos normalmente desenhado com base na leitura moral da realidade social. Se estiver claro para todos que o desafio é enorme – e a PNAS/2004 e o Suas apontam a complexidade da realidade social e a multidimensionalidade dos elementos que configuram a situação em que se encontram os usuários da assistência social –, torna-se fundamental enriquecer as propostas de gestão com os dados disponíveis seja em estudo prévio, seja em pesquisas empíricas da realidade. (COUTO, 2009, p. 214)



**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**

Na construção do conhecimento a respeito do território a equipe do CRAS é favorecida pelo fato de percorrer o território, de sair da instituição e estar presente nas ruas. A entrevistada relata que *“Às vezes no mesmo bairro tem uma rua mais tranquila do que a outra.”* (Sujeito 1), questiono como esse parâmetro é construído e a resposta obtida é *“Nas visitas, indo no lugar mesmo e lá a gente vê”* (Sujeito 1). Ao percorrer o território o trabalhador também identifica a desproteção e a proteção presentes no mesmo, como na situação relata por um profissional *“a entrevistadora do cadúnico viu o usuário com o filho batendo palma nas casas e pedindo coisas e falou pra gente do CRAS pra gente poder atender.”* (Sujeito 2). O acesso às ruas, as casas, ao chão do território, é um fator determinante no procedimento de explorar os atributos, as particularidades, as desproteções e proteções existentes no território e torna possível que esta aproximação ocorra de forma prática, superando procedimentos burocráticos e sem os empecilhos e dificuldades que a leitura dos dados estatísticos possa apresentar para o cotidiano do trabalho na instituição. Todavia a simples presença do CRAS no território não garante que o processo de vigilância realmente aconteça, é importante que os trabalhadores conheçam as relações e os diversos movimentos que ali estão presentes e que utilizem esse conhecimento como forma de ampliar a capacidade protetiva da política de assistência social. Este conhecimento aqui referido não está pautado somente em números e sim na capacidade de vinculação dos serviços e trabalhadores com o território.

4. CONCLUSÕES

O processo de trabalho no CRAS está repleto de elementos que compõem a vigilância socioassistencial e que podem ser extraídos pelos órgãos gestores para enriquecer o conhecimento dos territórios nos quais a política é executada, bem como fomentar a tomada de decisões nas gestões federais, estaduais e municipais. Neste trabalho buscou-se identificar até que ponto o processo de vigilância socioassistencial atua como um mediador entre a gestão central e as atividades realizadas no CRAS. De acordo com o resultado obtido, a vigilância socioassistencial é compreendida como um veículo de informações, dados e processos burocráticos, que devem ser cumpridos periodicamente e entregues à gestão central, pouco se sabe que rumo estes dados tomam.



**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**

A vigilância socioassistencial não é exercida em sua devida magnitude o que desencadeia a retenção de possíveis avanços, cria barreiras entre a gestão e os serviços, distancia trabalhadores de gestores, burocratiza a comunicação através de documentos, tabelas, dados, que em sua maioria são analisados superficialmente. Entretanto há a possibilidade de utilizar os instrumentos e seus dados como mecanismo a favor do trabalhador, das demandas, dos serviços e, sobretudo, dos usuários. Também é preciso desenvolver formas de captar, nas instituições, as percepções dos trabalhadores e dos usuários acerca do território, estas informações ao serem utilizadas pela vigilância socioassistencial podem potencializar o caráter preventivo e protetivo da política, ao fomentar o planejamento dos programas, projetos, serviços em direção as reais demandas da população desprotegida, ampliando o acesso aos direitos e as vias de exercício da cidadania.

Faz-se preciso avançar nas discussões acerca da vigilância socioassistencial e sua inserção nos aparelhos públicos da política, sobretudo no âmbito municipal e levar estas discussões até os trabalhadores que são os agentes operadores da política no território e que terminam por conhecer o território no exercício dos processos de trabalho, desenvolvendo suas próprias percepções e conclusões acerca do que vivenciam.

Vale ressaltar que no percurso da elaboração deste trabalho ocorreram dificuldades para encontrar publicações científicas acerca da vigilância socioassistencial e do processo de trabalho no CRAS. Portanto, acredita-se ser preciso desenvolver mais pesquisas para compreender as dimensões da vigilância em outras instituições, assim como no âmbito da gestão e as implicações desta no planejamento das ações da política. Aponta-se ainda que a vigilância socioassistencial, se operacionalizada na lógica de sua construção teórico conceitual e vinculada aos trabalhadores e suas ações cotidianas, pode ser fator de aprofundamento de direitos, democratização e controle social da política, assim como tem o potencial de qualificar os serviços prestados no sentido de responder as reais necessidades da população usuária.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

APUCARANA, Prefeitura Municipal. **Plano Municipal de Assistência Social**. Secretária Municipal de Assistência Social. 2014

BORTOLETO, Fátima Cristina; JULIOTTI, Valeska dos Santos; PASSAURA, Lourdes. **Os**



**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**

desafios na efetivação da vigilância socioassistencial: um mapeamento da região da DRADS de Bauru. 2015; Disponível em: http://www.uel.br/pos/mestradoservicosocial/congresso/anais/Trabalhos/eixo2/oral/43_os_de_safios_da_efetivacao....pdf. Acesso em: 14 outubro 2017.

BRASIL. **A Vigilância Social na Política de Assistência Social:** análise dos aspectos conceituais e operacionais no âmbito municipal. 201 p. Dissertação – Universidade Estadual de Londrina. Londrina, Março de 2012.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** 35. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2012.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. **Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS).** 3. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2016.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário. **Curso de atualização em vigilância sociassistencial do SUAS.** Brasília, DF: MDSA, 2016.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Norma Operacional Básica do SUAS-2012.** Brasília, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **NOB-RH SUAS:** Anotadacomentada. Brasília, 2011.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Orientações técnicascentro de referência de assistência social-CRAS.** Brasília, 2009.

BRASIL. **Norma Operacional Básica do SUAS-2005.** Brasília, 2005.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social.** Brasília, 2004.

COUTO, Berenice Rojas. O sistema único de assistência social: uma nova forma de gestão da assistência social. In: BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Concepção e Gestão da Proteção Social não Contributiva no Brasil.** Brasília: 2009. p. 205-216.

FRITZEN, Juliana Pires. **Vigilância socioassistencial:** Contribuições e desafios para o planejamento da política de assistencial social no município de Florianópolis, SC. 2014. 119 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2014

GONDIM, Sônia Maria Guedes. **Grupos focais como técnica de investigação qualitativa:** Desafios metodológicos. Revista Paidéia, 12(24), p. 149-161, 203.

PAIVA, Ariane Rego de. A consolidação de uma nova institucionalidade para a assistência social: o SUAS, seus avanços e desafios. In: Góis, João Bôsko Hora (Org.). **Questão Social e Proteção Social.** Rio de Janeiro: Imo's Gráfica e Editora, 2013. p. 93-106.

RIBEIRO, Kassia Siqueira. A vigilância Socioassistencial e o Fortalecimento do Caráter Público na Política de Assistência Social. **Revista NAU Social.** v.7, n.13, p. 145-160, Out 2016/Abr. 2017.

RIZZOTTI, Maria Luiza Amaral; SILVA, Thaís. Gaspar Mendes da Silva. A vigilância social na política de assistência social: uma aproximação conceitual. **Serviço Social em Revista.** Londrina, v. 15, n. 12, p. 30-1551, 2013.

SILVA, Thaís. Gaspar Mendes da Silva. A Vigilância Sociossistencial na Política de



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**

Assistência Social: desafios conceituais e operacionais. In: Jornada Internacional de Políticas Públicas, 7., 2015, São Luís. **Anais...** São Luís: Cidade Universitária da UFMA, 2015, p 1-13..

VIUDES, Paula Fonseca do Nascimento. **A incorporação do conceito de território pela Política Pública de Assistência Social como estratégia de gestão nas áreas de abrangências dos CRAS.** UNESP, Presidente Prudente. São Paulo, 2016.