



**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 Temático:** Gestão de Políticas Sociais

**Gestão social no Centro de Referência de Assistência Social -  
CRAS Vila Marçola em Belo Horizonte/MG: desafios e  
potencialidades do trabalho**

Admilson Antunes de Jesus<sup>1</sup>

**Resumo:** Este artigo possui como objetivo analisar a gestão social do trabalho no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Vila Marçola em Belo Horizonte/MG, tendo em vista sua importância na organização e planejamento dos serviços de nível básico das políticas públicas. Este artigo pauta-se em pesquisa bibliográfica e documental. Este estudo permitiu concluir que é necessário pensar sobre o papel do Estado na atual conjuntura e dos desafios e potencialidades do planejamento e da execução das ações deste serviço na ótica do território e no atendimento aos indivíduos e famílias inseridas na Proteção Social Básica da Assistência Social.

**Palavras-chave:** Gestão Social; Territorialidade; Intersetorialidade; Assistência Social; CRAS Vila Marçola/MG;

**Abstract:** This article aims to analyze the social management of work in the Center of Reference of Social Assistance - CRAS Vila Marçola in Belo Horizonte / MG, considering its importance in the organization and planning of basic level services of public policies. This article is based on bibliographical and documentary research. This study allowed us to conclude that it is necessary to think about the role of the State in the current conjuncture and the challenges and potentialities of the planning and execution of the actions of this service from the point of view of the territory and the assistance to individuals and families inserted in the Basic Social Protection of Social Assistance.

**Keywords:** Gestão Social; Territorialidade; Intersetorialidade; Assistência Social; CRAS Vila Marçola/MG;

---

<sup>1</sup> Assistente Social da Equipe de Proteção Social Básica Regional Centro Sul - Belo Horizonte/MG; Especialista em Políticas Públicas pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Pós Graduando em Intervenção Psicossocial com Crianças e Juventudes em Risco; Pós Graduando em Gerontologia e Qualidade de Vida. Brasil. E-mail: admilsonantunes@yahoo.com.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 possui como objetivo abordar a gestão social no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Vila Marçola em Belo Horizonte/MG, tendo em vista sua importância na organização e planejamento dos serviços de nível básico das políticas públicas no território. Refletir sobre esta temática, a partir da lógica de construção de um serviço de Proteção Social Básica da Política de Assistência Social no município, remete-nos a pensar sobre os desafios e das potencialidades do planejamento e da execução das ações deste serviço na ótica do território e no atendimento aos indivíduos e famílias inseridas na Proteção Social Básica de Assistência Social.

Percebe-se que a gestão social da política de Assistência Social no desenvolvimento das atividades do CRAS Vila Marçola inseridas no contexto de desenvolvimento de políticas públicas, deve buscar o envolvimento das políticas setoriais no território, desenvolvimento produtivo local e a participação social para a gestão de tais políticas, no sentido de acesso e ampliação aos serviços, bem como garantia de direitos de cidadania dos indivíduos e famílias do território.

**2. 1- TERRITORIALIDADE, INTERSETORIALIDADE E GESTÃO SOCIAL**

Ao tratar do objetivo central deste artigo, busca-se primeiramente uma análise sobre o contexto sócio-político a partir da década de 1990, entendendo que este período é de suma importância para a construção e reconhecimento da Assistência Social enquanto política pública. O cenário político da década de 1990 é marcado principalmente pelo redirecionamento do papel do Estado, que é fortemente influenciado pela política de ajuste neoliberal. Segundo Bravo e Pereira (2008), o Plano Diretor deste novo Estado:

[...] considera que há o esgotamento da estratégia estatizante e a necessidade de superação de um estilo de administração pública burocrática, a favor de um modelo gerencial que tem como principais características a descentralização, a eficiência, o controle dos resultados, a redução dos custos e a produtividade (BRAVO; PEREIRA, 2008. p. 13).

Esse processo contribui para um novo direcionamento das políticas sociais voltadas para ações pontuais, compensatórias e, em algumas vezes, na restrição e redução de direitos, sob a lógica do capitalismo, que segundo Behring “[...] a configuração de padrões universalistas e redistributivos de proteção social vê-se fortemente tensionada:



**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**

pelas estratégias de extração de superlucros, com flexibilização das relações de trabalho (BEHRING, 2008, p. 248)”.  
A Reforma do Estado buscou não somente novos redimensionamentos do papel do Estado e das políticas sociais, mas também em reformas orientadas para o mercado, sob a ótica da redução dos gastos sociais para as políticas sociais. Houve também a necessidade de mudanças no paradigma da gestão pública, que segundo Valle (2008) o modelo antigo caracterizado pela:

[...] centralização, burocratização, segmentação setorial, estandarização a partir da esfera de governo nacional, é redefinido, passando a incorporar critérios como descentralização, focalização, flexibilização, participação social, valorização do local diante do global, em novas relações Estado/ mercado/sociedade(VALLE, 2008, p. 2).

Nesse sentido, houve um direcionamento no papel do Estado e na formulação de políticas públicas, passando a ter um Estado reorganizado, descentralizado, com papel ativo no estabelecimento de políticas públicas de regulação, controle e avaliação, buscando parcerias com a sociedade, iniciativa privada e organismos não-governamentais, uma maior atenção às demandas sociais; trazendo a reflexão de novos processos de gestão das políticas, trazendo temas como a intersectorialidade e territorialidade como fatores importantes no processo de planejamento e execução das políticas sociais.

Portanto, a gestão social torna-se instrumento fundamental na busca de alternativas para a sustentabilidade e a equidade, exigindo uma compreensão sistêmica dos problemas sobre os quais deve atuar, exigindo-se a necessidade da articulação entre intersectorialidade e territorialidade; passando a definir o objeto de atuação a partir de uma população específica, identificada social e territorialmente, sendo a cidade e os diferentes espaços municipais os locais para a atuação intersectorial, onde os problemas se manifestam, as pessoas vivem e se reproduzem, onde é possível priorizar e articular ações governamentais, considerando as condições físicas, urbanas e ambientais desses espaços e a sua interação com a organização social.

Silveira, Bocayuva e Zapata (1996), aponta que o desenvolvimento de ações no território devem ser pautadas na articulação com diagnósticos e demandas; participação direta da população interessada na condução das ações; qualidade das parcerias institucionais; intersectorialidade; acesso a oportunidades e serviços; adequação demanda-oferta; ampliação de recursos locais; capacidade de agregar novos atores, iniciativas e projetos.



**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**

Portanto, o trabalho desenvolvido no território deve ser pautado em ações voltadas para o fortalecimento do poder dos atores sociais locais; fortalecimento da democracia participativa, buscando uma nova forma de gestão pública em que todos os atores envolvidos possa promover e articular as políticas públicas, desde a implementação, execução, monitoramento e avaliação das ações, entendendo o território como espaço de integração de políticas, programas, projetos e na formação do cidadão.

Em relação à intersectorialidade, a autora Sueli Nascimento (2010) destaca que esta é também um dos requisitos para implementação de políticas setoriais, que visa efetividade por meio das articulações entre instituições governamentais e sociedade civil, bem como articulação entre os saberes técnicos.

Nesse sentido, é necessário o diálogo com o território, fomentando a participação e controle social, por meio da construção de espaços de comunicação entre as políticas sociais, por meio da troca de saberes, interações no processo de elaboração, formulação e execução da política, bem como interesse e disponibilidade dos atores envolvidos.

Portanto, a intersectorialidade e a territorialidade são instrumentos importantes que potencializam os municípios, dando-lhes a responsabilidade pela elaboração, planejamento e execução das políticas sociais, bem como pela condução dos processos de gestão dos serviços assistenciais no território.

**2.2- A gestão social no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Vila Marçola em Belo Horizonte/MG**

A Constituição Federal de 1988 é um marco fundamental para a Política de Assistência Social e a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), Lei 8.742, de 07 de dezembro de 1993 significou a reafirmação da Assistência Social como política pública, direcionando-a para um novo campo dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal.

A partir das deliberações da IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em Brasília em dezembro de 2003, o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) aprova a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) na perspectiva de implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

A construção e implementação do SUAS, requisito essencial da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) torna-se fundamental para a efetividade da Assistência Social como política pública, considerando os princípios e as diretrizes, estabelecidos pelos artigos



**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**

4º e 5º da LOAS, que institui um novo modelo de gestão, tendo por funções assistenciais: a proteção social, a vigilância social e a defesa dos direitos sócio assistenciais, sendo organizada por tipos de proteção social (básica e especial), hierarquizada de acordo com a complexidade.

A Proteção Social Básica tem por objetivo prevenir situações de vulnerabilidade e risco social por meio do desenvolvimento de potencialidades, aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, enquanto a Proteção Social Especial visa contribuir para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, a defesa de direito, o fortalecimento das potencialidades e aquisições e a proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento das situações de violação de direitos.

O conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios da Proteção Social Básica serão executados de [...] forma direta nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e em outras unidades básicas e públicas de assistência social” (PNAS, 2004, p. 33), integrando serviços, benefícios socioassistenciais e transferências de renda para o atendimento de indivíduos e famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF), Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), Benefício de Prestação Continuada (BPC), Benefícios Eventuais, bem como famílias em situação de risco e de vulnerabilidades sociais.

O trabalho do CRAS fundamenta-se pelas diretrizes apontadas para o Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF) no que tange ao trabalho social com famílias e no aprofundamento das seguranças sociais de acolhida, convívio familiar e comunitário e de desenvolvimento da autonomia com objetivo de potencializar a função protetiva das famílias, fortalecer os vínculos familiares e comunitários e de facilitar sua inserção na rede de proteção, organizando-se assim em ações estratégicas para a intervenção com o público alvo nos territórios de maior vulnerabilidade social.

Em Belo Horizonte/MG, esses serviços foram organizados e planejados a fim de manter a cobertura do atendimento nas áreas de maior vulnerabilidade social nas 09 regionais deste município, sendo elas: Barreiro, Oeste, Centro Sul, Leste, Nordeste, Noroeste, Pampulha, Norte e Venda Nova, conforme o mapa abaixo:

**Mapa 1:** Gestão compartilhada das 09 Regionais de Belo Horizonte/MG



**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 partir da experiência de trabalho no CRAS Vila Marçola, que se encontra localizado na Regional Centro Sul é observado a importância que é dada para o território na organização, planejamento das ações e intervenções profissionais e institucionais.

O trabalho desenvolvido no CRAS Vila Marçola, no qual é objeto deste estudo, é composto por atividades ou ações estratégicas transversais em todas as suas etapas, que se organiza- por meio das atividades de busca ativa, acolhida e ação particularizada no CRAS e no domicílio, acolhida em grupo, atividades coletivas (oficinas, palestras, campanhas, reuniões e eventos comunitários), articulações e reuniões intersetoriais, atividades internas, dentre outras.

Nesse sentido, para que possamos analisar sobre o processo de gestão social no CRAS Vila Marçola/MG, apresentaremos alguns dados e análises relativas à cobertura do CRAS e sua ampliação no território, frente ao atendimento do público prioritário; tais como: gestão territorial, número de famílias do público prioritário acolhidas/atendidas/acompanhadas no PAIF, desconcentração do CAD ÚNICO, BPC e Bolsa Família, encaminhamentos realizados, SCFV, Programa Maior Cuidado, bem como análise dos desafios e potencialidades identificadas no desenvolvimento das ações no ano de 2017, conforme as tabelas abaixo:

**Tabela 1:** Caracterização geral do contexto territorial e cobertura em 2017

DADOS GERAIS		TOTAL GERAL em 2017
Famílias referenciadas	no território	4200
	no território que possuem cadastro no CRAS <sup>1</sup>	2525
Famílias do território	inscritas no CAD ÚNICO <sup>2</sup>	1541
	que recebem Benefício do Programa Bolsa Família <sup>3</sup>	798
	que recebem o Benefício de Prestação Continuada <sup>4</sup>	287

**FONTE:** <sup>1</sup> Levantamento do CRAS.

<sup>2</sup> **Gerência de Vigilância Socioassistencial:** GOVERNO FEDERAL- MDS/CADASTRO ÚNICO. Belo Horizonte, outubro/2017. (Retirar os dados da tabela anexa.)





**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**

<sup>3</sup> Gerência de Vigilância Socioassistencial: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL/ CADASTRO ÚNICO/BOLSA FAMÍLIA - Folha Pagamento novembro/2017.

<sup>4</sup> Listagem disponibilizada pela GVISO (GEIMA) em 2017.

**Tabela 2:** Famílias atendidas em 2017 e ampliação da cobertura do CRAS para atenção ao público prioritário.

	AÇÃO	TOTAL DE FAMÍLIAS		% DE COBERTURA
		2016	2017	
PAIF	Famílias atendidas no ano (Nº Absoluto) <sup>1</sup>	929	921	-1%
	Novas famílias inseridas (cadastradas) no PAIF <sup>1</sup>	315	320	+1,5%
	Novas famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família inseridas (cadastradas) no PAIF <sup>1</sup>	60	48	-26%
Descumprimento de Condicionalidades	Famílias do território em descumprimento de condicionalidades	196	168	-15%
	Famílias do território em descumprimento de condicionalidades na modalidade suspensão	24	12	-50%
	Novas famílias em descumprimento de condicionalidades inseridas (cadastradas) no PAIF <sup>1</sup>	19	23	21%
	Novas famílias beneficiárias do BPC inseridas (cadastradas) no PAIF <sup>1</sup>	4	24	+500%
	Novas famílias do Público em Geral inseridas (cadastradas) no PAIF <sup>1</sup>	232	225	-3%

**FONTE:** <sup>1</sup> Dados de 2016: Relatório de Gestão de 2016. Dados de 2017: dados do SIGPS (Relatório Consolidado MDS) ou Planilha de Monitoramento.

Ao compararmos as tabelas 1 e 2 podemos apontar que os fatores que contribuíram para o aumento do número de famílias inseridas no PAIF foram: uma melhor organização das agendas e dos processos de trabalho; a ampliação do novo território; onde houve um maior número de famílias vulneráveis inseridas no serviço, divulgação dos benefícios do equipamento pela própria comunidade; aumento do número de usuários encaminhados pela rede socioassistencial e pelos órgãos de garantia de direitos; melhoria das ações de busca ativa as famílias; principalmente, ao público do BPC e do Bolsa Família.

No entanto, ao quanto número de famílias atendidas, conforme consta na Tabela 2 observou que não houve uma diferença significativa em relação ao ano de 2016; entretanto, cabe ressaltar que em 2017 a equipe esteve reduzida; estando somente com 02 técnicos durante todo o segundo semestre de 2017, houve grande rotatividade e ausência na



**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**

recepção; o que dificultou no processo de acolhida aos usuários, bem como os momentos de conflitos no território; impactando na realização das ações na comunidade.

Além disso, deve considerar de forma significativa o número de famílias beneficiárias do BPC inseridas no PAIF; sendo de 04 para 24 famílias de 2016 para 2017, totalizando um aumento da cobertura de 500%, a diminuição do número de famílias em descumprimento de condicionalidades por suspensão do Bolsa Família; de 24 para 12 famílias entre 2016 e 2017, totalizando uma diminuição de 50% nesta modalidade de descumprimento; fato que se deve a melhoria dos métodos de busca ativa realizada pela equipe as famílias beneficiárias do Bolsa Família e do BPC, sendo a conseqüente vinculação obrigatória deste benefício ao CADÚNICO.

**Tabela 3:** Encaminhamentos realizados pelo CRAS em 2017:

AÇÃO		NÚMERO REALIZADO	
		2016*	2017*
Total de famílias encaminhadas	Para inclusão no CAD ÚNICO	30	60
	Para atualização no CAD ÚNICO	30	17
	Para o Programa Bolsa Família	-	12
	Para acesso ao BPC	6	8
	Para acesso ao CREAS**	0	-
	Acima de 60 anos	18	22
	Qualificação Profissional	5	1
	Mercado de Trabalho / Intermediação de mão-de-obra	14	18
Órgãos de Garantia e Defesa de Direitos	7	8	

\*Dados de 2016: Relatório de Gestão de 2016 / Dados de 2017: SIGPS (Relatório Consolidado MDS e Atividades do PAIF) ou Planilha de Monitoramento.

Em relação aos encaminhamentos constantes na Tabela 3, estes são realizados de modo formalizado e, algumas vezes, feito contato institucional com o serviço/programa de destino dos encaminhamentos, sendo necessário ressaltar que algumas instituições parceiras fornecem sistematicamente retorno destes encaminhamentos. Vale destacar ainda que devido à falta de coordenação no primeiro semestre de 2017 e à ausência de um fluxo formalizado no que tange ao registro de alguns encaminhamentos, houve impacto direto na mensuração de números tais como “para acesso ao CREAS”. Verificamos que ocorreram encaminhamentos para os serviços mencionados, mas não houve um controle que permitisse quantificar esses dados de maneira precisa. Esse fato sinalizou a





**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**

necessidade de um controle interno (do próprio CRAS) e externo (fluxo formalizado) para quantificar e qualificar esses números.

Outro desafio apresentado no ano de 2017 foi referente aos encaminhamentos realizados para a inserção das famílias do território ao mercado de trabalho; tendo em vista que as vagas disponibilizadas pelas instituições parceiras eram insuficientes para atender a grande demanda apresentada no território e os critérios para inserção no mercado de trabalho, muitas vezes, não atendiam e/ou não priorizavam o público jovem atendido no CRAS Vila Marçola, que se encontrava em situação de vulnerabilidade e risco social, devido à baixa escolarização e qualificação profissional deste público.

Já no que refere a articulação como a rede intersetorial do território, um dos desafios apresentados foi à restrita articulação com a política de Educação; que necessita de uma aproximação mais efetiva, principalmente, na pactuação de agendas para discussão de casos e atividades de rede. E em relação à política de Saúde; ainda há um desconhecimento de parte dos serviços do parceiro e fragilidade de uma agenda preestabelecida para discussão de casos e acompanhamentos das famílias mais vulneráveis do território.

Mesmo como os desafios apresentados em relação a rede socioassistencial no território, podemos perceber que o CRAS buscou fortalecer outras parceiras no território; como por exemplo o “Criança Esperança”, equipamento de forte referência no território, com capacidade de atender um grande número de famílias, diversidade de atividades ofertadas, disponibilidade para desenvolvimento de ações e discussões conjuntas. Outro serviço de fundamental importância foi articulação estabelecida com o CRAS Vila Fátima; equipamento geograficamente próximo, no qual possibilitou discutir e trabalhar os fenômenos do território conjuntamente, trocas de experiências quanto às atividades e resoluções de problemas encontradas no ambiente de trabalho dos CRAS.

Diante do contexto exposto, percebe-se a necessária articulação entre as diversas políticas setoriais integradas com a família e com a comunidade, para proporcionar melhores condições de vida às famílias vulneráveis do território, possibilitar condições de acesso à universalização de benefícios e serviços, ampliação dos direitos de cidadania e efetivação da garantia da proteção social.

No entanto, é necessário considerar as diversas dimensões provocadas pela pobreza, sua manifestação no meio social, os fenômenos no território, de forma a buscar



**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**

respostas às reais necessidades da população, principalmente, no que diz respeito ao enfrentamento das situações de pobreza e exclusão social.

Assim, foram identificados os principais fenômenos existentes no território do CRAS Vila Marçola; tais como: 1- grande incidência de adolescentes e jovens envolvidos no tráfico de drogas ilícitas; 2- evasão escolar; 3- baixa qualificação profissional para inserção no mercado de trabalho; 4- idosos em situação de isolamento e/ou vínculos familiares fragilizados; 5- idosos sem informação quanto a direitos e benefícios socioassistenciais da pessoa idosa, principalmente sobre BPC, dentre outros.

Em relação ao primeiro, segundo e terceiro fenômenos, esses foram tratados da seguinte forma: em atendimentos particularizados e coletivos ao adolescente/jovem e seus familiares; orientando e encaminhando-os para outras instituições da rede voltadas à cultura, qualificação profissional e mercado de trabalho; através da oficina “Café com Trabalho”; onde se realizava discussões sobre a necessidade da formação escolar e qualificação profissional, como forma de ingresso ao mercado de trabalho.

Quanto ao quarto e quinto fenômenos houve ampliação do SCFV para idosos (criando um segundo coletivo); desenvolvimento em conjunto com o SCFV para idosos atividades temáticas voltadas para promoção de informações e orientações sobre benefícios e direitos socioassistenciais da pessoa idosa; bem como ampliação do número de idosos inseridos no Programa Maior Cuidado.

Outro ponto que merece destaque é quanto ao acompanhamento familiar realizado no ano de 2017; destinado as famílias que vivenciam situações de vulnerabilidade e risco social, que requerem a proteção social para a garantia de seus direitos socioassistenciais, ampliação de sua capacidade protetiva, demandando uma atenção diferenciada e um conjunto de intervenções desenvolvidas de forma continuada junto a essa famílias para a superação dos riscos e das vulnerabilidades sociais.

Nesse sentido, quanto ao número de famílias em acompanhamento familiar no ano de 2017 houve 23 idosos inseridos no Programa Maior Cuidado; sendo que 14 idosos foram acompanhados pelo referente Programa; 05 idosos tiveram demanda reprimida e 04 idosos desligados do Programa por óbito e/ou por desistência da própria família; sendo que o trabalho é mediado por 01 referência técnica do CRAS, 01 supervisora técnica e 03 cuidadoras do Programa.

Podemos citar como pontos facilitadores do processo de acompanhamento dos idosos/famílias do Maior Cuidado a adesão do Centro de Saúde Padre Tarcísio ao



**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**

Programa; organização do processo de trabalho semanalmente junto com a supervisão técnica do Programa e as cuidadoras e, principalmente, a definição de agendas prévias mensais de articulação com os 03 Centros de Saúde envolvidos para o planejamento, execução e monitoramentos das ações desenvolvidas junto aos idosos e suas famílias inseridos no Programa.

No entanto, foram apresentados alguns dificultadores neste processo de acompanhamento familiar; tais como: conflito no território no primeiro semestre do recorrente ano e absenteísmo elevado de algumas cuidadoras; o que dificultou no desenvolvimento de algumas atividades do Programa junto aos idosos e suas famílias.

Em relação às famílias em fase de suspensão do Programa Bolsa Família (12 famílias); foram realizadas busca ativa as mesmas pela equipe técnica, sendo que algumas dessas famílias demandaram atendimentos continuados ao CRAS, tendo em vista que outras famílias, embora tenha sido realizado ação particularizada no domicílio e apresentado o trabalho desenvolvido pelo serviço, apresentaram baixa adesão ao processo de acompanhamento familiar.

Quanto ao acompanhamento das famílias contrarreferenciadas da Proteção Social Especial; um dos pontos facilitadores foi formalização dos casos a partir do envio de relatórios e, principalmente, da entrada da coordenação interina em Junho de 2017. No entanto, devido à redução da equipe por 02 técnicos e a alta demanda interna de trabalho, impossibilitaram na construção dos Planos de Acompanhamento Familiar; bem como houve fragilidade nos fluxos de contrarreferenciamento devido a falta de um momento de discussão de casos entre os serviços, que permitisse referenciar a família ao novo serviço e a ausência de uma equipe técnica metodológica, no intuito de auxiliar no processo de acompanhamento e supervisão de casos.

Em relação às demais famílias com maiores índices de vulnerabilidade e risco social; estas foram identificadas pelos técnicos no processo de acolhida e atendimento e, dessa maneira, foram acompanhadas em atendimentos continuados, discussão dos casos com a rede intersetorial, bem como foram realizados monitoramento dos encaminhamentos realizados.

Tendo em vista que as políticas sociais encontram desafios para a sua efetividade em cenários demarcados pelo enfrentamento da pobreza e da desigualdade social como manifestações da questão social; enfrentar a pobreza e a desigualdade social requer ações planejadas que objetivem por uma maior equidade na estrutura social, conhecimento das



**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**

singularidades e os distintos graus de vulnerabilidades das famílias que habitam no território, sendo que essas vulnerabilidades devem ser entendidas como uma conjugação de diversos fatores, envolvendo as características do território, fragilidades e carências das famílias, deficiências da oferta e do acesso a políticas públicas, dentre outras.

### **3- CONCLUSÃO**

A experiência de trabalho no CRAS Vila Marçola/MG durante o ano de 2017 percebeu alguns desafios que dificultaram o trabalho desenvolvido junto aos indivíduos e famílias do território, entre elas: a ausência de coordenação nos primeiros 05 meses de 2017; equipe técnica reduzida durante o recorrente ano; o que dificultou na organização do processo de trabalho; alta rotatividade dos funcionários da recepção do equipamento; impactando no processo de acolhida aos usuários e os conflitos territoriais; dificultando no desenvolvimento de ações na comunidade.

Outros desafios apresentados foram quanto as fragilidades dos fluxos intersetoriais com outros níveis de Proteção Social, órgãos de garantia de direitos e a rede intersetorial do território; de forma a melhor conhecer o trabalho desenvolvido pelo CRAS, ausências das reuniões periódicas com a rede intersetorial e representantes da comunidade para discutir os principais fenômenos territoriais; entendendo que essas ações permitem conhecer os serviços e políticas existentes no território; identificação das desigualdades sociais; dos índices de vulnerabilidade e risco social; que poderá contribuir para alternativas e estratégias de superação e enfrentamento das desigualdades sociais da população do território.

Mesmo com os desafios apresentados para no processo de planejamento e execução das ações do CRAS junto aos indivíduos e famílias do território; vislumbram-se um campo de possibilidades que poderiam contribuir para o melhor desenvolvimento do trabalho; as quais podem citar: construção de instrumentos para a organização das atividades setoriais e ações no território, bem como busca de um trabalho articulado junto aos indivíduos, famílias e lideranças do território.

Portanto, a experiência de trabalho no CRAS Vila Marçola/MG tem nos revelado o quanto as atividades desenvolvidas junto aos indivíduos e famílias têm sido uma ferramenta importante para o conhecimento e análise da realidade social da população usuária. A pobreza e as desigualdades sociais, as condições subjetivas e materiais da população deste território, constituem-se como um espaço de análise da realidade social, produção de saber,



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**

de resgate da história de vida e da subjetividade diante das relações sociais, da realização de uma experiência que se revela como formadora de novos saberes, em contato com a realidade social da população dos territórios, que se mostra de fundamental importância para a qualificação da intervenção profissional, a serviço de um compromisso ético-político dos trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social, na perspectiva da inclusão social, na garantia e ampliação de direitos para população, bem como do desenvolvimento da autonomia e potencialidades dos indivíduos e famílias do território.

#### **4- REFERÊNCIAS**

BEHRING, Elaine Rossetti. **Brasil em Contra-Reforma: desestruturação do Estado e perda de direitos**. 2ª Ed. São Paulo: Cortez, 2008.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. República federativa do Brasil. Brasília: Senado federal, Centro Gráfico, 1988.

BELO HORIZONTE. **Documento técnico - revisão territorial CRAS Vila Marçola**. Secretaria Municipal Adjunta de Assistência Social. BH, 2016.

BRASIL, Lei 8.742, de 7 de dezembro de 1993 aprova a Lei Orgânica da Assistência Social, LOAS. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8742.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm)> Acesso em fevereiro de 2019.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome (MDS). **Orientações técnicas sobre o PAIF. Vol. 2. Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF**. Brasília, MDS: 2012.

BRAVO, Maria Inês de Souza; MATOS, Maurílio Castro de. **IN: A Saúde no Brasil: Reforma Sanitária e Ofensiva Neoliberal**. In: BRAVO, Maria Inês Souza; POTYARA, Amazoneida Pereira Pereira (org.) Política Social e democracia. 4. Ed. São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: UERJ, 2008.

NASCIMENTO, Sueli. **Reflexões sobre a intersectorialidade entre as políticas públicas**. 2010. São Paulo. Serviço Social e Sociedade.

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE, **Metodologia do Trabalho Social com famílias na Proteção Social Básica regional**. Belo Horizonte, 2013.

SILVEIRA, Caio. BOCAJUVA, Cunha. ZAPATA, Tania. **Ações integradas e desenvolvimento local: tendências, oportunidades e caminhos**. 2002. Disponível em: <http://www.polis.org.br/obras/arquivo152pdf>.

VALLE, Maria Izabel Marques do. **A intersectorialidade e territorialidade: Novos Enfoques para a Efetividade da Gestão Social**. 2008, Enanpad.