



**V CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:  
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS  
VI SEMINÁRIO NACIONAL DE TERROTÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS  
V CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

Política Social, Seguridade Social e Proteção Social

**Processo de Trabalho nos Centros de Referência de  
Assistência Social - CRAS de Maringá/Pr em tempos de  
pandemia e pós pandemia – uma reflexão sobre o trabalho  
coletivo**

Andreia Aparecida Reis de Carvalho Liporoni <sup>1</sup>  
Larice Lopes Faustino<sup>2</sup>  
Valéria Cristina da Costa <sup>3</sup>

**Resumo.** Este trabalho objetiva discutir sobre o processo de trabalho nos Centros de Referência de Assistência Social/Proteção Social Básica da Política de Assistência Social em e a influência da pandemia, tendo como referência o município de Maringá/Paraná e os indicadores do censo SUAS 2022. Foram avaliados os dados quantitativos e respostas abertas, além de pesquisa documental disponíveis no site da prefeitura. A análise realizada enfatizou a importância de se conhecer o território do serviço, as fragilidades e potencialidades e pensar estratégias de enfrentamento às expressões da questão social para além de soluções individualizadas e particularizadas, potencializando assim, o trabalho coletivo.

**Palavras-chave:** pandemia; Assistência Social; processo de trabalho.

**Abstract:** This paper aims to discuss the work process in the Social Assistance Reference Centers / Basic Social Protection of the Social Assistance Policy and the influence of the pandemic, with reference to the municipality of Maringá / Paraná and the indicators of the SUAS 2022 census. Quantitative data and open-ended responses were evaluated, as well as documentary research available on the city's website. The analysis emphasized the importance of getting to know the service's territory, its weaknesses and potential, and thinking of strategies to deal with the expressions of the social question beyond individualized and particularized solutions, thus enhancing collective work.

**Keywords:** pandemic; Social Assistance; work process.

---

<sup>1</sup> Assistente Social, UNESP Franca/PPGSS, professora pós doutora, andreia.liporoni@unesp.br.

<sup>2</sup> Assistente Social, UNESP Franca/PPGSS, doutoranda, valeria.costa@unesp.br.

<sup>3</sup> Assistente Social, UEM PPG Profissional em Políticas Públicas, mestranda, larice.faustino@hotmail.com.



## 1. INTRODUÇÃO

Este artigo se propõe apresentar as tensões e as estratégias de trabalho ocorridos no CRAS no município de Maringá em tempos de pandemia, tendo como parâmetro de discussão o bloco 10 do CENSO SUAS 2022 que focaliza os questionamentos sobre o funcionamento do CRAS durante a pandemia de COVID 19, respondido pelas equipes no período de 05 de outubro a 02 de dezembro de 2022. O Censo do Sistema Único de Assistência Social foi instituído por meio do Decreto 7.334, de 19 de outubro de 2010, como uma ferramenta utilizada para a operacionalização da vigilância socioassistencial, a ser realizado anualmente de forma eletrônica pela gestão municipal e demais unidades públicas, organizações da sociedade civil que desenvolvem suas atividades conforme a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e conselhos de assistência social e atendendo ao propósito disposto no artigo 1º, parágrafo único:

a geração de dados no âmbito do Censo SUAS tem por objetivo proporcionar subsídios para a construção e manutenção de indicadores de monitoramento e avaliação do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, bem como de sua gestão integrada (BRASIL, 2010, p.1).

No entanto, temos que destacar que nos últimos anos, os dados coletados e os indicadores mensurados não foram utilizados para o aprimoramento e fortalecimento do SUAS pelo governo ultraneoliberal que assumiu o governo em 2018 e antes disso, após o golpe de 2016 e em 2017 já foram sentidos o reflexo de se rechaçar a assistência social enquanto política pública de direito e como obrigação do Estado.

Para que as equipes possam responder o questionário disponibilizado são consideradas algumas bússolas normativas, tais como: a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS, nº 8.742/1993 e Lei 12.435/2021), a Política Nacional de Assistência Social (PNAS, de 2004), as Normas Operacionais Básicas (NOB/SUAS, de 2005), as Normas Operacionais Básicas de Recursos Humanos (NOB/SUAS/RH), a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, de 2009, dentre outras específicas da política de Assistência Social.

Portanto, essa pesquisa documental traz como recorte a análise do Bloco 10 das respostas do Censo SUAS 2022, que trata sobre o funcionamento do CRAS durante a pandemia de COVID 19, especificidade inserida para avaliar os indicadores deste serviço realizado em unidade pública e é considerado porta de entrada das famílias para a política de Assistência Social.

## 2. CONTEXTUALIZAÇÃO

Em termos gerais, iniciamos nossa contextualização, refletindo sobre a intervenção do Estado e as políticas sociais numa perspectiva crítica, as respostas estatais se inserem nas correlações de força entre os interesses da classe trabalhadora e o capital, desde as



suas primeiras intervenções que datam no século XIX, em meio a Revolução Industrial, a fim de manter a reprodução da força de trabalho.

No marco do capitalismo monopolista, as políticas sociais, a partir de seu objetivo imediato de garantir a reprodução da força de trabalho, atuam em determinadas expressões da questão social como forma de construir uma base ampla da legitimidade e consenso social, através do atendimento concreto de demandas e necessidades de classe trabalhadora. No entanto, elas se encontram intrinsecamente relacionadas às políticas econômicas como estratégia de intervenção do Estado, visando a realização da lógica monopólica de maximização de lucros pelo controle dos mercados. A forma e o conteúdo das políticas econômicas e sociais, por conseguinte, dependerão dos processos de lutas sociais concretas que produzirão a morfologia do Estado interventor e de sua política social, num determinado contexto histórico (NETTO, 1992 *apud* SOUZA FILHO, 2011, p. 6).

Neste sentido, mediante as condições de vulnerabilidade e riscos sociais em que a classe trabalhadora está inserida, são implementadas políticas sociais.

As políticas sociais funcionam como filtros redistributivos de proteção social e desenvolvimento de seus cidadãos. É no desenho e conteúdo da política social que se voltam as maiores expectativas por redução das desigualdades, enfrentamento à pobreza e oportunidade efetiva de inclusão social de grande parcela de sua população. Foi no último século, propriamente, que as necessidades e demandas dos cidadãos foram reconhecidas como legítimas, constituindo-se em direitos e apresentando-se como fundamento da política pública (CARVALHO, 2012, p. 42).

Reconheçamos, portanto, que embora atenda aos interesses capitalistas – que tem em sua essência, conforme afirma Marx: “[...] o limite da produção é o lucro dos capitalistas e jamais as necessidades dos produtores” (MARX, 2009, p.151), as políticas sociais avançaram na perspectiva da proteção social no âmbito da luta pela seguridade social e conquistas de direitos sociais vinculados ao trabalho.

A gestão das ações na área de assistência social fica organizada sob a forma de sistema descentralizado e participativo, denominado Sistema Único de Assistência Social (SUAS), [...] (BRASIL, 1993).

O Município de Maringá – Paraná conta com uma população estimada no ano de 2021 em 436.472 habitantes, com o IDHM de 0.808 e foi reconhecida como a melhor cidade para ser viver do país, segundo Ranking Macroplan 2021, considerada pela política de assistência social como de grande porte, localizada ao noroeste do estado do Paraná e com índice de desenvolvimento considerado maior que a média brasileira que em 2021 foi de 0,754 ocupando a 87ª posição no ranking entre 191 países.

O órgão gestor da política de Assistência Social no município de Maringá é denominada Secretaria Municipal de Assistência Social, política sobre drogas e pessoa idosa – SAS, segundo os dados contidos no Plano Municipal de Assistência Social 2022-2025, disponível no site da prefeitura, no link da referida secretaria, estão lotados 446 trabalhadores e trabalhadoras, vinculadas diretamente à política de assistência social. Considerando o vínculo empregatício temos: 352 estatutários, 40 estagiários, 26 terceirizados, 23 emprego público (celetistas) e 5 cargos comissionados. Estes estão assim

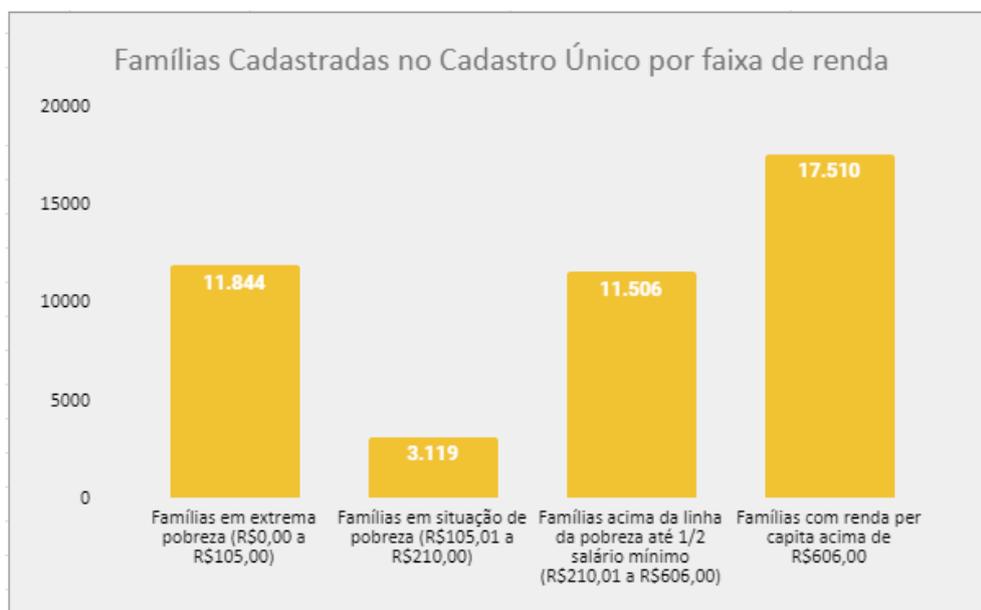


distribuídos: 79 no Órgão Gestor, sendo duas servidoras na Secretaria executiva do COMAS, 147 na rede de Proteção Social Básica (Maringá, 2023).

A cidade de Maringá pode ser considerado um município urbano, pois somente 1,8% da população é rural, o atendimento dessa população se concentra nos CRAS em seus territórios mais próximo de referência, destacamos que essa população, segundo identificado no plano municipal de assistência social acessa esse serviço basicamente por busca espontânea.

Conforme a Tipificação Nacional dos serviços socioassistenciais a Proteção Social Básica está referenciada aos Centros de Referência da Assistência Social – CRAS e seus territórios de abrangência, para atingir o propósito de facilitar o acesso das famílias ao atendimento e vínculo do serviço com o território – tendo em vista que os CRAS são unidades públicas estatais de base territorial, localizada em áreas de vulnerabilidade social. De acordo com as orientações técnicas, cada CRAS, de grande porte, deve referenciar até 5.000 famílias e atender 1.000 famílias atendidas/ano. Responsáveis por executar serviços de Proteção Social Básica, organizar e coordenar a rede de serviços socioassistenciais locais da Política de Assistência Social. A relação entre famílias referenciadas aos CRAS permite estimar o índice de cobertura no município. O total de famílias no Cadastro Único no quarto trimestre de 2022 era de 43.979 famílias.

FIGURA 01 – Famílias Cadastradas no Cadastro Único por faixa de renda



Fonte: Cadastro Único – Base dados: RelCad 11\_2022.

Quanto ao número de famílias por CRAS, contanto as unidades de Floriano e São Judas Tadeu que são extensões de outras unidades, apresentamos a tabela a seguir relacionando por renda conforme os dados do Cadastro Único do município:



TABELA 01 – Número de famílias no Cadastro Único por faixa de renda e CRAS de referência

CRAS de referência	Famílias em extrema pobreza (R\$0,00 a R\$105,00)	Famílias em situação de pobreza (R\$105,01 a R\$210,00)	Famílias acima da linha da pobreza até 1/2 salário-mínimo (R\$210,01 a R\$606,00)	Famílias com renda per capita acima de R\$606,00	TOTAL
ALVORADA	1.309	352	1.203	1.887	4.751
UNIDADE SÃO JUDAS	797	166	655	980	2.598
BRANCA VIEIRA	1.142	264	981	1.305	3.692
IGUATEMI	429	105	441	671	1.646
ITAIPIU	668	195	726	1.096	2.685
UNIDADE FLORIANO	184	43	115	170	512
MANDACARU	1.872	366	1.466	2.733	6.437
MORANGUEIRA	1.183	314	1.211	2.260	4.968
NEY BRAGA	1.395	371	1.475	2.109	5.350
REQUIÃO	838	242	864	972	2.916
SANTA CLARA	750	266	747	1.015	2.778
SANTA FELICIDADE	1.277	435	1.622	2.312	5.646
<b>TOTAL</b>	<b>11.844</b>	<b>3.119</b>	<b>11.506</b>	<b>17.510</b>	<b>43.979</b>

Fonte: Cadastro Único – Base dados 11\_2022.

Um dos serviços de Vigilância Social/SNAS para subsidiar o trabalho da rede, gestores e o conselho da assistência social é o IDCRAS - Indicadores de Desenvolvimento dos CRAS, considerada uma ferramenta que permite identificar a realidade e aprimorar o processo de trabalho no CRAS. O índice considera três fatores: recursos humanos, estrutura física e os serviços e benefícios. Para cada um dos fatores a avaliação é de 1 a 5, sendo que 1 representa as situações mais distantes do padrão almejado e o 5 representam as situações que mais se aproximam dos padrões de qualidade desejáveis, realizada a somatória e divididas por 3 (número de fatores) é totalizado o índice sintético alcançado (MARINGÁ/PMAS, 2022).

Verificamos na Tabela 2 a seguir o IDCRAS Maringá alcançados entre os anos de 2017 a 2019:



ID CRAS – Média			
CRAS	2017	2018	2019
CRAS IGUATEMI	2,67	2,67	2,67
CRAS ALVORADA	4,67	3,67	3,00
CRAS SANTA CLARA	3,00	3,00	3,00
CRAS MANDACARU	3,33	3,00	3,33
CRAS NEY BRAGA	3,00	3,33	3,33
CRAS ITAIPU	2,33	2,67	4,00
CRAS BRANCA VIEIRA	2,67	3,00	4,00
CRAS REQUIÃO	4,33	4,33	4,33
CRAS MORANGUEIRA	4,33	4,67	4,67
CRAS SANTA FELICIDADE	5,00	5,00	5,00

Fonte: MARINGÁ/PMAS (2022) - <http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index5.php>  
(Atualizado em 22/09/2020).

Assim, podemos analisar que referente aos serviços e benefícios, em que foi considerado soma média de famílias em acompanhamento por mês dividida pelo número de servidores que compõem a equipe técnica (assistentes sociais e psicólogos) não deve ser inferior a 20 nem superior a 100, tivemos 05 unidades que ficaram abaixo do índice mínimo. O índice médio de todas as unidades, ou seja, a soma de todas as famílias acompanhadas dividida pelo número total de resultou em um índice igual a 22, o que caracteriza uma possibilidade de aumentarmos o número de famílias acompanhadas pelos CRAS, visto que o índice está próximo do mínimo determinado pelo Índice de Desenvolvimento dos CRAS – ID CRAS (MARINGÁ, 2022).

Em Maringá são 10 CRAS, garantindo atendimento através do PAIF e duas extensões, uma no Distrito de Floriano e outra chamada Unidade São Judas Tadeu que a proposta que seja transformada em breve em um novo CRAS. Além da oferta do PAIF, os CRAS referenciam o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, que em última análise, é um serviço que complementa o acompanhamento familiar realizado pelo PAIF.

Vejamos algumas informações básicas de cada CRAS no município:

**CRAS Alvorada:** com sede alugada, com o primeiro piso adaptado para atender pessoas com deficiência. Em 17 de agosto de 2020 o serviço do CRAS Alvorada se desmembrou na Unidade de atendimento São Judas Tadeu, com a finalidade de facilitar o acesso às famílias moradoras das proximidades do Parque das Palmeiras. O atendimento está acontecendo no Centro de Convivência Parque das Palmeiras.

Com o desmembramento, o território do CRAS Alvorada ficou composto por 14 bairros, 3.755 famílias, num total de 8.702 pessoas cadastradas no Cadastro Único. Dessas, 5.750 são pessoas com renda per capita de até meio salário-mínimo sendo 2.153 pessoas em situação de extrema pobreza, identificadas no Cadastro Único, em novembro de 2021, no sistema RelCad.



**CRAS Branca Vieira** - em sede própria e adaptado para atender pessoas com deficiência. Seu território é composto por 22 bairros, com 2.589 famílias e 6.743 pessoas cadastradas no Cadastro Único. Dessas, 4.681 são pessoas com renda per capita de até meio salário mínimo, estando 1.567 pessoas em situação de extrema pobreza.

**CRAS Iguatemi** - em sede própria e adaptado para atender pessoas com deficiência. Seu território é composto pelos bairros do Distrito e pela Vila São Domingos, tendo 1.348 famílias e 3.426 pessoas cadastradas no Cadastro Único. Dessas, 2.302 pessoas tem renda per capita de até meio salário mínimo com 793 pessoas em situação de extrema pobreza.

**CRAS Itaipu** - em sede própria e adaptado para atender pessoas com deficiência. Em 13 de março de 2018 foi criada a Unidade de Atendimento Floriano, vinculada ao CRAS, para atender as famílias do Distrito de Floriano, facilitando seu acesso, diminuindo a distância entre a equipe técnica e a população. O território do CRAS é composto por 64 bairros, com 1.878 famílias e 4.783 pessoas cadastradas no Cadastro Único, sendo que 3.094 pessoas tem renda per capita de até meio salário mínimo e dessas, 1.063 estão em situação de extrema pobreza. Quanto ao perfil do Distrito de Floriano, há 576 famílias e 1.474 pessoas cadastradas no Cadastro Único. Dessas, 1.145 são pessoas com renda per capita de até meio salário mínimo, com 560 pessoas em situação de extrema pobreza.

**CRAS Mandacaru** - em prédio alugado e razoavelmente adaptado para atender pessoas com deficiência, ainda que com dificuldades de acesso, por se tratar de imóvel com escadarias de acesso as salas no piso superior. Seu território é composto atualmente por 51 bairros, com 4.661 famílias e 9.149 pessoas cadastradas no Cadastro Único. Dessas, 5.757 são pessoas com renda per capita de até meio salário mínimo com 2.144 pessoas em situação de extrema pobreza.

**CRAS Morangueira** - em prédio próprio e adaptado para atender pessoas com deficiência. Seu território é composto por 56 bairros, com 3.748 famílias e 8.658 pessoas cadastradas no Cadastro Único. Dessas, 5.243 são pessoas com renda per capita de até meio salário mínimo, com 1.572 pessoas em situação de extrema pobreza.

**CRAS Ney Braga** - em prédio alugado e adaptado para atender pessoas com deficiência. Seu território é composto atualmente por 51 bairros, com 3.943 famílias e 9.987 pessoas cadastradas no Cadastro Único. Dessas, 6.919 são pessoas com renda per capita de até meio salário mínimo com 2.762 pessoas em situação de extrema pobreza.

**CRAS Requião** - em prédio próprio e adaptado para atender pessoas com deficiência. Seu território é composto atualmente por 17 bairros, com 2.231 famílias e 6.133 pessoas cadastradas no Cadastro Único. Dessas, 4.409 são pessoas com renda per capita de até meio salário mínimo com 1.597 pessoas em situação de extrema pobreza.

**CRAS Santa Clara** - em prédio próprio e adaptado para atender pessoas com deficiência. Seu território é composto atualmente por 20 bairros, com 1.949 famílias e 4.934 pessoas



cadastradas no Cadastro Único. Dessas, 3.451 são pessoas com renda per capita de até meio salário mínimo, com 1.188 pessoas em situação de extrema pobreza.

**CRAS Santa Felicidade** - em prédio próprio e adaptado para atender pessoas com deficiência. Seu território é composto atualmente por 68 bairros, com 4.410 famílias e 11.193 pessoas cadastradas no Cadastro Único. Dessas, 7.796 são pessoas com renda per capita de até meio salário mínimo com 2.621 pessoas em situação de extrema pobreza.

Tabela 3 - Vejamos algumas publicações que afetaram diretamente o trabalho do CRAS durante a pandemia

Texto Legal	Estância	Data	Teor
Lei 13.979	Federal	06/02/2020	Medidas de enfrentamento de emergência de saúde pública decorrente do coronavírus. As secretarias deveriam editar normativas específicas.
Decreto 10.282	Federal	20/03/2020	Regulamentou a Lei 13.979 e declarou os serviços públicos e as atividades essenciais.
Decreto 436	Municipal	16/03/2020	Institui medidas transitórias de Emergência de Saúde Pública, para combate e prevenção ao COVID-19 (novo Coronavírus), e dá outras providências.
Portaria 011	Municipal SAS	18/03/2020	Os CRAS reduziram o atendimento presencial a partir de 19/03/2020, priorizar famílias em extrema pobreza, o atendimento seria por meio de agendamento telefônico e limitação quanto as situações a serem atendidas: benefício eventual de cartão alimentação, BPC, Cadastro Único (atualização PBF, BPC e para tarifas sociais de energia) e foi suspenso os serviços socioassistenciais coletivos.
Portaria 012	Municipal SAS	20/03/2020	Permite a remoção de servidores para outra lotação e foram suspensas as solicitações de férias e licença.
Portaria 013	Municipal SAS	24/03/2020	Implantação de auxílio alimentação com ampliação do cartão alimentação e cestas básicas e instituído uma central de atendimento para além dos CRAS.
Portaria 019	Municipal SAS	18/05/2020	Manteve suspenso os serviços socioassistenciais coletivos da Proteção Social Básica e determinou novos procedimentos quanto a forma de atendimento dos serviços ofertados pelas OSCs.
Portaria 039	Municipal SAS	20/08/2021	Autorizou a partir de 01 de outubro de 2021, o retorno das atividades presenciais e coletivas nos Serviços Socioassistenciais de Proteção Social Básica: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS e os demais serviços.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).



Feitas as devidas considerações teóricas, nosso direcionamento será a partir de então, em analisar de forma objetiva, as respostas declaradas pelos CRAS no município de Maringá no ano de 2022 sobre o funcionamento, jornada de trabalho, atividades desenvolvidas e medidas tomadas no contexto da pandemia.

Tendo conhecimento a respeito dos principais termos legais que parametrizou o trabalho das equipes de 2020 a 2021 que implicou em restrições e mudanças no processo de trabalho, vejamos as respostas do Bloco 10 do Censo SUAS que tratou sobre o funcionamento do CRAS durante a pandemia de COVID 19, o primeiro ponto questionado foi quanto a forma e a frequência do funcionamento, ao serem questionados se o CRAS ficou fechado em tempo de pandemia, todos responderam que não, o serviço não sofreu interrupção, mas quanto ao atendimento presencial de forma geral, embora elucidados pelos mesmos textos Legais – exposto no quadro 1, houve divergências de respostas: cinco responderam que sempre tiveram atendimentos presenciais, 4 na maior parte do tempo e somente uma respondeu que as vezes. Já quando questionados sobre a oferta de atendimentos presenciais apenas com agendamento todas as 10 unidades responderam que na maior parte do tempo.

O trabalho de acompanhamento familiar é o principal serviço do CRAS, no entanto, na pandemia, conforme a resposta sobre a oferta de atendimento/acompanhamento apenas ao público prioritário, 06 CRAS responderam que realizaram na maior parte do tempo e 4 afirmaram que não realizaram no período da pandemia acompanhamento às famílias nem ao menos às prioritárias. No entanto, quando questionados se atenderam as demandas de benefícios eventuais de forma unânime responderam que sempre, mas já aos atendimentos das demandas do cadastro único duas responderam que na maior parte do tempo e 8 responderam que sempre.

Uma das medidas do governo federal para o enfrentamento as consequências ao COVID 19 foi instituir o Auxílio Emergencial, os CRAS foram questionados se realizaram atendimento a essa demanda e 8 responderam que sempre, uma informou que as vezes e uma que na maior parte do tempo e sobre as demandas do programa Auxílio Brasil, as mesmas oito unidades que responderam sempre na questão sobre o Auxílio Emergencial responderam sempre para este programa e a que respondeu na maior parte do tempo também se demonstrou coerente, porém uma unidade respondeu para o primeiro questionamento às vezes e para o atendimento da demanda do auxílio Brasil sempre.

As atividades realizadas a respeito do Auxílio Emergencial foram de:

10 prestaram orientações às famílias da comunidade em geral

08 auxiliaram as famílias no procedimento das solicitações

10 prestaram orientação às famílias já atendidas/acompanhadas pelo CRAS

03 realizaram busca ativa de famílias para preenchimento das solicitações



Quanto as atividades coletivas, conforme previsto no Portaria SAS 11/2020, 04 não realizaram em nenhum momento essa forma de trabalho, uma respondeu que não deixou de realizar e sempre realizou atividade coletiva, uma realizou somente as vezes e quatro disseram que na maior parte do tempo utilizou a técnica, contudo, a Portaria SAS 039/2021, permitiu que a partir de 01 de outubro de 2021 as atividades presenciais e coletivas fossem retomadas, acreditamos portanto, que por isso essa resposta possa não configurar a forma de trabalho no período mais restritivo da pandemia.

As principais temáticas abordadas nos atendimentos coletivos realizados no PAIF em 2022, a unidade que respondeu que nunca realizou atividade coletiva na resposta anterior de forma coerente respondeu que não identificou as temáticas porque não houve essa forma de atendimento, uma disse que só apresentou uma temática e 8 assinalaram as cinco principais temáticas, dentre elas: direito a transferência de renda e benefícios socioassistenciais (9), direito à documentação civil básica (8), direito à cultura e lazer (8), direito das mulheres (9), direito das pessoas com deficiência (8), direito à alimentação (9), os direitos das famílias (9).

Se durante a pandemia foi ofertado teleatendimento por telefone e aplicativo de videoconferência, quatro responderam que sempre foi ofertado essa forma de trabalho, três afirmaram que nunca foi realizado dessa forma e três na maior parte do tempo, no entanto, acredito que tenha ocorrido falha da interpretação, pois anteriormente haviam respondido que os agendamentos haviam sido realizados por telefone e sobre o atendimento presencial não foram unânimes, se todos responderam que nenhum CRAS ficou fechado, portanto a análise é que fazemos é que se não realizaram o tempo todo atendimento presencial, essa forma questionada de trabalho foi a opção de trabalho ocorrida.

A respeito da visita domiciliar, seis CRAS responderam que realizaram essa técnica de trabalho na pandemia, na maior parte do tempo, duas informaram que as vezes e duas sempre.

A jornada de trabalho dos/as profissionais durante a pandemia no CRAS, segundo as dez respostas é que foi normal (semelhante a jornada anterior a pandemia), porém diverge dos decretos apresentados no quadro 1 a Portaria SAS 11/2020 que reduziram o atendimento presencial a partir de 19/03/2020.

Oito unidades assinalaram que os trabalhadores dos CRAS identificaram que tiveram acesso a equipamentos de proteção individual e quantidade adequada para os atendimentos e dois disseram que sim, porém em quantidade insuficiente.



### 3. RESULTADOS

Em análise às respostas dos CRAS ao Censo Suas, considerando o contexto de pandemia COVID-19 e das atividades presenciais que foram suspensas a partir março de 2020 e retomada as atividades presenciais em outubro de 2021, foi possível identificar que muitas pessoas idosas sofreram com o isolamento social, o luto de familiares e amigos e a violência intrafamiliar foram algumas das expressões da questão social mais relevantes.

De acordo com os relatos qualitativos apresentados, podemos esboçar: falta de cobertura dos equipamentos da rede de cultura e esporte; o agravamento dos casos de violência especificamente a sexual; retorno do trabalho infantil e idosos coletando materiais recicláveis para complementar a renda e a demanda pelo benefício eventual de cartão alimentação aumentou exponencialmente do que antes da pandemia do Covid-19. Outra questão apontada foi o aumento significativo do número de migrantes, que apresentou uma nova fragilidade no atendimento, que foi a compreensão de outros idiomas.

Nos atendimentos presenciais, os técnicos alegaram que tinham mais tempo para aprofundar sobre as demandas, principalmente de violência, o que foi prejudicado com o atendimento remoto. Por isso, as informações sobre as vulnerabilidades e o risco social ressignificados pela pandemia, foram pouco apreendidos, mas apareceram em alguma medida.

Também há relatos de mortes causadas por COVID-19, o que fragilizou ainda mais as famílias, inclusive de trabalhadores, o que proporcionou ainda mais insegurança e impactou na saúde mental de alguns membros das equipes.

A pandemia trouxe uma questão muito importante e que precisa ser repensada, pois evidenciou-se a fragilidade dos vínculos do serviço socioassistencial com o território, de fato as equipes não conheciam as famílias, só as que habitualmente procuravam o serviço por busca espontânea, mas pouco se faz na perspectiva de busca ativa e trabalho coletivo nos territórios.

Diante disso, o aprendizado que reforçamos é de que é preciso rever a metodologia de trabalho, numa perspectiva mais coletiva em busca de potencializar o caráter emancipatório das famílias e indivíduos, numa perspectiva de direitos e superação de soluções individualizadas e particularizadas.

### 4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL, Constituição. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm), acesso em 18 de outubro de 2021.

BRASIL. **Lei 8.662 de 07 de junho de 1993/LOAS**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 07 de junho de 1993. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8742.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm), acesso em 18 de outubro de 2021.



BRASIL. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **Orientações Técnicas sobre o PAIF:** Trabalho Social com famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF. Brasília, 2012.

BRASIL. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.** Brasília, 2009. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/tipificacao.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf), acesso em 17 de outubro de 2021.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social** – PNAS/2004; Norma Operacional Básica – NOB/Suas. Brasília: ministério do desenvolvimento Social e Combate à Fome – Secretaria Nacional de Assistência Social, 2005.

CARVALHO, M.C. Gestão Social e Políticas Públicas: Uma Questão Ainda em Debate no Século XXI. In: **Gestão Social:** mobilizações e conexões. Série Coleção ENAPEGS - Volume 6. LCTE: São Paulo. 2012. p. 42-56. Disponível em: <[www.pucsp.br/cedepe/download/enapeg13-18-012-13.pdf](http://www.pucsp.br/cedepe/download/enapeg13-18-012-13.pdf)>. Acesso em 16 de abril de 2021.

MARX, Karl. **Les Crises du capitalisme.** Preface de Daniel Bensaïd. Paris: Éditions Demopolis, 2009.

NETTO, José Paulo. **Introdução ao estudo do método de Marx.** São Paulo: Expressão Popular, 2011.

SOUZA FILHO, R. **Gestão Pública e Democracia:** A burocracia em questão. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

BRASIL, Decreto 7.334, de 19 de outubro de 2019. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/assistencia\\_social/decreto/decreto\\_7334.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/assistencia_social/decreto/decreto_7334.pdf), acesso em 12 de março de 2022.

MARINGÁ. Plano Municipal de Assistência Social 2022-2025. Disponível em: <http://www.maringa.pr.gov.br/sistema/arquivos/82253e6868a1.pdf>, acesso em 14/03/2023.