



Universidade de Brasília
Faculdade de Educação — FE
Escola Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente — ENDICA / Escola
Nacional de Socioeducação — ENS

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO CRAS NO INTERIOR DA BAHIA: UMA
EXPERIÊNCIA DE ESCUTA A PARTIR DAS REDES SOCIAIS**

Jéssica Ferreira da Conceição

Brasília, 2022



Universidade de Brasília
Faculdade de Educação — FE
Escola Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente — ENDICA / Escola
Nacional de Socioeducação — ENS

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO CRAS NO INTERIOR DA BAHIA: UMA
EXPERIÊNCIA DE ESCUTA A PARTIR DAS REDES SOCIAIS.**

Jéssica Ferreira da Conceição

Trabalho de conclusão do Curso de
Especialização em Garantia dos Direitos e
Política de Cuidados à Criança e ao
Adolescente.

Orientadora: Prof.^a Dra. Verônica Aparecida
Pereira.

Brasília, 2022

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Fc744a Ferreira da Conceição, Jéssica
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO CRAS NO INTERIOR DA BAHIA: UMA
EXPERIÊNCIA DE ESCUTA A PARTIR DAS REDES SOCIAIS / Jéssica
Ferreira da Conceição; orientador Verônica Aparecida
Pereira. -- Brasília, 2022.
21 p.

Monografia (Especialização - Especialização em Garantia
dos Direitos e Política de Cuidados à Criança e ao
Adolescente) -- Universidade de Brasília, 2022.

1. CRAS. 2. garantia de direitos. 3. pandemia. 4. redes
sociais. 5. assistência social. I. Aparecida Pereira,
Verônica , orient. II. Título.

Jéssica Ferreira da Conceição

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO CRAS NO INTERIOR DA BAHIA: UMA EXPERIÊNCIA DE ESCUTA A PARTIR DAS REDES SOCIAIS.

Trabalho de conclusão do Curso de Especialização em Garantia dos Direitos e Política de Cuidados à Criança e ao Adolescente.

Orientadora: Prof.^a Dra. Verônica Aparecida Pereira

Aprovado em: 11/03/2022

Banca Examinadora

Prof.^a Dra. Verônica Aparecida Pereira — orientadora

Prof. Dr. Sérgio Daniel Ruiz Díaz Arce — avaliador externo

Resumo

Este capítulo teve como objetivo descrever a percepção dos usuários do CRAS sobre a efetividade dos serviços a unidade que é caracterizada como porta de entrada na Proteção Social Básica (PSB), o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) bem como, suas diretrizes, propostas e finalidades com foco em uma Unidade situada em uma cidade do interior da Bahia. Num segundo momento, a partir de uma pesquisa de opinião, avaliar o nível de satisfação dos usuários e possíveis dificuldades de adesão às propostas. Para atender o objetivo proposto, foi preciso conhecer na opinião dos usuários do CRAS o quanto os serviços ofertados, têm sido eficazes através da pesquisa de opinião realizada via plataforma Google Forms. Para verificar o nível de satisfação dos entrevistados, as perguntas foram organizadas em uma escala, do tipo Likert, com pontuações de 0 a 3, sendo que 0 representa nada satisfeito; 1 é pouco satisfeito; 2 é satisfeito e 3 representa muito satisfeito. A partir dos resultados obtidos observou-se em relação aos usuários do CRAS a predominância de mulheres estando a maioria, inseridas no Programa Renda Brasil (PRB) e com filhos. Todas as participantes envolvidas na pesquisa, afirmaram que os serviços ofertados no CRAS têm sido efetivos e que não precisava de mudança alguma. Apesar das limitações, como a falta de recursos para acesso ao formulário e o baixo número de respondentes, o estudo tem suas contribuições ao que tange as perspectivas de atuação no que tange o desafio de abrangência do serviço.

Palavras-chave: CRAS, garantia de direitos, pandemia, redes sociais, assistência social

Abstract

This chapter aimed to describe the perception of social service users, named Social Assistance Reference Center, about the effectiveness of services, the unit that is characterized as a gateway to Basic Social Protection (BSP), the Social Assistance Reference Center as well as its guidelines, proposals and purposes focused on a department located in a city in the interior of Bahia. In a second moment, from an opinion survey, to access the level of user satisfaction and possible difficulties in adhering to the proposals. To meet the proposed objective, it was necessary to know in the opinion of Social Assistance Reference Center's users how effective the services offered have been through the opinion survey carried out via the Google Forms platform. To verify the interviewees' level of satisfaction, the questions were organized on a Likert-type scale, with scores from 0 to 3, with 0 representing not at all satisfied; 1 is little satisfied; 2 is satisfied and 3 represents very satisfied. From the results obtained, it was observed in relation to the users of Social Assistance Reference Center the predominance of women, the majority, inserted in the Income Brazil Program and with children. All participants involved in the research stated that the services offered at CRAS have been effective and that there was no need for any change. Despite the limitations, in terms of the small number of participants it may be because of the lack of resources to access the form and the low number of respondents, the study has its contributions regarding the perspectives of action regarding the challenge of coverage of the service.

Keywords: CRAS, guarantee of rights, pandemic, social networks, social assistance

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.	08
1.1 O Centro de Referência De Assistência Social (CRAS) — diretrizes, finalidades e objetivos.....	09
1.2 O CRAS no interior da Bahia.....	11
2 MÉTODO	13
3. RESULTADOS	14
3.1 Características sociodemográficas dos usuários do CRAS	14
3.2 Percepção dos usuários nos serviços do CRAS sobre a efetividade dos serviços no que se refere à proteção dos direitos das crianças e dos adolescentes	15
4. DISCUSSÃO	17
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
6. REFERÊNCIAS	19

1. INTRODUÇÃO

A assistência social no Brasil, enquanto política pública e direito do cidadão pode ser considerada recente e possui como marcos legais a Constituição Federal (CF) de 1988, a regulamentação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) em 1993 e a aprovação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) em 2004.

A política de assistência social está firmada no sistema de bem-estar social brasileiro, concebido como campo da seguridade social, juntamente como a previdência social e o direito à saúde, estas compõem o tripé da seguridade social no Brasil. Conforme a PNAS (Brasil, 2004), a assistência social deve ser prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social. Dentre seus objetivos estão a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice.

A infância e a adolescência só obtiveram maior reconhecimento no contexto nacional através do artigo 227 da Constituição Federal de 1988, esta dispõe que:

É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão (CF; 1988).

Numa perspectiva de fortalecer cada vez mais os direitos dessa população, foi regulamentado o Estatuto da Criança e do Adolescente estabelecido pela Lei n.º 8.069 de 13 de julho de 1990 (BRASIL, 1990).

Os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) destacam-se como um locus que visa garantir a efetivação de direitos das populações mais vulneráveis. Sabendo-se que não basta que as leis sejam decretadas, torna-se necessário o desenvolvimento de ações de avaliação e acompanhamento, de modo a observar sua efetividade.

Entre as diversas formas de avaliação, a pesquisa de opinião pode mostrar-se viável, especialmente em um período que, em função da pandemia por COVID-19 ainda há algumas restrições. Desse modo, a pesquisa de opinião pode ser realizada à distância, com uso de recursos tecnológicos e

principalmente das redes sociais. Essa pesquisa encontra-se cada vez mais presente, utilizando-se de formulários e/ou questionários, ou mesmo, com o uso de plataformas que viabilizem a realização de entrevistas (SCHMIDT; PALAZZI; PICCININI, 2020).

A maior utilização dos recursos tecnológicos e principalmente das redes sociais ocorreu principalmente no contexto da pandemia por COVID-19, em função do isolamento físico das pessoas em todo o mundo e a necessidade de continuidade, de forma remota, das atividades ligadas à educação, socialização, entretenimento e comércio, entre outras.

A partir dos instrumentos para pesquisa 'on-line', o acesso a pessoas em regiões distantes e com pouca acessibilidade tornam-se possíveis, desde que os recursos tecnológicos e acesso à 'internet' estejam disponíveis. Desse modo, a realização de pesquisas de opinião sobre a efetividade de serviços pode ser um canal importante para avaliação e implementação de intervenção e mudanças em programas sociais.

Nesse contexto, o presente capítulo descreve a unidade caracterizada como porta de entrada na Proteção Social Básica (PSB), o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) bem como, suas diretrizes, propostas e finalidades, visando descrever a percepção dos usuários do CRAS sobre a efetividade dos serviços ofertados, o quanto o espaço na defesa e garantia dos direitos tem sido eficaz, com foco em uma Unidade situada em uma cidade do interior da Bahia, a partir de uma pesquisa de opinião para avaliar o nível de satisfação dos usuários e possíveis dificuldades de adesão às propostas.

1.1 O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) — diretrizes, finalidades e objetivos

A assistência social no Brasil organiza-se em Proteção Social Básica (PSB) e Proteção Social Especial (PSE) que se distinguem pelo oferecimento dos programas, serviços e projetos (PNAS, 2004). A PSB é configurada como de caráter preventivo que visa evitar o agravamento das vulnerabilidades e riscos sociais por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

A PSE tem por objetivo oferecer serviços, programas e projetos de caráter protetivo, quando há iminência ou já ocorreu a violação de direito, de modo a se

resgatar a dignidade e as condições de vida das famílias ou indivíduos (PNAS, 2004).

Nesse sentido, a PNAS (2004) operacionaliza a proteção social no Brasil estabelecendo a divisão de responsabilidades e competências entre as esferas de governo, níveis e instrumentos de gerenciamento, critérios de partilha e transferência de recursos, proteções a serem ofertadas, entre outros aspectos, que possibilitam a implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

O CRAS é uma unidade de proteção social básica do SUAS, cujo objetivo é prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania (MDS, 2005).

A implantação dessa Unidade foi instituída pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) n.º 8.742, de 7 de dezembro de 1993, posteriormente, alterada pela Lei n.º 12.435, de 6 de julho de 2011, pressupõe diálogo com os elementos fundamentais tais como: proteção básica e especial (articulação e fluxos na relação com os serviços socioassistenciais do território e com proteção especial); responsabilidade das três esferas na oferta e cofinanciamento da proteção básica; e rede que integra o SUAS — pública e privada sem fins lucrativos, no território de abrangência dos CRAS. Além disso, chama-se atenção para a importância da articulação do PAIF (Programa de Atenção Integral à Família) aos demais serviços setoriais (BRASIL, 1993; 2011).

São considerados serviços de proteção básica de assistência social aqueles que potencializam a família como unidade de referência, fortalecendo seus vínculos internos e externos de solidariedade, através do protagonismo de seus membros e da oferta de um conjunto de serviços locais que visam a convivência, a socialização e o acolhimento, em famílias cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos, bem como a promoção da integração ao mercado de trabalho (BRASIL, 2004, p. 36).

Na proteção básica, o trabalho com famílias deve considerar novas referências para a compreensão dos diferentes arranjos familiares, através da compreensão e ressignificação da família, e partindo do suposto de que são funções básicas das famílias:

[...] prover a proteção e a socialização dos seus membros; constituir-se como referências morais, de vínculos afetivos e sociais; de identidade grupal, além de ser mediadora das relações dos seus membros com outras instituições sociais e com o Estado (PNAS, 2004, p.35).

A equipe de referência do CRAS, deve ser composta por profissionais de nível médio e profissionais de nível superior, sendo estes profissionais das áreas de Serviço Social e de Psicologia, para prestar informação e orientação para a população de sua área de abrangência, bem como se articular com a rede de proteção social local no que se refere aos direitos de cidadania (MDS, 2009).

1.2 O CRAS no interior da Bahia

O foco do presente projeto é a Proteção Social Básica, especificamente o CRAS, a partir da práxis de uma profissional de Psicologia que atua, desde meados de 2019, em um CRAS de um município no interior do estado da Bahia em que maior parte da população se encontra residindo na zona rural, serviço este sendo implantado ao final de 2005 e que desde então vem promovendo diversos serviços para a população.

Apesar de atuar desde esse período, o serviço apresenta cadastros de inúmeras famílias sem um plano de acompanhamento, além de um grande de evasão no acompanhamento, considerando também que maior parte dos atendimentos são referentes a famílias residentes na zona rural. Essa condição, presente desde a sua implementação, apresenta-se como um grande desafio para a atuação dos profissionais na defesa e promoção dos direitos de seus usuários.

No ano de 2020, por conta da pandemia do Coronavírus (COVID-19) e seus desdobramentos, foram necessárias novas organizações nas práticas de atendimento às famílias no CRAS, a fim de conter os focos de transmissão e garantir a segurança dos usuários e também da equipe, nesse período, composta por uma psicóloga, duas assistentes sociais, uma supervisora do programa criança feliz, quatro visitantes do programa criança feliz, uma coordenadora e uma auxiliar de serviços gerais. A equipe atuava em regime de escala recorrendo aos equipamentos de proteção e também de forma remota, conforme as portarias n.º 58 de 26 de março de 2021 e n.º 59, de 22 de abril de 2020.

Nossa sociedade patriarcal é dominada por homens, que exercem poder político, econômico e social em todos os campos. (BRASIL, 2019). Têm-se que no cenário da organização sexual do trabalho, os homens desempenham “funções com maior valor social adicionado (políticas, religiosas, militares, etc.)” (HIRATA; KERGOAT, 2007, p. 132). Assim, o sexto boletim da Secretaria Nacional de Assistência Social (2019), trouxe que:

[...] o percentual de mulheres que frequentam o CRAS é muito maior que o de homens. Na posição de “responsáveis pela família”, a quantidade de mulheres é 3 vezes superior à de homens e na posição de “outros membros da família”, a quantidade de mulheres é 4 vezes mais alta (BRASIL, 2019, p.4).

Às mulheres são reservados os nichos de menor poder, como as políticas sociais, em que elas estão presentes em maior proporção por meio dos dados que mostram a preponderância das mulheres como gestoras e coordenadoras de equipamentos (MDS, 2019).

Considerando a realidade de um CRAS específico, à falta de plano individualizado para os usuários cadastrados, a grande evasão dos usuários do serviço, a ausência de um diagnóstico socioassistencial no município e as mudanças necessárias nesse período de pandemia, a pesquisa de opinião mostra-se relevante visto que poderá indicar a necessidade de mudanças, intervenções e/ou capacitações com a equipe a fim de fortalecer as práxis em direção à defesa e garantia dos direitos da criança e ao adolescente, especialmente em relação à sua proteção.

Em março de 2020, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) publicou a Resolução no 04/2020 possibilitando a prestação de serviços psicológicos por meios das TIC's mediante o “Cadastro e-Psi”. Essa resolução apresenta normativas específicas para o período de pandemia da COVID-19 não sendo necessário aguardar o parecer para iniciar o trabalho remoto o que suspende durante o período de pandemia do novo coronavírus os Arts. 3.º, 4.º, 6.º, 7.º e 8.º da Resolução CFP n.º 11/2018 que regulamenta a prestação de serviços psicológicos por meio das TIC's.

Em 2021, após a segunda fase da vacinação contra a COVID-19, a equipe retomou ao trabalho presencial trazendo consigo alguns medos e receios, uma vez que grande parte da população da cidade ainda estava não estava vacinada. O serviço então, passou a contar com duas equipes técnicas de referência,

sendo uma itinerante e outra atuante na área urbana do município, composta por duas profissionais de serviço social e duas psicólogas.

A pesquisa tem sua relevância na medida que através dos dados obtidos possa ser realizadas intervenções e/ou capacitações com a equipe a fim de fortalecer as práticas no que se relaciona a defesa e garantia dos direitos especialmente no que tange a proteção à criança e ao adolescente.

Nesse contexto, a pesquisa tem como questão norteadora: qual a opinião dos usuários do CRAS os objetivos do serviço têm sido cumpridos? Desse modo, busca-se descrever o perfil das famílias atendidas e também conhecer como cada pessoa percebe o atendimento disponibilizado por um CRAS, no interior da Bahia, em âmbito no que se refere à proteção dos direitos criança e do adolescente em contextos de vulnerabilidade.

2. MÉTODO

Este trabalho se apresenta através da pesquisa qualitativa, o levantamento de dados de uma pesquisa de opinião pública sobre a efetividade dos serviços executados no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) em um município situado no sudoeste da Bahia com participantes não identificados.

Os participantes são usuários dos serviços do CRAS, convidados a responder uma pesquisa de opinião, tendo seus dados mantidos em sigilo e a segurança de nenhum ônus ou prejuízo na oferta de serviços, conforme descrito no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) ao qual manifestaram concordância.

Como instrumento de aplicação esta pesquisa conta com um questionário sociodemográfico e estruturado que juntos totalizam em 18 questões elaboradas pela autora deste projeto e aplicados de forma remota por meio da plataforma: Google Forms, no intuito de descrever o perfil das famílias atendidas e também conhecer como cada pessoa percebe o atendimento disponibilizado pelo CRAS em âmbito individual no que se refere à proteção dos direitos criança e do adolescente em contextos de vulnerabilidade. Sendo considerado que neste período pandêmico o serviço passou a utilizar das Tecnologias da Informação e Comunicação- TIC's para conseguir abranger e atender as famílias em situação de vulnerabilidade social.

Para verificar o nível de satisfação dos entrevistados, foi utilizada a escala do tipo *Likert*, com pontuações de 0 a 3, com as seguintes notificações: 0 representa nada satisfeito; 1 pouco satisfeito; 2 satisfeito e 3 muito satisfeito. Likert (1932), sugeriu uma escala unificada em que através do mesmo instrumento fosse possível identificar o sentido e a intensidade da atitude. Desde então (até os dias atuais), a mensuração neste formato é a mais aceita entre os pesquisadores e profissionais de mercado (SANCHES; MEIRELES; SORDI; 2011). Likert (1932) enfatiza que, coletar opiniões diretamente com o público-alvo elimina a quase insuperável barreira do pesquisador tentar compor afirmações com o vocabulário e estilo textual dos respondentes.

No que se refere à análise de dados, optou-se pelo procedimento da análise temática proposta por Braun e Clarke (2006) que consiste na flexibilidade e na independência de uma teoria ou epistemologia específica e pode ser aplicada com uma variedade de abordagens teóricas e epistemológicas, nesse estudo, a partir do estabelecimento de aspectos comuns e diferentes entre as respostas dos participantes e no levantamento de uma grande categoria temática, a saber: aspectos positivos e negativos do atendimento oferecido pelo CRAS.

[...] Análise Temática não é apegada a qualquer arcabouço teórico pré-existente por conseguinte, ela pode ser utilizada em diferentes quadros teóricos (embora não todos), e pode ser usada para fazer coisas diferentes dentro deles (BRAUN; CLARKE, 2006, p. 81)

3. RESULTADOS

Os resultados foram organizados em duas seções. Na seção 1 são apresentados os dados sociodemográficos dos usuários e na seção 2 as suas percepções referentes aos serviços disponibilizados pelo CRAS.

3.1 Características sociodemográficas dos usuários do CRAS

Participaram do estudo oito usuários. As características sociodemográficas da amostra estão apresentadas na Tabela 1 — Características sociodemográficas dos usuários do CRAS.

Todas as pessoas que responderam ao questionário on-line eram do sexo feminino (100%), viviam com um companheiro (a) (62,5%), sabiam ler e escrever (50%), possuíam filhos (75%). A idade média era de 23,62 anos, sendo a mínima

de 15 e a máxima de 34 anos. Grande parte possuía renda de até meio salário mínimo (75%) e estavam inseridas no Programa Renda Brasil (PRB) [87,5%], sendo que a maior parte reside na zona rural do município (87,5%).

Tabela 1 — Características sociodemográficas dos usuários do CRAS.

Variáveis	Categorias	Frequência (n)	Porcentagem (%)
Sexo	Feminino	08	100%
Filhos	Sim	06	75%
	Não	02	25%
Quantidade de filhos	Nenhum	02	25%
	Um filho (a)	01	12,5%
	Até três	05	62,5
Escolaridade	Analfabeto (a)	01	12,5%
	Sabe ler e escrever	04	50%
	Não responderam	03	37,5%
Cor	Branca (o)	03	37,5%
	Negro (a)	04	50%
	Cigana	01	12,5%
Conjugalidade	Vive com um (a) companheiro (a)	05	62,5%
	Vive sem um (a) companheiro (a)	03	37,5%
Participação em programas ou benefícios	PRB	07	87,5%
	Nenhum	01	12,5%
Renda familiar	Até meio salário mínimo	06	75%
	Até um salário mínimo	02	25%
Localização da residência	Zona rural	07	87,5%
	Zona Urbana	01	12,5%

3.2 Percepção dos usuários nos serviços do CRAS sobre a efetividade dos serviços no que se refere à proteção dos direitos das crianças e dos adolescentes.

O nível de satisfação dos usuários com relação à percepção CRAS sobre a efetividade dos serviços estão apresentadas na Tabela 2- Percepção de usuários do CRAS sobre a efetividade dos serviços. Com relação à satisfação dos usuários do CRAS em relação aos serviços ofertados, grande parte dos

participantes se demonstraram muito satisfeitos (75%), a maioria demonstrou estar muito satisfeita no que diz respeito aos atendimentos às necessidades das famílias no serviço (87,5%), quanto a equipe técnica de referência do CRAS e aos visitadores do Programa Primeira Infância no SUAS, 75% dos participantes afirmaram estar muito satisfeitos com as orientações a eles ofertados.

Tabela 2: percepção de usuários do CRAS sobre a efetividade dos serviços.

Variáveis	Categorias	Frequência (n)	Porcentagem (%)
Satisfação em relação aos serviços do CRAS	Satisfeito	02	25%
	Muito satisfeito	06	75%
Atendimento às necessidades das famílias	Satisfeito	01	12,5%
	Muito satisfeito	07	87,5%
Orientações da equipe técnica	Satisfeito	01	25%
	Muito satisfeito	07	75%
Orientações dos visitadores	Satisfeito	01	25%
	Muito satisfeito	07	75%

Já na Tabela 3, apresentada a seguir, verifica-se a percepção dos usuários sobre o quanto o espaço na defesa e garantia de direitos das crianças e dos adolescentes tem sido eficaz. Todas as participantes envolvidas na pesquisa, afirmam que os serviços ofertados no CRAS têm sido efetivos e que não precisa de mudança alguma: “Estou muito satisfeito com o trabalho deles”, “Não precisa ser mudado”, “O atendimento é maravilhoso”. Sendo assim, a maioria das pessoas que participaram sinalizaram estar muito satisfeitas com o serviço de apoio à comunidade (87,5%) e também no que tange às ações do CRAS voltadas aos direitos das crianças e dos adolescentes (87,5%).

Tabela 3: percepção de usuários do CRAS sobre a efetividade dos serviços na garantia de direitos das crianças e dos adolescentes.

Variáveis	Categorias	Frequência (n)	Porcentagem (%)
Ações voltadas aos direitos das crianças e dos adolescentes	Satisfeito	01	12,5%
	Muito satisfeito	07	87,5%
Serviço de apoio à comunidade	Satisfeito	01	12,5%
	Muito satisfeito	07	87,5%
Efetividade dos serviços do CRAS	Sim	08	100%
Precisa de mudanças?	Não	08	100%

4. DISCUSSÃO

A partir dos resultados obtidos observou-se em relação aos usuários do CRAS predominância de mulheres (08), o que reafirma as constatações realizadas no sexto boletim da Secretaria Nacional de Assistência Social quando apontou que o percentual de mulheres que frequentam o CRAS é muito maior que o de homens uma vez que às mulheres são destinados cargos de menor poder, assim também como uma desvalorização salarial no que tange às questões de gêneros fazendo com que a procura pelos serviços socioassistenciais sejam mais frequentes pelo sexo feminino.

Com relação ao baixo número de respostas, pode estar associado a falta de recursos para acessar a plataforma, uma vez que a maioria dos usuários desse serviço são residentes da zona rural e possuem renda inferior a um salário mínimo, que impossibilita maior interação com o serviço e com relação ao acesso às informações que o serviço dispõe. Considera-se assim que, alguns fatores determinantes como educação, moradia, emprego e renda, influenciam para o agravamento das vulnerabilidades e desigualdades sociais, uma vez que entre as participantes desta pesquisa pôde ser observado a desigualdade salarial no que tange questões de renda, o acesso à educação é deficitário se observarmos que apenas metade das entrevistadas sabem ler e escrever e os investimentos

governamentais não são suficientes, se considerando que nesse município não há programas de geração de emprego e renda.

Era esperado que maior parte dos usuários que participassem da pesquisa fossem residentes na área urbana se considerando a abrangência da rede telefônica e também de acesso à internet. Assim, nota-se que as TIC's não são acessíveis às pessoas que são atendidas no CRAS, o que torna um desafio para a atuação das profissionais não somente nesse período de pandemia por COVID-19. Também pode ser observado a omissão em respostas relacionadas às opiniões destas usuárias sobre sugestões de melhorias no CRAS. Um dos possíveis motivos pode ser, o sentimento de insegurança com relação a suas identificações ou até mesmo medo de sofrerem alguma consequência. Outra possibilidade, em razão da baixa escolaridade das respondentes, pode ser a ausência de informações sobre seus direitos e possibilidades, não sabendo indicar de fato possíveis melhorias e/ou mudanças.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar das limitações, como a falta de recursos para acesso ao formulário e o baixo número de respondentes, o estudo tem suas contribuições ao que tange as perspectivas de atuação no que tange o desafio de abrangência do serviço. Na situação de pandemia por COVID-19, enfrentada no contexto (inter)nacional, tem-se a ideia de que as TICs possam rapidamente suprir as demandas impostas pelo isolamento físico. Contudo, junto a populações mais vulneráveis, como as atendidas pelo CRAS, o acesso às famílias ao serviço precisa ser pensado, através de propostas que possam alcançar a população mais vulnerável e garantir o acesso a direitos sociais básicos.

É importante ressaltar a importância na realização de um diagnóstico socioassistencial nesse município, para que então sejam realizadas ações condizentes com o perfil de famílias que o município abrange. O conhecimento, compreensão e análise são procedimentos essenciais para a avaliação de determinada realidade. Estes instrumentais favorecem para a implantação eficiente de ações estratégicas para políticas públicas mais eficazes.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Anne Graça de Sousa; MORAIS, Normanda Araújo de, Avaliação do Atendimento Recebido no CRAS por Famílias Usuárias. **Psicologia: Ciência e Profissão** [online]. v. 37, n. 2, p. 378 – 392, abr./jun., 2017.

BRASIL. **Resolução n.º 145, de 15 de outubro de 2004**. Política Nacional de Assistência Social — PNAS, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social. Brasília, DF. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/resolucao-cnas-no-145-de-15-de-outubro-de-2004>. Acesso em 10 fev. 2022.

BRASIL. **Boletim Mulheres no SUAS — 2**. Ministério da Cidadania. Secretaria Especial de Desenvolvimento Social. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília: DGSUAS, 2019, v. 7. (Boletins da Vigilância Socioassistencial). Disponível em: <http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2019/03/Boletim-7-Mulheres-no-SUAS-2.pdf> Acesso em: 10 fev. 2022.

BRASIL. **Boletim Pesquisa de Satisfação do CRAS**. Ministério da Cidadania. Secretaria Especial de Desenvolvimento Social. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília: DGSUAS, 2019, v. 6. (Boletins da Vigilância Socioassistencial). Disponível em: <http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2019/03/Boletim-n.-06-Vigil%C3%A2ncia.pdf> Acesso em: 26 dez 2021.

BRASIL. **Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990**. Estatuto da Criança e do Adolescente; ECA. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, e dá outras providências. Diário Oficial, Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm> Acesso em: 26 dez 2021.

BRASIL. **Lei n.º 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Diário Oficial, Brasília, DF: Presidência da República, 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm> Acesso em: 26 dez 2021.

BRASIL. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília: MDS, 2009c. Disponível em: <
<https://fpabramo.org.br/acervosocial/estante/tipificacao-nacional-de-servicos-socioassistenciais/>>. Acesso em: 19 fev 2022.

BRASIL. **Constituição** (1988). **Constituição** da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado **Federal**: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. **Lei n.º 12.435 de 6 de julho de 2011**. Altera a Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. Diário Oficial da União 2011; Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm>
Acesso em 20 jan 2022.

BRASIL. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social — CRAS**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. — 1. ed. — Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009. 72 p. Disponível em:
https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf . Acesso em 27 dez 2021.

BRASIL. **Política Nacional De Assistência Social, PNAS/2004**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília: MDS, 2005. Disponível em:
https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf. Acesso em 12 fev 2022.

BRASIL. **Resolução n.º 269/2006 do Conselho Nacional de Assistência Social**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS — NOB-RH/SUAS. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2010

BRAUN, Virginia,; VICTORIA, Clarke. **Using thematic analysis in psychology**, Qualitative Research in Psychology, v. 3, n. 2, 2006.

Conselho Federal de Psicologia. (2018a). **Resolução no 11, de 11 de maio de 2018**. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP no 11/2012. Disponível em:

<https://site.cfp.org.br/wpcontent/uploads/2018/05/RESOLUÇÃO-No-1-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf> Acesso em: 15 dez 2021.

Conselho Federal de Psicologia. (2020b). **Resolução no 04, de 26 de março de 2020**. Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID-19. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-4-de-26-de-marco-de-2020-25018933> Acesso em 12 fev 2022.

Conselho Federal de Psicologia. **Resolução CFP nº 11/2018**. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP N. 11/2012. Brasília, DF; 2018. Disponível em: <<https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf>>. Acesso em 12 fev 2022.

DIGIÁCOMO, Murilo José; **O Sistema de Garantias de Direitos da Criança e do Adolescente e o Desafio do Trabalho em “Rede”**. 2011: Disponível em: https://mppr.mp.br/arquivos/File/Sistema_Garantias_ECA_na_Escola.pdf.

HIRATA, H., KERGOAT D. Novas configurações da divisão sexual do trabalho. **Cadernos de Pesquisa**, v. 32, n. 137, p. 595-609, set./dez., 2007.

LIKERT, RENSIS; A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 1932, v. 140, p. 1-55.

SANCHES, CIDA; MEIRELES, MANUEL; SORDI, JOSÉ OSVALDO. Análise qualitativa por meio da lógica para consciente: método de interpretação e síntese de informação obtida por escalas likert. In.: ANAIS DO ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, João Pessoa, PB, Brasil, 3.