



Universidade de Brasília - UnB
Instituto de Ciências Humanas - IH
Departamento de Serviço Social - SER
Trabalho de Conclusão de Curso - TCC

NATHALY COSTA FORECHI

O impacto da pandemia da Covid-19 na viabilização de acesso aos programas e benefícios ofertados pelo Centro de Referência em Assistência Social- CRAS, de Taguatinga Norte, no período de março a setembro de 2020.

Brasília/DF

2021

NATHALY COSTA FORECHI

O impacto da pandemia da Covid-19 na viabilização de acesso aos programas e benefícios ofertados pelo Centro de Referência em Assistência Social- CRAS, de Taguatinga Norte, no período de março a setembro de 2020.

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Serviço Social – SER do Instituto de Ciências Humanas - IH na Universidade de Brasília – UnB, como requisito parcial de obtenção de título de Bacharel em Serviço Social, sob a orientação do Professor Dr. Ioannis Papadopoulos.

Brasília

2021

NATHALY COSTA FORECHI

O impacto da pandemia da Covid-19 na viabilização de acesso aos programas e benefícios ofertados pelo Centro de Referência em Assistência Social- CRAS, de Taguatinga Norte, no período de março a setembro de 2020.

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Serviço Social – SER do Instituto de Ciências Humanas - IH na Universidade de Brasília – UnB, como requisito parcial de obtenção de título de Bacharel em Serviço Social, sob a orientação do Professor Dr. Ioannis Papadopoulos.

Brasília, 22 de junho 2021

BANCA EXAMINADORA

Prof . Dr . Ioannis Papadopoulos

Orientador - Departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília

Karine Cardoso Moura Nunes

Examinadora externa- Assistente Social

Prof^a. Dr^a. Miriam de Souza Leão Albuquerque

Examinadora interna - Departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília

Agradecimentos

Gostaria de começar agradecendo a Deus imensamente pela oportunidade que me concedeu em trilhar este caminho de aprendizagem e de oportunidades que me foi dado, em demonstrar minha gratidão em trazer felicidade a minha família e principalmente minha mãe que sempre sonhou com minha formação acadêmica em uma universidade federal.

Gostaria de ressaltar que se eu consegui foi graças a ela quem sempre cobrou de mim que fosse dedicada e esforçada, que eu seria capaz de conquistar todas as coisas em que almejo e que poderia sempre viver e ter o melhor se eu me esforçasse para conseguir tal feito.

Meus agradecimentos também a minha mãe de vida Luana Amarilis, que sempre esteve presente na minha vida, que chorou quando soube da minha aprovação e sempre orou para que eu pudesse ter tudo que almejo. Obrigada a todos os meus familiares que me apoiaram nessa trajetória, as minhas tias Rosa e Márcia que quando precisei me cederam sua moradia para que eu pudesse estar cursando a faculdade até que conseguisse me estruturar. Aos meus irmãos deixo minha gratidão. Em todas as vezes que precisei fugir dessa vida cheia de responsabilidades eles estavam ali pra pedir pra brincar, pra me abraçar, pra que eu pudesse sentir que minha vida vai muito além de questões acadêmicas ou cobranças de responsabilidades.

Minhas amigas e amigos que me proporcionaram momentos e experiências incríveis nesse mundo que é a Universidade de Brasília, a minha madrinha de curso Ana Luiza e minha amiga de vida Maria Fernanda, que sempre que precisava de um socorro acadêmico, uma correção de trabalho, dicas de leitura e até mesmo me ajudou a formular todo este trabalho de conclusão de curso, gostaria de deixar claro a minha imensa gratidão a vocês. Todos vocês foram importantíssimos em algum momento desta trajetória, foram meu amparo ou minha fuga em algum momento que mais precisei, obrigada por dividirem comigo cada angústia, cada sorriso e por vibrarem comigo a cada conquista.

Ao meu namorado e companheiro, obrigada por aguentar cada reclamação minha durante a graduação, cada surto emocional ou compulsivo, obrigada por sempre estar ao meu lado, você e sua família.

Minha imensa gratidão a toda a equipe do Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) de Taguatinga Norte, sem vocês tal projeto nunca teria acontecido, obrigada a todas,

que viraram mais que colegas de serviço mas amigas, que trilharam comigo este caminho de construção intelectual e de vida, sou grata a todas as experiências vividas neste local com cada uma de vocês.

Gostaria de deixar minha gratidão a todo o Departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília, e a todos os professores que fizeram parte desta construção de aprendizagem e troca de experiências, deixar em especial meus agradecimentos à minha orientadora de Pré Trabalho de Conclusão de Curso (PTCC) Miriam de Souza Leão Albuquerque, e ao professor que deu continuidade às minhas orientações, meu orientador de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) Professor Dr. Ioannis Papadopoulos.

Por fim agradeço a todos aqueles que de alguma maneira fizeram parte de toda essa história e que vibraram a cada conquista minha e a cada novo passo, pois foram muitos que no trilhar desta caminhada contribuíram de alguma forma para que eu chegasse onde estou.

"Não fui eu que ordenei a você? Seja forte e corajoso! Não se apavore nem desanime, pois o Senhor, o seu Deus, estará com você por onde você andar". Josué 1:9

Resumo

Com todas as mudanças necessárias para enfrentamento da pandemia da Covid-19 o Estado mais do que nunca teve que cumprir o seu papel de dar amparo social às famílias e indivíduos que vivem em situação de vulnerabilidade social.

Os Centros de Referência em Assistência Social- CRAS do Distrito Federal são referência no apoio a ações que visam dar suporte às famílias e indivíduos, por meio de serviços, benefícios e projetos de assistência social. Este trabalho apresenta uma análise acerca dos benefícios e programas propostos pelo Estado para auxílio à comunidade em vulnerabilidade social durante a pandemia da Covid-19, no período de Março à Setembro de 2020, tendo como enfoque famílias atendidas pelo Centro de Referência em Assistência Social de Taguatinga Norte.

No decorrer do trabalho será visto que a pandemia impõe grandes desafios para os profissionais de ponta da categoria, fora o déficit do quadro de funcionários na área da assistência, devido ao grande processo de desmonte e desgoverno que o país já vinha enfrentando, que acabaram por colaborar na dificuldade de viabilização do acesso da população aos programas e benefícios.

Palavras-chave: Centro de Referência em Assistência Social. Assistência social.

Seguridade social. Pandemia.

Abstract

The changes brought up by the Covid-19 pandemic, increased the responsibility of the State to provide social support to families and people living in situations of social vulnerability.

The Brazilian Reference Centers in Social Assistance - CRAS in the Federal District are a reference in supporting actions aimed at assisting families and people through services, benefits and social assistance projects. This thesis presents an analysis of the benefits and programs proposed by the State to help the socially vulnerable community during the Covid-19 pandemic from March to September 2020, focusing on families served by the Social Assistance Reference Center of North Taguatinga.

In the course of the work, it will be seen that the pandemic poses great challenges for top professionals in the category, in addition to the deficit of staff in the area of care, due to the great dismantling process and mismanagement that the country was already facing, which ended up causing collaborate in the difficulty of enabling the population's access to programs and benefits.

Key-words: Social Assistance Reference Center. Social assistance. Social security. Pandemic

LISTA DE GRÁFICOS

Quadro 1 – Total de famílias atendidas, no período de Março a Setembro.....	35
Quadro 2 – Pedido de benefícios eventuais: Comparativo do mês de Março	36
Quadro 3 – Pedido de benefícios eventuais: Comparativo do mês de Abril.....	37
Quadro 4 – Pedido de benefícios eventuais: Comparativo do mês de Maio.....	38
Quadro 5 – Pedido de benefícios eventuais: Comparativo do mês de Junho.....	39
Quadro 6 – Pedido de benefícios eventuais: Comparativo do mês de Julho.....	40
Quadro 7 – Pedido de benefícios eventuais: Comparativo do mês de Agosto.....	41
Quadro 8 – Pedido de benefícios eventuais: Comparativo do mês de Setembro.....	42

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BPC	Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social
CFESS	Conselho Federal de Assistentes Sociais
CRAS	Centro de Referência em Assistência Social
CRAS TAG	Centro de Referência em Assistência Social de Taguatinga Norte
CREAS	Centro de Referência Especializado em Assistência Social
DF	Distrito Federal
GDF	Governo do Distrito Federal
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
MEI	Microempreendedores Individuais
NOB/RH/SUAS	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos
PAIF	Programa de Atenção Integrada à Família
PAEIF	Serviço de Proteção Social Especial a Indivíduos e Famílias
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
RAs	Regiões Administrativas
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SEDES	Secretaria de Desenvolvimento Social
SEDEST	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Transferência de Renda do Distrito Federal
SUBSAS	Subsecretaria de Assistência Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde

Lista de Apêndice:

Apêndice A: Autorização de acesso às planilhas de relatórios de atendimento do
CRAS - Taguatinga Norte.....53

SUMÁRIO

Introdução	12
Procedimentos Metodológicos	15
1- Política de Assistência Social	16
1.1 Breve Contextualização das legislações referentes à política de assistência social	16
1.2 Centro de Referência em Assistência Social e o Serviço de Proteção Social Básica e os Benefícios Eventuais	20
1.3 Funcionamento do CRAS no DF	24
2-A trajetória do Coronavírus no Distrito Federal	26
2.1 O processo de urbanização de Taguatinga Norte	30
2.2 CRAS Taguatinga Norte	32
2.3 Medidas de enfrentamento da COVID 19 adotadas pelo CRAS de Taguatinga Norte	34
Considerações Finais	46
Referências	48
Apêndice	54

Introdução

Neste contexto pandêmico e, em especial, pelas consequências o antagonismo de classe se torna ainda mais visível. O presente artigo tem por objetivo analisar o impacto da pandemia da Covid-19 na viabilização de acesso aos programas e benefícios ofertados pelo Centro de Referência em Assistência Social- CRAS, de Taguatinga Norte. Durante o período da pandemia da Covid-19 surgiram novas demandas por políticas públicas por parte da classe trabalhadora, tais demandas partem de famílias que já se encontravam em situação de vulnerabilidade social e que vinham a se encontrar devido às circunstâncias conjunturais.

Segundo a Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal, o público-alvo do CRAS são indivíduos ou famílias que se encontram em estado de fragilidade familiar ou em situação de vulnerabilidade social. O Centro tem funcionamento por territorialidades. O CRAS de Taguatinga Norte possui sua área de abrangência definida pelas regiões administrativas de: Taguatinga Norte, M Norte (Quadra Norte M), Chaparral, Vila São José, Vicente Pires, Colônia Agrícola Samambaia, Assentamento 26 de Setembro, Assentamento Terra Santa; Canã do Reino; Parque Juscelino Kubitschek – ARIA – Área de relevante interesse ecológico. (BRASIL, 2020).

Segundo a autora Silva (2015) a Política Nacional de Assistência Social- PNAS visa a efetivação das políticas públicas no que se refere a área da assistência social, como um direito a cidadania e dever do Estado, juntamente com o Sistema Único de Assistência Social- SUAS na base da Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS - e a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos- NOB/RH/SUAS. Todo este esquema de legislações auxiliam na operacionalização e efetivação das políticas públicas na área da assistência social, e buscam por democratizá-la e descaracterizar ao máximo esta política como assistencialista e de benevolência, assumindo uma posição de direito ao cidadão e dever do Estado.

Demonstra-se que algumas das medidas apresentadas pelo Estado, que tiveram como intuito amparar a população que se encontrava em situação de vulnerabilidade, mostraram-se insuficientes diante do cenário de calamidade pública assumido pelo país. Neste trabalho será exposta a dura realidade que enfrentam as famílias de Taguatinga Norte quando vão em busca de seu direito à assistência e amparo do Estado, mostrando a insuficiência de profissionais na área principalmente para atender todas as demandas da população, a falta de organização e estrutura. Nesse contexto como ressaltam as autoras:

A situação de calamidade pública na qual estamos imersos(as) torna mais visível e aguda a crise e expõe a falácia das contrarreformas neoliberais em nosso país, em favor dos interesses do grande capital e em detrimento das necessidades e direitos das classes trabalhadoras.

(YAZBEK, Maria Carmelita; RAICHELIS, Raquel; SANT'ANA, Raquel., 2020. p. 207)

A classe trabalhadora juntamente com as famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade, buscam sua manutenção básica através de políticas públicas, como a assistência social, e persistem na sua luta por sobrevivência e superação da situação de pauperismo. Todavia tais políticas perpassa por inúmeros desafios e obstáculos para que aconteça sua viabilização, o qual será um dos pontos de análise desta pesquisa.

A aproximação com o tema se deu através da vivência de estágio no Centro de Referência de Assistência Social de Taguatinga Norte, entre os meses de novembro de 2018 e novembro de 2020. A ideia de tema surgiu com a conjuntura de pandemia causada pelo vírus SARS- CoV-2¹, mais conhecido como Covid -19, que o país enfrenta. Devido ao grande número de demandas por políticas públicas de amparo social que surgiram neste período e a escassez de servidores que a área da assistência já vinha enfrentando, com esta pesquisa ficou evidente a importância das políticas de assistência social e o reforço de tentativa de inclusão da população vulnerável que se encontra às margens da sociedade, pois como muito bem defendido pela autora MOTA:

Mais é somente quando os trabalhadores se organizam como sujeito coletivo, dando voz aos interesses e necessidades do proletariado enquanto classe, exigindo reformas, melhores condições de trabalho, ganhos econômicos e, no limite, a supressão do capitalismo, que as classes dominantes adotam medidas de enfrentamento da questão social, através de legislação e algumas reformas sociais. (MOTA, 2008. p. 25)

Nesse sentido, este trabalho se propõe a contribuir para entender as dificuldades de acesso da comunidade atendida pelo Centro de Referência em Assistência Social- CRAS de Taguatinga Norte, aos benefícios eventuais e ao Programa de Atenção Integrada à Família - PAIF. Uma das razões que se pode observar dessa dificuldade de acesso e até mesmo de retorno às demandas, é o déficit de funcionários na unidade frente à demanda existente, o

¹ O vírus da covid-19 pertence à ordem dos Nidovirales da família Coronaviridae. (Oliveira ES, Morais ACLN. COVID-19: uma pandemia que alerta a população. InterAm J Med Health 2020;3:e202003008)

qual é bastante presente em toda a rede de assistência do Distrito Federal-DF (SILVA,M.M. 2020).

Essa análise, então, tem o interesse de contribuir com a discussão acerca da importância da política de assistência social, os motivos da inviabilização de acesso aos direitos sociais e as adversidades encontradas pelos assistentes sociais para efetivar o seu Projeto Ético Político, o qual ganha cenário com a redemocratização do país, buscando assim um compromisso de defesa da democracia e dos direitos sociais.

O Código de Ética profissional e a expressão dos projetos se perpassa por uma trajetória composta de cinco tipos de códigos. O Código de Ética de 1947 possuía um caráter mais tradicional, voltado a uma ideia e conceito conservadores. Em seguida foi publicado o Código de 1965 com um projeto voltado para uma modernização do conservadorismo, em que mesmo com algumas rupturas mantinha sua essência voltada para suas bases filosóficas, neotomistas e funcionalistas, assim “o Serviço Social adquire no mundo atual uma amplitude técnica e científica, impondo aos membros da profissão maiores encargos e responsabilidades”(CFAS.1965), posteriormente o Código de 1975 com um projeto fenomenológico. Todos eles tinham em comum uma corrente tradicional e conservadora. Somente em 1986 surge um Código de Ética voltado ao projeto de ruptura com toda a ideia conservadora e arcaica do serviço social. Todavia mesmo que este atendesse as necessidades sociais, e respondesse às demandas das mudanças conjunturais da sociedade durante este período histórico, o mesmo colocou seu foco na militância deixando de lado questões necessárias para debates como a ontologia do ser social assim fazendo com que houvesse a necessidade de uma nova elaboração, dando origem então ao Código de Ética de 1993, o qual é seguido até os dias de hoje.

O Código de Ética de 1993 possui um projeto ético político voltado para a democracia social emancipatória tanto da sociedade como da profissão. Na conjuntura da crise retratada e da situação de pandemia no país, um dos deveres do assistente social mais seguido deste código de ética seria a busca da viabilização dos direitos sociais para quem deles necessitar. O Código de Ética, no Art 8º Letra D, expressa claramente o seguinte dever : “empenhar-se na viabilização dos direitos sociais dos/as usuários/as, através dos programas e políticas sociais.” (CFESS.2012.p.31)

Procedimentos Metodológicos

Para a realização desta pesquisa foi utilizado o método materialismo histórico dialético para interpretar e analisar os fenômenos mencionados, por ser uma teoria social utilizada pelos principais autores do Serviço Social. Para esclarecer, o método materialismo histórico dialético aborda a história da sociedade a partir da sua produção material e da luta de classes e sua consequente relação dialética.

Toda essa leitura de conjuntura possui o intuito de tentar entender as variáveis das causas do grande número de demandas recebidas na unidade do Centro de Referência em Assistência Social de Taguatinga Norte, durante o período de 6 meses da pandemia da COVID -19, na tentativa de explicar os fatores que influenciam no atendimento das demandas da unidade.

A pesquisa foi desenvolvida a partir de duas etapas:

- 1- Pesquisas bibliográficas, em que foram analisadas, a conjuntura de pandemia durante seus 6 meses iniciais, juntamente com o acesso da população aos benefícios e programas ofertados pelo Centro de Referência em Assistência Social- CRAS, as políticas públicas voltadas para a área da assistência social como o Sistema Único de Assistência Social- SUAS.
- 2- Levantamento dos dados da unidade em relação aos benefícios e programas ofertados, na tentativa de entender a complexidade advinda da pandemia da Covid -19 no acesso a esses benefícios e seu grande número de procura pelo acesso ao direito assistencial.

A abordagem da pesquisa se dá através de perfil qualitativo e quantitativo, pois terá como suporte a análise de dados de atendimento da unidade, além dos referenciais bibliográficos para entender os fenômenos que despertaram interesse na realização da pesquisa.

Assim os procedimentos utilizados serão: uma pesquisa documental a partir de levantamento de dados de documentos referentes aos atendimentos dos programas e benefícios ofertados pelo CRAS, na tentativa de embasamento da pesquisa, além de embasamentos teóricos para entender a análise da conjuntura, a partir de um levantamento bibliográfico de autores que discutam sobre o assunto.

1- Política de Assistência Social

1.1 Breve Contextualização das legislações referentes à política de assistência social.

Para se contextualizar sobre a criação das legislações e leis que amparam a assistência social no Brasil nos dias atuais, se faz necessário entender brevemente o seu passado histórico e sua formação. No Brasil, anteriormente, a ideia de assistência social era feita através da filantropia e da benevolência social, muito ligada com questões morais e religiosas, sem que fosse um compromisso do estado frente à população vulnerável, fazendo com que, a sociedade que se encontrava nas margens sociais fique cada vez mais dependente das classes dominantes, as consideradas elites da sociedade.

A Constituição de 1988 foi um o marco histórico que trouxe consigo a Política Pública de Seguridade Social, assim tentando romper com o caráter filantrópico e tornando um compromisso do Estado para cuidar das necessidades da população.

Foi somente com a Constituição de 1988 que as políticas de previdência, saúde e assistência social foram reorganizadas e reestruturadas com novos princípios e diretrizes e passaram a compor o sistema de seguridade social brasileiro. Apesar de ter um caráter inovador e intencionar compor um sistema amplo de proteção social, a seguridade social acabou se caracterizando como um sistema híbrido, que conjuga direitos derivados e dependentes do trabalho (previdência) com direitos de caráter universal (saúde) e direitos seletivos (assistência). (BOSCHETTI, 2006, p.09)

Graças a essas mudanças que a área da assistência vinha passando pode-se garantir por meio do Estado uma tentativa de amenização das desigualdades impostas pelo sistema capitalista vigente. De forma legal com a criação desta política pública e a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), a população começou a ser assegurada pelo Estado na busca por direito de uma qualidade de vida e de uma vida digna, buscando uma amenização nas questões de desigualdade social e na luta pela equidade, com a garantia dos mínimos básicos para sua existência. Como bem definido pela autora Pereira (2007) “Ao assumir a condição de política pública de Seguridade que deveria concretizar direitos sociais previstos na

Constituição de 1988, e na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS)², de 1993- que regulamenta os artigos 203 e 204 da referida Carta Magna-, a assistência social, deu em verdade, um salto de qualidade.”

Com essas conquistas a assistência social começa um grande embate de ruptura com a ideia de benevolência e assume um caráter de direito de todos e para todos, por ser regida e garantida por lei. Pois, é visto que sua institucionalização se trata de algo complexo e requer um estudo, um planejamento, uma boa gestão e um repasse financeiro amparado pelo Estado, para que possa contemplar seu objetivo com excelência, não se tratando de um mero distribuidor de benefícios.

Toda essa articulação de garantia de direitos é feita através de uma grande rede de atendimentos, de forma multiprofissional, e multifocal, pois o indivíduo não se trata de algo redundante e simplório. Para atender seu objetivo a Assistência Social deve buscar atender os três principais tipos de segurança ao indivíduo e a sociedade, que são: de sobrevivência, de acolhida e de convívio. (Pereira. 2007)

Após um longo período de implementação e de uma legislação que amparasse a ideia de assistência social no país, em 2005 foi criado o Sistema Único de Assistência Social (SUAS-2005), o qual se caracteriza por ser descentralizado, participativo e não contributivo. Esse sistema dá uma maior organicidade nas demandas de atendimentos que eram institucionalizadas e buscavam por benefícios amparados pela LOAS.

Toda essa elaboração e esforço da Assistência, tem por objetivo auxiliar o indivíduo em buscar e dar meios de busca na sua autonomia e no exercício de sua cidadania. Dentre das legislações e amparos legais criados para a regulamentação da área da assistência social no Brasil, podemos destacar também a Política Nacional de Assistência Social - PNAS(2004).

Diante das escolhas que se interpõe no debate democrático moderno, o Estado, enquanto gestor dos direitos constitucionais, em especial da cidadania como um direito fundamental, tem na dimensão dos direitos de terceira geração, também denominados de direitos difusos, aqueles que vinculam de forma concreta e indivisível as relações de fato entre pessoas numa nação (LOPEZ, 2006 apud SILVA, BARBOSA, 2014, p. 161).

² Atualizada pela Lei nº 12.435 de 06 de junho de 2011.

A PNAS-2004, busca por uma garantia de vida digna aos usuários das políticas de assistência, por uma segurança aos idosos, crianças, desempregados, deficientes e toda a parcela da sociedade que sofre com as expressões da questão social oriundas do sistema vigente de exploração e desigualdade do Brasil. Dentre seus princípios são destacados os seguintes termos: “necessidades sociais, autonomia, direito à convivência familiar e comunitária, equivalência, critérios para concessão.” (ARCOVERDE; MOREIRA 2008 p.10)

Assim sendo os usuários da PNAS possuem também firmado pela constituição o direito à igualdade e universalidade ao acesso das políticas públicas sociais, porém em seu quinto princípio tal política apresenta uma seletividade ao acesso de amparo legal, se restringindo então somente daqueles que dela necessitarem (Brasil. 2004).

A expressão da questão social, pode ser caracterizada como um produto da relação de desigualdade econômica/social, cultural e políticas, oriundas do sistema de meios de produção de riquezas, pautado na ideia de exploração e lucratividade, em cima da classe proletária, onde uma classe sempre se torna dominante da outra. O Estado se coloca então, no papel de intermediar essa relação de desigualdade vigente, como é o caso do Brasil. Para isso se faz necessário o uso e a implementação de políticas públicas que visem essa diminuição de desigualdade social entre as parcelas da sociedade, assim tornando a questão social e suas expressões o cerne de atuação do Serviço Social. Como bem definido pela autora Yamamoto (2007)

A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão (IAMAMOTO; CARVALHO, 2007 p.77).

Para que a política de assistência pudesse ser viabilizada de forma regular e organizada se elaboraram a Política Nacional de Assistência Social (2004) e as Normas Operacionais Básicas (NOB/SUAS 2012), que orientam a gestão e a operacionalização dos trabalhadores da assistência, a fim de padronizar o atendimento em todo o país. Ao mesmo tempo, a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB-RH/SUAS 2012), definiu a organização estrutural e funcional referente a viabilização dos direitos e benefícios prestados pela assistência social no Brasil.(ARCOVERDE; MOREIRA 2008)

Através destes mecanismos, e por meio deles, foram criadas e são criadas constantemente tentativas de diminuição dessa relação de desigualdade social e econômica. O estado ao mesmo tempo que limita direitos busca amenizar a situação através de benefícios.

O combate à pobreza e a situação de vulnerabilidade social ganha foco no país e a PNAS (2004), por meio das políticas de transferência de renda, busca combater a situação de pauperização e vulnerabilidade. Porém esse tipo de política acaba por se tornar focalizada e afasta e fragiliza os serviços socioassistenciais. (ARCOVERDE; MOREIRA 2008 p.9)

Dentro da Política Nacional de Assistência Social (PNAS 2004), os serviços de proteção social se dividem em duas categorias, a de Proteção Social Básica (PSB) e a de média e alta complexidade, em que buscam manter a relação de acolhimento e fortalecimento de vínculos familiares/comunitários e afetivos. Assim sendo a PNAS (2004) busca por:

Prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e, ou, especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitem. Contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural. Assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária (BRASIL, 2004 p.34).

Na proteção social básica, os atendimentos e programas são voltados para um fortalecimento de vínculos comunitários e familiares, assim tentando fazer uma prevenção contra possíveis situações de risco social/econômico e violações de direitos. Os principais serviços ofertados para o enfrentamento dessas questões vêm através do Serviço de Programa e Atendimento Integral à Família (PAIF), o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e o Serviço de Suporte Familiar. Todos esses serviços são institucionalizados e ofertados através do Centro de Referência em Assistência Social (CRAS).

Já na situação de proteção social de média e alta complexidade, em que o foco se dá a famílias e indivíduos que já sofreram alguma forma de violência, risco social/econômico ou de violação de direito, atua o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI). Porém em muitos casos estes serviços se vinculam a outras esferas do Estado, principalmente a parte jurídica, por muitas vezes se tratar de situações que envolvam

uma complexidade maior e em sua maioria violações de direitos. Este serviço é ofertado pelo Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS).

1.2 Centro de Referência em Assistência Social e o Serviço de Proteção Social Básica e os Benefícios Eventuais:

Os Centros de Referência em Assistência Social (CRAS) são unidades estatais que materializam a atuação do assistente social através do Serviço de Programa e Atendimento Integral à Família (PAIF) e da rede de serviços socioassistenciais.

Sua funcionalidade e atendimento à sociedade se dá através de territorialidade, em localizações que demandam índices de risco social/ econômico. Ao se tratar de um serviço voltado à atenção básica, se torna a porta de entrada para recebimento de demandas voltadas à área da assistência social, possibilitando assim o primeiro acesso de famílias à rede de serviços socioassistenciais do SUAS.

Seu objetivo principal se dá em conjunto do principal objetivo do PAIF, em prevenir e evitar situações de risco de vulnerabilidade social/econômica nas famílias e/ou indivíduos, fazendo com que os mesmos tenham acesso ao considerado “básico” necessário para sua manutenção e em produzir uma mudança na vida daqueles que necessitam das políticas de atenção básica da assistência social. Assim entendendo que essa característica de básico não se resume em algo simplório, em que na verdade se entenda como: “[...] básico é aquilo que é basilar, mais importante, fundamental, primordial, essencial, ou aquilo que é comum a diversas situações” (CFESS, 2007 p.9).

Os atendimentos oferecidos por essa instituição, portanto, devem ser planejados e arquitetados de acordo com as necessidades de sua territorialidade, abraçando ao máximo as necessidades de atendimentos da população atendida. Os serviços prestados devem manter a ideia de prevenção da violação de direitos, quebra de vínculos familiares, riscos sociais e ao auxílio do pleno exercício da cidadania, para que o indivíduo possa cada vez mais assumir o pleno gozo de sua autonomia, como defendido por Andrade (2008):

(...) a incorporação do caráter preventivo está diretamente associada à necessidade do desenvolvimento de estratégias e ações que garantam o rompimento do ciclo de reprodução da exclusão social e a violação

de direitos, evitando assim a reincidência em situação de risco e vulnerabilidades (ANDRADE, 2008 p. 61).

Estes serviços/ benefícios prestados pelas unidades de atendimento, CRAS, são regulamentados e regularizados através da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS- Lei Federal 8.742 de 07/12/1993).³ Uma de suas maiores conquistas de benefícios seria a garantia do Benefício Assistencial de Prestação Continuada, o BPC⁴, que traz o direito de um salário a pessoas com deficiência e idosos com renda per capita de ¼ de salário e acima de 65 anos, que não tiveram tempo de contribuição para aposentar, e nem possuem meios para garantia do mínimo básico para sua existência, assim fazendo com que essa população possa ter acesso ao mínimo/básico para garantir sua manutenção.

Outros tipos de benefícios e direitos garantidos através da LOAS que podem ser destacados são os benefícios eventuais descritos em seu Artigo 22 :

Art. 22. Entendem-se por benefícios eventuais as provisões suplementares e provisórias que integram organicamente as garantias do SUAS e são prestadas aos cidadãos e às famílias em virtude de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública.

§ 1º A concessão e o valor dos benefícios de que trata este artigo serão definidos pelos Estados, Distrito Federal e Municípios e previstos nas respectivas leis orçamentárias anuais, com base em critérios e prazos definidos pelos respectivos Conselhos de Assistência Social.

§ 2º O CNAS, ouvidas as respectivas representações de Estados e Municípios dele participantes, poderá propor, na medida das disponibilidades orçamentárias das 3 (três) esferas de governo, a instituição de benefícios subsidiários no valor de até 25% (vinte e cinco por cento) do salário-mínimo para cada criança de até 6 (seis) anos de idade.

§ 3º Os benefícios eventuais subsidiários não poderão ser cumulados com aqueles instituídos pelas Leis no 10.954, de 29 de setembro de 2004, e no 10.458, de 14 de maio de 2002. (BRASIL, 2011)

Assim, destaca-se a ideia de que os benefícios sociais diferentemente do BPC não possuem caráter contínuo, servindo somente para atender algumas situações de modo que auxiliem na sua superação. Assim o CRAS se torna o mediador no acesso a esses benefícios, para que seja possível manter ou prevenir as situações de risco sociais possíveis a serem

³ Atualizar a Lei nº 12.435 de 06 de junho de 2011.

⁴ “ Art. 20. O benefício de prestação continuada é a garantia de um salário-mínimo mensal à pessoa com deficiência e ao idoso com 65 (sessenta e cinco) anos ou mais que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida por sua família.” (BRASIL, 2011)

sofridas por aquela(e) família/indivíduo. Nessas unidades também são encontrados outros benefícios que auxiliam neste compromisso institucional como:

Nos CRAS são encontrados ainda serviços como isenção da taxa de casamento, gratuidade de passagem intermunicipal, segunda via de certidão de nascimento e casamento, benefícios eventuais como gratuidade em funeral em caso de óbito, aluguel social para famílias com casas em risco, dentre outros. (SILVA; 2012 p. 90).

Denominados como benefícios eventuais, os quais são garantidos no Artigo 22 da LOAS, estes são concedidos a famílias com renda inferior ou igual a meio salário mínimo e têm o objetivo ajudar essas famílias/indivíduos a superar uma situação de vulnerabilidade. Segundo (BOVOLENTA 2010, p. 366) “ os benefícios eventuais constituem um direito social legalmente assegurado aos cidadãos brasileiros no âmbito da proteção social básica, conforme preconiza o Sistema Único de Assistência Social (SUAS)”.

A LOAS em seu escopo traz consigo ainda três formas de benefícios:

O artigo 22 prevê três tipos de benefícios eventuais: os compulsórios, sendo estes os auxílios natalidade e funeral destinado às famílias com renda per capita de até um quarto do salário-mínimo; os benefícios de caráter facultativo, instituídos conforme as necessidades oriundas das situações de vulnerabilidade social e calamidade pública; e os chamados benefícios subsidiários, descritos no § 3º do art. 22, como provisão às crianças de até seis anos de idade. (BOVOLENTA, 2010, p. 373)

Dar-se destaque a dois tipos de auxílios assistenciais amparados pela Constituição de 88, previstos na Lei Nº 5.165, de 04 de setembro de 2013, os quais são um dos mais procurados nas unidades de atendimento -CRAS-, principalmente na conjuntura atual vivida no ano de 2020 durante o período da pandemia, sendo eles o auxílio Vulnerabilidade :

Art. 18. O auxílio em situação de vulnerabilidade temporária é constituído de prestação destinada a auxiliar a família ou o indivíduo, visando minimizar situações de riscos, perdas e danos e decorrentes de contingências sociais, e deve integrar-se a serviços buscando o fortalecimento dos vínculos familiares e a inserção comunitária.

Art. 19. O auxílio previsto no art. 18 é concedido na forma de pecúnia ou em bens de consumo, em caráter provisório, sendo seu valor fixado de acordo com o grau de complexidade da situação de vulnerabilidade e risco pessoal das famílias e indivíduos.

Parágrafo único. O auxílio em situação de vulnerabilidade temporária pode ser concedido cumulativamente nas formas de pecúnia e de bens de consumo, sendo que o valor em pecúnia é de até R \$408,00 (quatrocentos e oito reais).

Art. 20. A situação de vulnerabilidade temporária caracteriza-se pelo advento de riscos, perdas e danos à integridade pessoal e familiar, assim entendidos:

- I – riscos: ameaça de sérios padecimentos;
- II – perdas: privação de bens e de segurança material;
- III – danos: agravos sociais e ofensa.

Parágrafo único. Os riscos, perdas e danos podem decorrer de:

- I – ausência de documentação;
- II – necessidade de mobilidade intraurbana para garantia de acesso aos serviços socioassistenciais;
- III – necessidade de passagem para outra unidade da Federação, com vistas a garantir a convivência familiar e comunitária;
- IV – ocorrência de violência física ou psicológica no âmbito familiar ou ofensa à integridade física do indivíduo;
- V – **(VETADO)**.
- VI – perda circunstancial ocasionada pela ruptura de vínculos familiares e comunitários;
- VII – processo de reintegração familiar e comunitária de crianças, adolescentes e famílias que se encontram em cumprimento de medida protetiva;
- VIII – ausência ou limitação de autonomia, de capacidade, de condições ou de meios próprios da família para prover as necessidades alimentares de seus membros;
- IX – outras situações sociais que comprometam a sobrevivência familiar e comunitária.

Art. 21. O auxílio é concedido em até seis parcelas por ano, considerado o caráter temporário e eventual do benefício, devendo ser verificada a permanência da situação de vulnerabilidade.

Art. 22. Na seleção de famílias e indivíduos, para fins de concessão deste auxílio, devem ser observados os seguintes fatores:

- I – indicativos de violência contra criança, adolescente, jovem, adulto ou idoso, como trabalho infantil, conflito com a lei, abuso e exploração sexual, negligência, isolamento, maus-tratos; violência por questões de gênero; e discriminação racial e sexual;
- II – **(VETADO)**.
- III – situação de isolamento de pessoas idosas ou pessoas com deficiência;
- IV – situação de extrema pobreza;
- V – indicativos de rupturas familiares (DISTRITO FEDERAL, 2013).

Também ganha destaque, juntamente com o auxílio Vulnerabilidade, o auxílio de Calamidade Pública, que busca atender a famílias que se encontram em situações de risco e extrema vulnerabilidade, a fim de garantir sua autonomia e reconstrução social. Assim sendo o auxílio Calamidade é definido como:

Art. 23. O auxílio em situação de desastre ou calamidade pública é provisão suplementar e provisória de assistência social prestada para suprir a família e o indivíduo dos meios necessários à sobrevivência, durante as situações

calamitosas, com o objetivo de assegurar a dignidade e a reconstrução da autonomia familiar e pessoal.

Art. 24. As situações de calamidade pública e desastre caracterizam-se por eventos anormais, decorrentes de baixas ou altas temperaturas, tempestades, enchentes, inversão térmica, desabamentos, incêndios, epidemias, os quais causem sérios danos à comunidade afetada, inclusive à segurança ou à vida de seus integrantes, e outras situações imprevistas ou decorrentes de caso fortuito.

Art. 25. O auxílio é concedido na forma de pecúnia e bens de consumo, em caráter provisório e suplementar, sendo seu valor fixado de acordo com o grau de complexidade do atendimento de vulnerabilidade e risco pessoal das famílias e indivíduos afetados.

§ 1º O requerente pode solicitar cumulativamente a concessão das duas formas dos benefícios.

§ 2º O atendimento na forma de pecúnia e de bens de consumo é concedido de pronto, visando à redução dos danos causados pela situação calamitosa.

§ 3º O valor em pecúnia é de R \$408,00 (quatrocentos e oito reais).

Art. 26. O auxílio é concedido às famílias e aos indivíduos vítimas de situações de desastre ou de calamidade pública que se encontrem impossibilitados de arcar sozinhos com o restabelecimento de sua dignidade. (DISTRITO FEDERAL, 2013).

Todos estes auxílios/ benefícios são caracterizados como direitos do cidadão busca acessá-los através dos CRAS, porém muitas vezes são encontrados empecilhos burocráticos ou até mesmo falta de uma gestão adequada para que tais benefícios sejam acessados com facilidade pela população que deles necessitam.

1.3 Funcionamento do CRAS no DF

O CRAS funciona por territorialidades, em que cada Região Administrativa do Distrito Federal- DF possui seu CRAS de referência, para atendimento daquela população. Nele se busca o atendimento das famílias e indivíduos que se encontram em situação de vulnerabilidade social, sendo uma unidade pública do Sistema Único de Assistência Social - SUAS .

Estas unidades possuem o compromisso de institucionalizar as demandas das suas famílias atendidas ou de seus indivíduos na busca pela emancipação social dos mesmos através de uma rede de proteção social e de programas ofertados pelo SUAS, como por exemplo o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, destinados às famílias que necessitam de uma atenção básica. Essa se dá através de trabalhos com famílias no compromisso de fortalecimento de vínculos e proteção das mesmas, na busca por garantia de seus direitos e uma melhor qualidade de vida. Como é bem definido pela Secretaria

Especial de Desenvolvimento Social: o PAIF “Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo.”(BRASIL,2015)

O Centro de Referência de Assistência Social - CRAS ganha, portanto, um destaque na conjuntura atual frente às políticas públicas implementadas para tentativa de sanar essa desigualdade e essa situação de vulnerabilidade social agravada pela pandemia (BICHIR, R. M.; STUCHI, C.G. 2020).

2. A trajetória do Coronavírus no Distrito Federal

No mês de dezembro de 2019 o mundo não sabia ainda sobre o que iria enfrentar. Quando na China, mais precisamente na cidade de Wuhan, apareceram os primeiros casos de síndrome respiratória aguda grave coronavírus SARS2⁵. Devido ser uma doença nova e de rápido contágio não demorou muito para que a Organização Mundial da Saúde decretar estado de pandemia⁶ mundial.

A doença que possui sintomas similares aos de uma gripe, inicialmente pode ser facilmente confundida e devido a forma de propagação e ser altamente contagiosa, causando assim o grande número de infectados, o que auxiliou na decretação de pandemia mundial por parte da Organização Mundial da Saúde -OMS.

O primeiro caso de COVID-19 encontrado no Distrito Federal ocorreu na data de 05 de março de 2020. A partir desse momento começou-se a propagação do vírus na região. Com seu alto número de contágios e poucas formas de prevenção e nenhuma forma de cura conhecida, sua proliferação acelerada se tornou real e bastante presente no cenário do DF.

Com a rápida aceleração do contágio no dia 20 de março de 2020 o DF reconheceu publicamente a existência de contaminação por contágio comunitário, sem que a pessoa necessariamente tivesse contato com estrangeiros ou pessoas que tinham feito viagens recentes para países contaminados. Dessa forma então o mundo inteiro começava por uma busca incessante de conseguir parar os casos de contágio e a busca de uma cura eficaz para o tratamento desta doença que começava a assombrar todo o mundo.

As primeiras medidas adotadas pelo DF foram uma incentivação de higienização em massa das mãos e de todos os objetos ou alimentos que fossem até a região da face das

⁵ O vírus da covid-19 pertence à ordem dos Nidovirales da família Coronaviridae.(Oliveira ES, Morais ACLN. COVID-19: uma pandemia que alerta a população. InterAm J Med Health 2020;3:e202003008)

⁶ Doença infecciosa que se dissemina a nível mundial; doença que ataca ao mesmo tempo um elevado número de pessoas num grande número de países. (*pandemia* in Dicionário infopédia da Língua Portuguesa [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2021. [consult. 2021-03-09 17:33:51]. Disponível na Internet: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/pandemia>)

pessoas, tudo como uma forma de prevenção à doença. Porém só essas medidas não foram suficientes para ter uma contenção significativa do vírus tanto na região do Distrito Federal como em todo o país. Precisou-se decretar um isolamento social com fechamento de alguns serviços considerados não essenciais, controlar a circulação de pessoas em uma tentativa de controle do vírus.

Com as medidas de isolamento social, orientadas pela Organização Mundial da Saúde, muitos trabalhadores que se encontravam nos mais diversos trabalhos informais, visto que o desemprego no país já se encontrava em índices alarmantes⁷, ficaram ainda mais sobre as margens da sociedade e foram impedidos de exercer sua força de trabalho devido às medidas tomadas. Assim muitas famílias ficaram com sua renda reduzida ou até mesmo sem nenhum tipo de renda para custear seus consumos básicos de existência.

Começava então grandes esforços por parte de todo o Estado nas medidas de contenção do novo Coronavírus, em busca de achatamento da curva de contágio para que não houvesse um inchaço na demanda do Sistema Único de Saúde - SUS, visto que a grande maioria das pessoas contaminadas necessitavam de auxílio hospitalar, principalmente quando se trata de pessoas consideradas de alto risco, como; crianças, idosos ou pessoas com algum histórico de enfermidade crônica.

Com a exigência de gasto cada vez maior na área da saúde e uma demanda por auxílios ou amparo do Estado, o governo começou a traçar projetos de auxílios possíveis para atendimento das novas demandas assistenciais estabelecidas pela situação da conjuntura atual que o país e o DF começavam a enfrentar, porém o mesmo se depara com a contradição imposta que limita a utilização dos gastos públicos, mais precisamente sobre a Emenda Constitucional nº 95, a qual traz em seu corpo o congelamento dos recursos públicos, fazendo com que tais responsabilidades fossem repassadas para a massa social.

A dificuldade de praticar o isolamento social dessas famílias se dá através de seu cenário de vivência muitas vezes, os auxílios prestados pelo Estado não são suficientes para manter seu grupo familiar, o que faz com que essas pessoas acabam por procurar outras formas de manutenção de sua renda, não cumprindo portanto, com o isolamento social, não por uma questão de escolha, pois para a classe do proletariado a escolha da venda de sua força de trabalho muitas vezes é retirada, pois é a única matéria prima que possui para sua

⁷ De acordo com os dados do IBGE a taxa de desemprego se encontrava em 14,6% já no terceiro trimestre do ano de 2020.

existência. Fazendo com que essas pessoas sejam cada vez mais sujeitas à exposição dessa nova doença.

Em tempos de pandemia, o estado buscou um atendimento maior para as famílias em situação de vulnerabilidade social, voltados para o amparo de uma rede de proteção de políticas públicas da seguridade social⁸. Nesse contexto foram utilizadas as políticas de saúde e de transferência de renda como formas de minimizar os impactos da desigualdade social, e as demandas que surgiam a partir das expressões da questão social⁹ que ficaram de forma escancarada devido a pandemia do COVID-19.

Já neste momento o processo de antagonismo entre a burguesia e o sistema capitalista e a relação do proletariado e seus interesses se tornou mais intensa, ao passo que os burgueses e os grandes detentores de capital se preocupavam com a situação econômica do país e a perpetuação da circulação monetária, enquanto o proletariado e as classes mais vulneráveis da sociedade estavam única e exclusivamente preocupadas com a sua existência e sua manutenção, visto que seus recursos para enfrentamento desta doença que se assolava no país são limitados, quando comparado a rede de amparo da alta burguesia, onde se enriqueceu de forma absurda durante a pandemia, em que a Forbes(maior revista conceituada de negócios e economias) diz que nos últimos 12 meses, 493 pessoas em todo o mundo entraram para a lista da Forbes, sendo um novo bilionário a cada 17 horas.

Após entendermos o sistema capitalista e a sua funcionalidade, que é brevemente resumida na exploração da mão de obra da classe trabalhadora em busca de um enriquecimento próprio e individual, pode entender-se todas as dificuldades encontradas pela população que busca acesso aos direitos sociais criados pelo Estado, na tentativa de obter a manutenção dos acessos básicos a sua existência.

Fica bastante nítido essa preocupação quando os interesses antagônicos das classes ficam escancarados ao passar dos acontecimentos causados pela pandemia e das consequências dos mesmos, visto que quando a economia se encontra ameaçada a

⁸ Portaria nº 369, de 29 de abril de 2020 e a Portaria nº378, de 07 de maio de 2020, aportando recursos para o enfrentamento da pandemia que vão desde a compra de EPIs, compra de alimentos e o valor de 2.550,00 bilhões para a estruturação e manutenção dos serviços e equipamentos do SUAS.

⁹ A questão social, oriunda da desigualdade social de vários cunhos e as expressões de

resistência, é onde o assistente social assenta seu objeto de trabalho profissional, dada a base de fundação sócio-histórica da profissão.

preocupação maior dos grandes capitais e monopólios seriam com sua falência e com a perda/manutenção de suas riquezas, e já da classe trabalhadora e vulnerável, se torna latente a preocupação com sua existência e seus cuidados visto que as políticas de seguridade social não são suficientes para se ampararem totalmente ao estado, principalmente ao se tratar de uma doença, a qual não se sabe nenhuma forma de tratamento ou cura que seja universal e de acesso a todos.

Como tentativa de amenização de ambas as partes o estado através das políticas de seguridade social, mais precisamente as do setor da assistência social ganham forte cenário, fazendo com que o Assistente Social, que sempre foi um profissional da linha de frente pela luta dos interesses da classe trabalhadora, se tornasse o profissional a encarar essas novas demandas, sendo assim um profissional de imensa importância na tentativa de superação deste período tentando torná-lo menos trágico para as famílias mais vulneráveis. Porém o grande desafio imposto pela contradição entre as classes antagônicas, burguesia e proletariado e até mesmo os interesses do Estado, serão barreiras que por mais uma vez o assistente social terá que enfrentar, para continuar exercendo com excelência seu compromisso ético e profissional para com a classe trabalhadora.

O Assistente social se tornou também em meio a esse cenário um profissional de linha de frente para mediar os impactos da pandemia frente às desigualdades. Porém este profissional nunca deixou de ser um atuante da linha de frente contra qualquer desigualdade social imposta pelo sistema vigente de estado, o capitalismo, em que o mesmo possui a desigualdade social como um pilar de sustentação e perpetuação do sistema. É importante salientar sobre o caráter contraditório dessa profissão, que compõe e executa um trabalho para a classe trabalhadora, mas a mando do capital - inclusive neoliberal -, que é um dos seus contratantes. Isso possibilita com que essa categoria atenda diferentes interesses: o atendimento de demandas reais da classe trabalhadora e, concomitantemente, a manutenção da ordem social para o capital. Essa categoria detém ainda uma relativa autonomia para decidir a qual projeto se vincular e portanto, qual interesse fortalecer durante as intervenções que realiza.

Esses profissionais têm como compromisso trazer o acesso da população aos diversos direitos sociais, buscando através desta mediação uma sociedade mais justa e igualitária em meio a contradição do sistema. As mediações dos assistentes sociais deverão seguir o sentido oposto ao estipulado pela ideologia neoliberal, visto o seu projeto ético político profissional.

Segundo o Conselho Federal de Assistentes Sociais (2009), as intervenções dos assistentes sociais deverão garantir direitos e consubstanciar um trabalho que questione as perspectivas neoliberais para a saúde, visto que "este mácula direitos e conquistas da população defendidos pelo projeto ético político profissional" (CFESS, 2009, P. 31).

A população vulnerável que já se encontrava esmagada pelas expressões da questão social na conjuntura atual sofre com maior incidência os impactos causados pela pandemia da COVID- 19, visto que em larga escala as oportunidades de emancipação social para essa população já se encontravam limitadas em um cenário "normalizado".

Na busca por tentar amenizar toda essa desigualdade e do medo generalizado da população com a situação econômica do país, que se tornou mais latente, os benefícios de transferência de renda criados para a população que se encontrasse em situação de vulnerabilidade social, no caso em sua grande maioria se tratando do proletariado. Os benefícios então elaborados pelo Estado a partir desta pressão social, preocupante, foram: auxílio emergencial do governo federal ¹⁰ e o auxílio emergencial do gdf ¹¹, surgindo como uma tentativa de amenização dos impactos desiguais e a busca pela continuidade de estímulos para que essa população continue buscando sua emancipação social através dos seus direitos sociais.

2.1 O processo de urbanização de Taguatinga Norte

Brasília, hoje, não é a mesma do considerado "projeto perfeito de Lucio Costa". Como sintetiza Peres (2019, p. 222) existem "distâncias entre o plano e a realidade", ou seja, entre o projeto que foi proposto pelo urbanista e o que foi realizado pelos governos ao longo dos anos.

Inicialmente, só o Plano Piloto - Asa Sul e Asa Norte -, foi planejado por Lucio Costa, pois a área dessa região serviria de sede dos poderes administrativos e políticos do país. No entanto, as Regiões Administrativas de Brasília foram criadas, inclusive concomitantemente,

¹⁰ Depois de longos dias de espera das famílias que aguardam desde o início das medidas de isolamento decretadas pelos/as governadores/as estaduais, o presidente da República, Jair Bolsonaro, sancionou, no dia 1º de abril de 2020, com vetos, o projeto de lei que cria uma Renda Básica Emergencial no valor de R\$ 600,00 até R\$ 1.200,00 aos/as trabalhadores/as informais e trabalhadores/as autônomos/as, durante três meses da crise provocada pela pandemia do novo Coronavírus (Covid-19). (Conselho Federal de Serviço Social- CFESS. 2020)

¹¹ Instituído pela Lei nº 6.573/2020 como programa Renda Mínima Temporária, o Renda Emergencial vai beneficiar inicialmente 28 mil famílias de baixa renda com o auxílio mensal de R\$ 408.(Secretaria de Desenvolvimento Social- SEDES. 2020)

mesmo não estando previstas. Entre o Plano Piloto e as Regiões Administrativas -RA's- há uma enorme desigualdade, a qual advém de um processo de segregação espacial ainda durante o período de construção da capital.

O Plano Piloto foi pensado somente para algumas pessoas: os políticos e seus funcionários públicos, mas se tornou atrativo para outro segmento: os operários e seus familiares. Eles eram empregados nas obras de construção da capital e visualizavam na cidade uma oportunidade de viver melhor.

No entanto, eles foram remanejados do Plano para áreas mais afastadas. Nas palavras de Paviani (2010, p. 235), "foram para alojamentos dos canteiros de obra e barracos em favelas localizadas em pontos isolados" de Brasília. PERES (2019, p. 227). A autora, criticamente esclarece, que o objetivo do governo era claro: "deslocar a população de menor renda para as franjas do quadrilátero em um processo de "segregação planejada".

Foi assim que começou a formação das áreas que vieram a ser conhecidas como RAs, incluindo, Taguatinga¹². "Com Taguatinga, em 1958, abriu-se espaço para a primeira cidade satélite. Para ela, foram transferidos milhares de operários e favelados. Muitos com relutância, pois moram distantes dos locais de trabalho no Plano Piloto" (PAVIANI, 2010, p. 235).

Os primeiros habitantes instalaram-se na região que hoje é considerada o centro de Taguatinga - a qual concentra a maior parte do comércio local. Outros setores urbanos foram tomando forma, então, durante a regularização. A cidade foi dividida em dois eixos: norte e sul. "Taguatinga expandiu-se rapidamente, principalmente em direção ao Setor Norte" (CAMPOS, 2017, p. 55), o que tornou a cidade bastante heterogênea e criou segregações no território interno da própria cidade.

Taguatinga Sul e Águas Claras - não muito distantes da região norte - são caracterizadas por possuírem um certo padrão de planejamento territorial, infraestrutura pública e privada, forte comércio local e população com maior poder aquisitivo.

O crescimento exponencial do setor Norte de Taguatinga ocorreu mediante assentamentos e "invasões" e não foi acompanhado de planejamento territorial. Até hoje a

¹² Oficialmente Taguatinga foi fundada no dia 5 de junho de 1958. No início foi chamada de Vila Sarah Kubitschek, logo depois de Santa Cruz de Taguatinga e mais Tarde de Taguatinga (BAHOOUTH JÚNIOR, 1978).

cidade carece de infraestrutura. Ela também concentra uma população de baixo poder aquisitivo - e que por isso mesmo mora de forma irregular.

Assim, a população da região norte vive mais latentemente as expressões da questão social. Por vezes, os habitantes estão em situação de maior vulnerabilidade socioeconômica e demandam mais intervenção do estado e da sociedade civil nas suas necessidades cotidianas: alimentação, higiene, educação, por exemplo.

A oferta de políticas públicas que atendam essas questões e uma maior estruturação do território são preocupações que persistem até hoje, principalmente durante o período de pandemia. Isso intensifica a questão social e a escancara para a sociedade.

Em síntese, a história de construção de Brasília "reflete as contradições de um país desigual" (PERES, 2019, p. 222) e Taguatinga ganha importância por ser considerada uma das primeiras RAs criadas através da "expulsão" dos operários dos arredores do Plano Piloto. Segundo Campos "pode -se afirmar que Taguatinga simboliza a resistência à retirada das invasões."(CAMPOS, 2017, p.49).

2.2 CRAS Taguatinga norte

Neste subitem será feito uma breve abordagem sobre os serviços e a estrutura do Centro de Referência em Assistência Social de Taguatinga Norte- CRAS TAG-, com o objetivo de entender a falta de viabilização de acesso aos programas e benefícios ofertados pela unidade.

A unidade de atendimento do CRAS de Taguatinga Norte, no período de Março a Setembro de 2020, contava alocados na unidade: 1 gerência/ assistente social, 1 estagiária de nível superior, 3 técnicos administrativos, posteriormente no final do período mencionado mais 1 técnico administrativo, totalizando 4, 1 cadastradora em serviço remoto e outra afastada por licença a saúde, ao final do período mencionado foi contratado também 1 pedagogo social, 2 agentes sociais, uma na unidade e outra de licença a maternidade e outras licenças de direito. Assim, toda a equipe presente para atendimentos de forma remota ou presencial totalizava neste período 10 servidores, sendo que alguns não estavam aptos a realizar atendimentos.

A área de abrangência desta região administrativa que pertence ao CRAS- TAG, se compreende a, Taguatinga Norte, M Norte, Chaparral, Vila São José, Vicente Pires, Colônia

Agrícola Samambaia, Assentamento 26 de Setembro, Assentamento Terra Santa; Canã do Reino; Parque Juscelino Kubitschek – ARIA – Área de relevante interesse ecológico). (BRASIL, 2020)

Sua estrutura comparada à outras unidades se encontra de forma consideravelmente aceitável e condizente com as orientações do CFESS. Ela conta com:

1. uma sala para triagem que auxilia no atendimento inicial, para orientação dos demais atendimentos oferecidos pela unidade
2. uma sala de atendimento das agentes sociais para elaboração de pareceres técnicos e escuta qualificada
3. uma sala de atendimento especializado para atendimentos com a assistente social
4. uma sala administrativa que é utilizada para guardar arquivos e pareceres e fichas de atendimento da unidade
5. uma sala administrativa para atendimento de telefones e orientações para os usuários
6. uma sala exclusiva para atendimentos referentes à área de cadastro único e atendimentos referentes à bolsa família
7. uma sala/ salão para confraternizações, oficinas e reunião da unidade com os usuários ou com a equipe
8. um pátio
9. banheiros para pessoas portadoras de necessidades especiais, e banheiros femininos e masculinos,
10. uma copa para uso coletivo dos funcionários da unidade
11. uma sala de equipamentos de internet e roteadores da unidade
12. uma sala de equipamentos de limpeza e produtos para manutenção da unidade.

Todo este espaço do CRAS é pertencente a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Transferência de Renda do Distrito Federal – SEDEST.

No atual contexto de crise sanitária, política e econômica advindas da pandemia da Covid -19 a situação de vulnerabilidade social se intensificou e a população de Taguatinga passou a demandar mais ações do Estado, sobretudo no campo da política de assistência social. As políticas ofertadas pelo Centro de Referência da Assistência Social -CRAS, de Taguatinga Norte.

2.3 Medidas de enfrentamento da COVID 19 adotadas pelo CRAS de Taguatinga Norte

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) ganha um destaque especial na conjuntura atual. Esse órgão -responsável pela proteção social básica -, antes da pandemia, já tinha papel de “porta de entrada” dos indivíduos e das famílias em situação de vulnerabilidade ao Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e frente ao cenário de calamidade na saúde e aumento da desigualdade, esse papel é reafirmado pelo aumento de demandas.

Dizer que o CRAS cumpre papel de “porta de entrada” significa dizer que o CRAS é a unidade pública da assistência social por meio da qual a população toma o primeiro contato com o SUAS. Isso só ocorre porque o CRAS está mais próximo territorialmente da população e atende a demanda dela por meio de benefícios, programas e serviços, como o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF¹³.

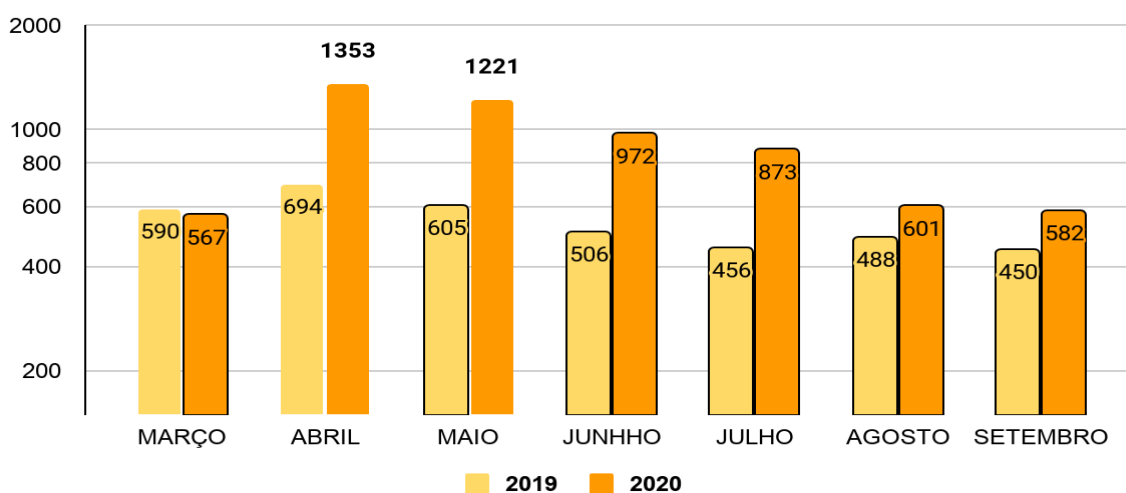
Antes mesmo da pandemia, o CRAS já atendia uma alta demanda, sobretudo, por causa do desemprego massivo e dos empregos informais, que resultam em ausência de renda ou renda insuficiente e, conseqüentemente, em vulnerabilidade. Mas na pandemia, essa demanda foi mais acentuada ainda, foi cumulativa. O CRAS passou a ter que atender indivíduos e famílias que já estavam em acompanhamento e outros que acabavam de entrar em vulnerabilidade social, em razão do atual contexto. O CRAS-TAG é um exemplo disso. Mostrou-se, neste período, uma porta de entrada ao SUAS para a população de sua área de abrangência.

Essas informações podem ser comprovadas a partir da análise dos dados abaixo, que foram fornecidos pela Subsecretaria de Assistência Social- SUBSAS. Os dados referem-se ao número de atendimentos realizados pelo CRAS-TAG para a demanda de Benefício Eventual, entre março e setembro de 2019, antes da pandemia, e entre março e setembro de 2020, durante a pandemia. Numa perspectiva comparativa.

¹³ Consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva da família, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo.(Secretaria Especial de Desenvolvimento Social. Ministério da Cidadania. agosto 2015.)

Vale ressaltar que tais dados, de fato, só contabilizam os atendimentos realizados na unidade. Não incluem, os indivíduos e famílias que não conseguiram atendimento e aqueles que procuraram a rede em busca de informações referentes aos seus direitos durante este período crítico.

TOTAL DE FAMÍLIAS ATENDIDAS, NO PERÍODO DE MARÇO A SETEMBRO



Fonte: Dados fornecidos pela Subsecretaria de Gestão de Informação, Formação, Parceria e Redes.

O gráfico acima compara os números de atendimento mês a mês. De modo geral, percebe-se um aumento do número de famílias e indivíduos atendidos no período de pandemia, principalmente, nos meses iniciais da COVID-19.

O mês mais expressivo disso é maio, em que o número de atendimentos mais que dobrou, indo de 605 em maio de 2019 para 1.221 em maio de 2020, uma diferença de 616 atendimentos. Seguido do mês de abril, que não dobra o quantitativo, mas chega próximo disso, visto que os atendimentos vão de 694 em maio de 2019 para 1.353 em maio de 2020, em uma diferença de 659 atendimentos.

Entre junho de 2019 (506 atendimentos) e junho de 2020 (972 atendimentos), o aumento é de 466 atendimentos; e entre julho de 2019 (456 atendimentos) e julho de 2020 (873 atendimentos), o aumento é de 417.

Nos meses seguintes os aumentos são os menos expressivos. Em agosto de 2019 foram 488 atendimentos e em agosto de 2020 foram 601 atendimentos, o que resultou em um

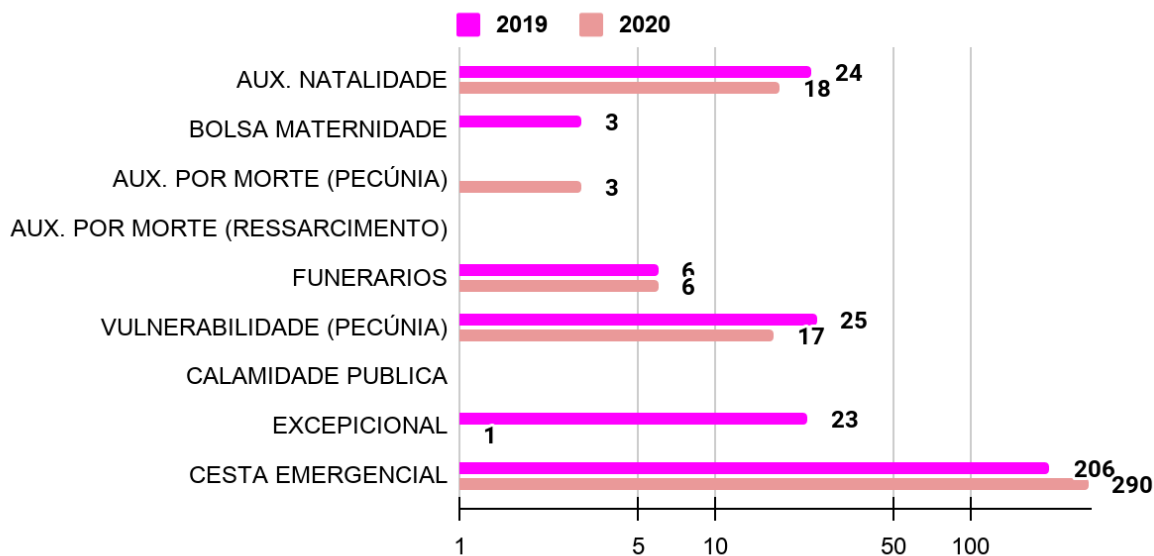
aumento de 113 atendimentos. Por fim, em setembro de 2019 foram 450 atendimentos e em agosto de 2020 foram 582 atendimentos, o que resultou em um aumento de 132 atendimentos

Em resumo, em todos os meses de 2020 houve aumento no número de atendimentos. Ao mesmo tempo, o gráfico lembra uma escada decrescente e a ideia que transmite é que o aumento de atendimentos vai decaindo.

Pelos números é possível perceber que, durante a pandemia, a demanda pelo amparo social do Estado aumentou e como a política pública de Assistência Social, especificamente o CRAS, foi importante para fazer frente às expressões da questão social.

Ao adentrar nas questões sobre a viabilização dos benefícios eventuais ofertados pela unidade de atendimento do CRAS Taguatinga Norte, podemos obter os seguintes comparativos mensais:

PEDIDO DE BENEFÍCIOS EVENTUAIS: COMPARATIVO DO MÊS DE MARÇO

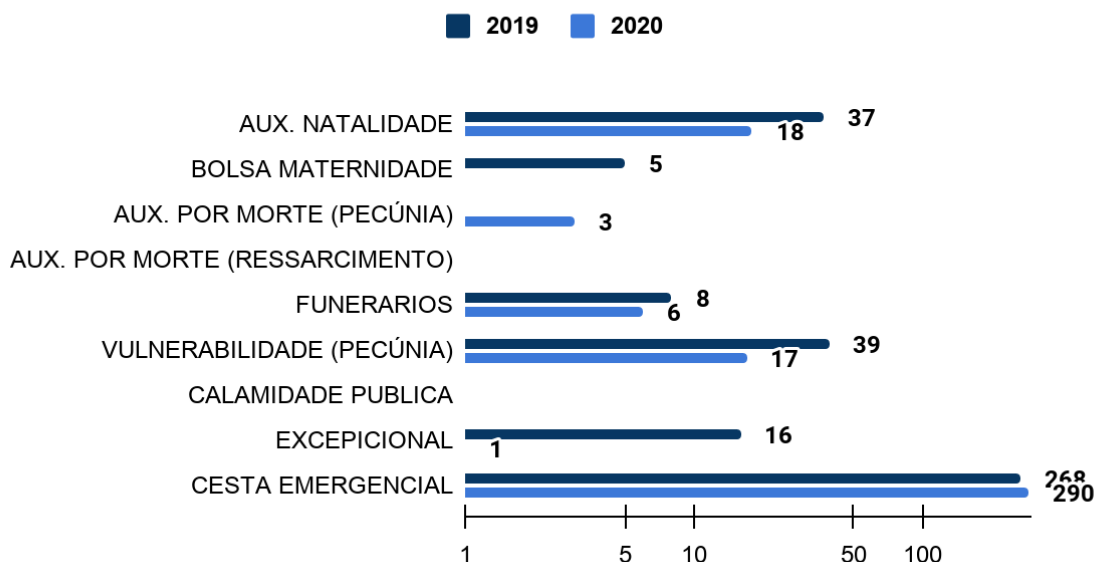


Fonte: Dados fornecidos pela Subsecretaria de Gestão de Informação, Formação, Parceria e Redes.

Neste mês inicial de pandemia, pode-se observar que os dados não variaram tanto. O aumento observado é em relação ao número de solicitações de cesta emergencial, que em 2019 foi de 206 e 2020 foi de 290. Isso, provavelmente, está vinculado ao aumento de

desemprego, mais especificamente, aqueles que ocorreram já em razão da própria pandemia.

PEDIDO DE BENEFÍCIOS EVENTUAIS: COMPARATIVO DO MÊS DE ABRIL

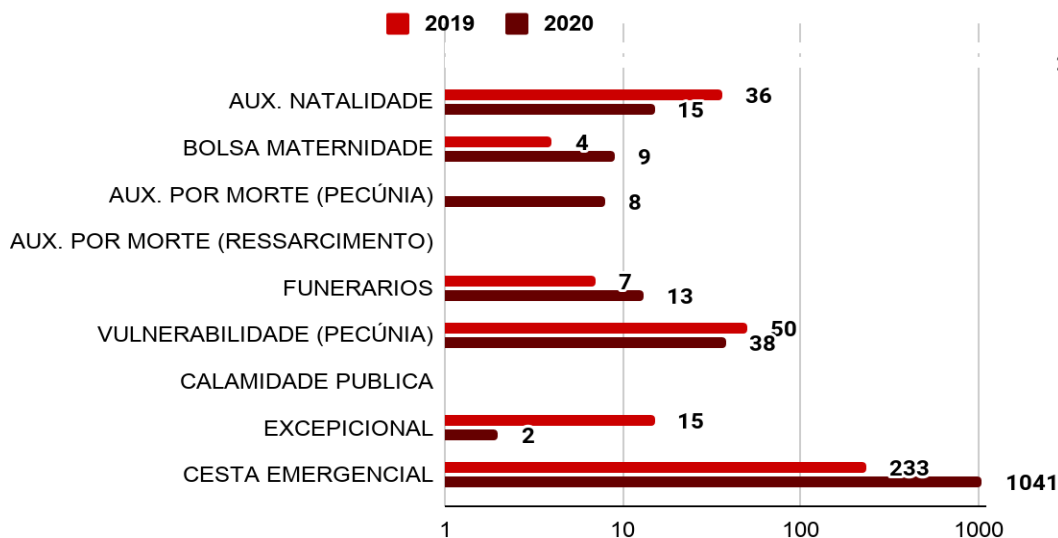


Fonte: Dados fornecidos pela Subsecretaria de Gestão de Informação, Formação, Parceria e Redes.

No mês de abril também pode-se observar que as diferenças não são alarmantes, mas cabe duas observações. Houve um aumento do número de cestas emergenciais solicitadas entre abril de 2019 e abril de 2020, em cerca de 22 benefícios; e, ao mesmo tempo, o número de cestas emergenciais solicitadas em abril de 2020 se manteve em relação às solicitadas em março do mesmo ano, nas mesmas 290 unidades.

Vale ressaltar que, uma vez que a família ou o indivíduo tenha adquirido a cesta emergencial, só pode fazer uma nova solicitação após um intervalo de trinta dias, contados da última solicitação. O que leva a inferir, que, embora o número de cestas tenha se mantido entre março e abril, é provável que se trate de outras pessoas recebendo o benefício.

PEDIDO DE BENEFÍCIOS EVENTUAIS: COMPARATIVO DO MÊS DE MAIO



Fonte: Dados fornecidos pela Subsecretaria de Gestão de Informação, Formação, Parceria e Redes.

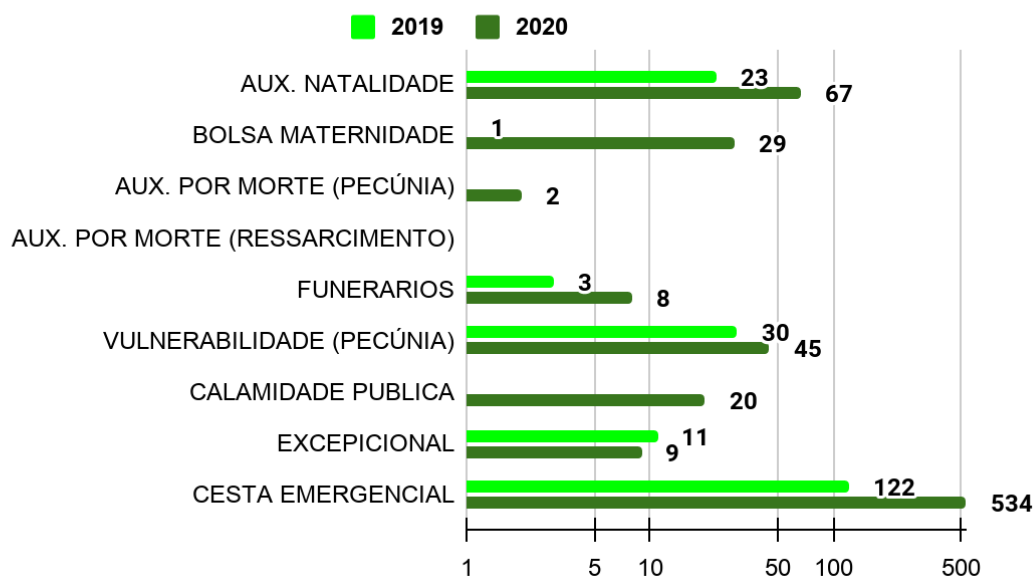
No mês de maio a situação mudou completamente. A procura por benefícios eventuais, especificamente auxílio funeral e cesta emergencial, cresce exponencialmente.

Enquanto em maio de 2019 foram feitas 233 solicitações de cesta emergencial, em maio de 2020 foram feitas 1.041 solicitações. Uma diferença de 808 pedidos de benefícios eventuais, ou seja, a demanda mais do que quadruplica.

A procura por auxílio funeral também reflete o cenário. Em maio de 2019 foram feitas 7 solicitações desse benefício e em maio de 2020 foram feitas 13 solicitações. A demanda dobra. No que diz respeito ao auxílio funeral na modalidade pecúnia não há solicitações em 2019, mas há 8 solicitações em 2020.

Esses dados mostram o efeito da pandemia e da crise econômica e política, um grande número de famílias em situação de insegurança alimentar e a perda de seus entes queridos.

PEDIDO DE BENEFÍCIOS EVENTUAIS: COMPARATIVO DO MÊS DE JUNHO

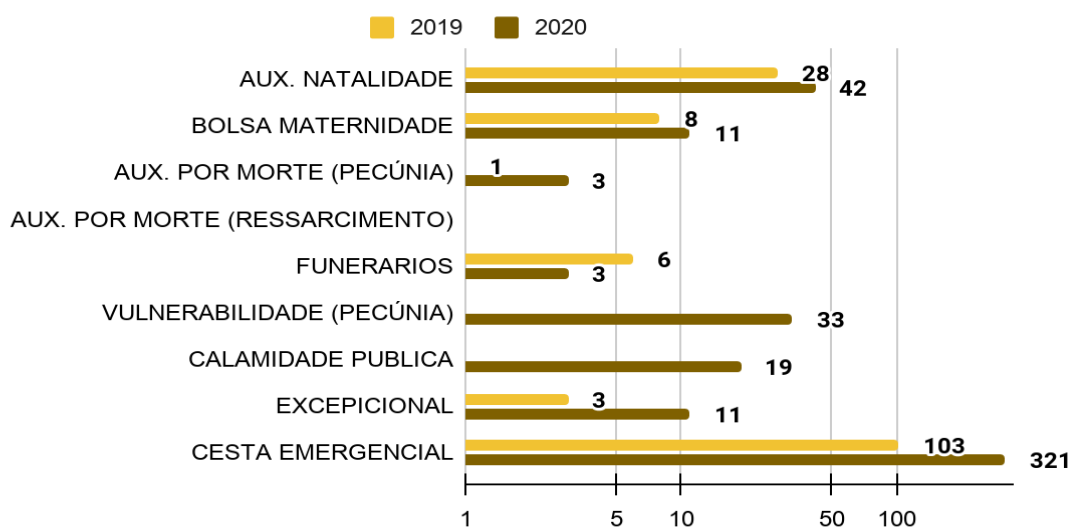


Fonte: Dados fornecidos pela Subsecretaria de Gestão de Informação, Formação, Parceria e Redes.

No mês de junho pode-se observar que, embora a demanda por cesta emergencial tenha diminuído em maio (1041) e junho (453) de 2020, ela continua maior em maio de 2020 (534) em comparação ao mesmo mês em 2019 (122), representando mais que o quádruplo da demanda.

Neste mês, um novo benefício aparece, o benefício de calamidade pública. Como o estado decretou o estado de calamidade pública tal benefício foi liberado para ser solicitado, como maneira de respostas às demandas da sociedade para enfrentar as expressões da questão social, pois o desemprego que já era algo preocupante no país se tornou ainda maior com o cenário de crise sanitária e econômica, fazendo com que muitas famílias precisassem dele para passar pela vulnerabilidade.

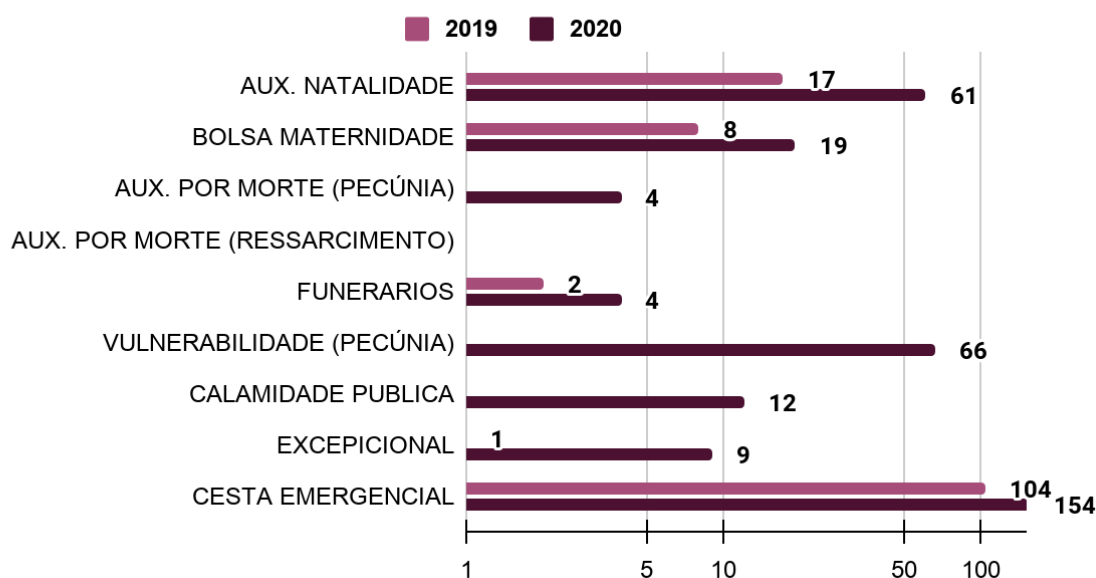
PEDIDO DE BENEFÍCIOS EVENTUAIS: COMPARATIVO DO MÊS DE JULHO



Fonte: Dados fornecidos pela Subsecretaria de Gestão de Informação, Formação, Parceria e Redes.

No mês de julho pode-se observar que, os auxílios em pecúnia como vulnerabilidade e calamidade foram bastante solicitados juntamente com a demanda por cesta emergencial, ao passo que mais uma vez tal demanda crescente se dá devido a muitas famílias se encontrarem com seus responsáveis familiares em situação de vulnerabilidade econômica, fazendo com que as questões de desemprego e questões de insegurança alimentar fossem a realidade destas famílias.

PEDIDO DE BENEFÍCIOS EVENTUAIS: COMPARATIVO DO MÊS DE AGOSTO

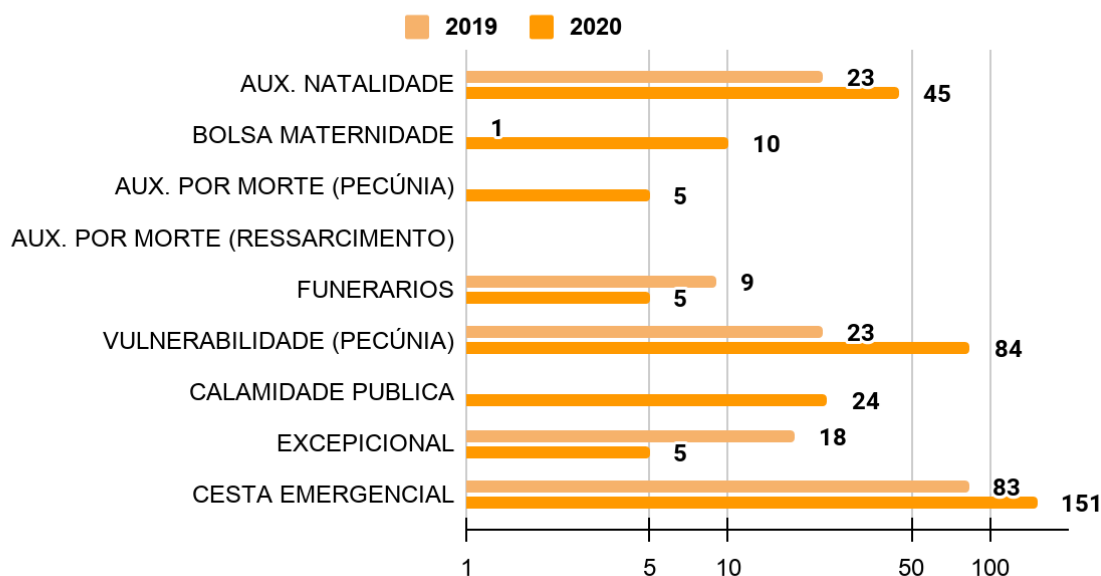


Fonte: Dados fornecidos pela Subsecretaria de Gestão de Informação, Formação, Parceria e Redes.

No mês de agosto pode-se observar que a situação volta a se normalizar, porém os benefícios que em forma de pecúnia continuam em grande escala. Já no mês de agosto o benefício que ganha destaque devido à crescente demanda, em comparativo com o mesmo mês em questão do ano anterior, é o auxílio natalidade.

Em que, pode ser explicado uma vez que tais atendimentos não estavam acontecendo por medo das próprias genitoras de se deslocarem em puerpério com seus filhos recém nascidos para a unidade, tal solicitação de auxílio ficou suspensa. Devido à necessidade até então de um atendimento presencial, com várias portarias criadas pelo estado para viabilização dos atendimentos de forma remota, o auxílio natalidade se tornou um deles, assim sendo feito pedido de auxílios natalidade que se encontravam já fora do prazo de solicitação - o qual deve ser solicitado em até noventa dias de nascido - com justificativa de que não foi feita a solicitação em tempo hábil devido não esta sendo feito tal tipo de solicitação.

PEDIDO DE BENEFÍCIOS EVENTUAIS: COMPARATIVO DO MÊS DE SETEMBRO



Fonte: Dados fornecidos pela Subsecretaria de Gestão de Informação, Formação, Parceria e Redes.

No mês de setembro mais uma vez o auxílio calamidade ganha destaque por se tratar de um auxílio que só foi liberado devido ao decreto de calamidade pública do Distrito Federal, os auxílios natalidade também tiveram um aumento, em que segue a mesma linha de explicação do mês anterior, mais uma vez a solicitação de cesta emergencial mais que dobra durante a situação de pandemia, causando uma preocupação exorbitante com o direito à alimentação dessas famílias.

Vale ressaltar que o benefício de cesta emergencial se transforma durante o período de pandemia o programa prato cheio, em que as famílias ao invés de receberem a cesta emergencial de alimentos em casa, recebem um cartão com débito de 250 reais para que possam fazer a compra de seus alimentos.

Com essas análises pode-se perceber que a procura pela rede de assistência se tornou algo bastante latente durante este período, fazendo com que, o CRAS-TAG se encontrasse durante este período inicial da pandemia com novas demandas e uma escassez de servidores. Isso impediu um alcance maior de atendimentos, visto que muitas solicitações não conseguiram ser atendidas. Este problema já era pauta de dificuldade de acesso dos usuários aos serviços, devido ao baixo nível de concurso e ao grande número populacional atendido pela unidade.

Com os auxílios ofertados pelo governo a busca por informação no CRAS-TAG referente a esses auxílios se tornou imensa, devido a uma má estruturação de informação e a forma em que o mesmo foi estruturado para atendimento de seu público. Muitas vezes são pessoas com baixa escolaridade ou conhecimento de termos ou até mesmo de manejo e acessos tecnológico limitados, e o fato que o pedido do auxílio foi feito através destes meios - por aplicativo, site e telefones - acabou por ao invés de auxiliar causar uma certa confusão na vida dos indivíduos e famílias que buscavam apoio. Devido a tudo isso, a busca por informação na área da assistência se tornou imensa.

Também pode-se notar uma crescente demanda de pedidos de cestas emergenciais. Durante o período da pandemia esse número mais que triplicou, fazendo com que a demanda da empresa que faz a entrega destas cestas não as entregasse em um prazo razoável, deixando muitas vezes as famílias na espera de uma cesta considerada de caráter emergencial, com entrega de quase 20 dias ou 30 dias depois da solicitação.

As solicitações de cesta durante o período de pandemia aconteceram remotamente, em que o requerente procura o CRAS de sua referência com solicitação para receber provimentos em alimentos, cesta emergencial. Considerando a necessidade de medidas de contenção do espalhamento do SARS-CoV-2 e adoecimento por COVID-19, seus dados pessoais eram coletados para avaliação e concessão, sendo verificado que atendem critérios do artigo 7º da Portaria 160/2019 da SEDES¹⁴. Assim, era concedido cesta em caráter emergencial, conforme orientações da Diretoria, sem que houvesse atendimento presencial.

Na busca por diminuir as demandas dos CRAS o Governo do Distrito Federal-GDF- buscou através do benefício Prato Cheio¹⁵ diminuir as demandas por cesta emergencial nas unidades. Porém mais uma vez foi um benefício que não atendeu na plenitude as famílias que se encontram em situação de insegurança alimentar e vulnerabilidade social.

¹⁴ Art. 7º A cesta de alimentos deverá atender às famílias em situação de insegurança alimentar e nutricional, cuja a renda seja igual ou inferior a meio salário mínimo per capita. Parágrafo único. Casos excepcionais de renda superior a meio salário mínimo deverão ser avaliados pelos Especialistas em Assistência Social.(Portaria 160/2019)

¹⁵ O programa Cartão Prato Cheio também é destinado a famílias de baixa renda e tem como objetivo permitir a elas a compra de alimentos em estabelecimentos conveniados. O benefício mensal total será de R\$ 250 por família, sendo R\$ 160 da cesta básica e R\$ 90 de complemento do programa Pão e Leite.(Secretaria de Desenvolvimento Social- SEDES. 2020)

São crescentes também as buscas por auxílio vulnerabilidade e excepcional, visto as condições atuais em que as famílias se encontram. Na sua grande maioria trabalhavam na informalidade e tiveram suas formas de renda suspensas por não poderem exercer seus serviços. Uma vez que os auxílios federais e os auxílios prestados pelo GDF não são suficientes para sanar seus gastos básicos, mas devido a situação de não atendimento presencial este atendimento ficou sendo colocado como demanda reprimida para posteriormente ser agendado e feito atendimento, às orientações repassadas pela Organização Mundial da Saúde e pela SEDES, o que acabou dificultando o acesso imediato dessas famílias a esses benefícios eventuais, pois o que já era complicado devido a falta de servidor para atendimento se agravou ainda mais com a conjuntura vivenciada.

A busca portanto dos benefícios eventuais, principalmente os voltados a uma situação de calamidade se tornou bastante latente, visto que as situações encontradas e caracterizadas como emergenciais devam ser atendidas o mais breve possível na finalidade de sanar aquela situação, ou amenizar aquele período. Para isso uma grande conquista a ser ressaltada é a conquista da Lei Orgânica de Assistência Social- LOAS- que traz em seu corpo uma modificação no ano de 2011 na questão burocrática para aquisição do benefício, no qual faz a dispensa do parecer social para que seja acelerado a aquisição destes benefícios por parte do usuário que chegou até o órgão de assistência social e institucionalizou sua demanda em busca do seu amparo social através de seus direitos sociais, porém ainda sim não é indispensável um relatório circunstanciado para se entender o por que da demanda e o que está se passando, pois se pode notar que emergiram novas demandas durante esse período, fazendo com que famílias que trabalhavam em diversas áreas da informalidade ou até mesmo os microempreendedores individuais- MEI- buscassem os serviços da área da assistência.

Assim durante este período inicial de pandemia, entre os meses de Março e Setembro e com as criações de políticas públicas que respondessem as expressões da questão social advindas da pandemia, fez-se necessária uma estruturação maior dos Centros de Referência em Assistência Social, em que estes tiveram apoio liberado pela SEDES, de chamarem servidores do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), (uma vez que estes não estavam executando suas atividades devido às mesmas acontecerem de forma grupal com os usuários em suas unidades), para auxiliar na tentativa de atender todas ou a maior parte de demandas que eram institucionalizadas na unidade. Porém mesmo com a adesão destes servidores para a unidade, as demandas continuavam extensas.

A importância das políticas públicas frente à pandemia, traz principalmente um olhar sobre a maneira que o estado enfrenta tais questões sem transferir responsabilidades. O CRAS assume um papel mediador entre a sociedade e o poder público, sem que transfere responsabilidades para uma responsabilidade privada.

Considerações Finais

Com base na experiência de estágio e a análise das informações fornecidas pela SUBAS, foi possível verificar que CRAS, que já estava atarefado pelo crescimento populacional do território de Taguatinga Norte, ficou mais sobrecarregado, entre março e setembro de 2020, devido às consequências da crise sanitária e ao Estado de Calamidade. Essa sobrecarga se reflete no processo de trabalho e no próprio profissional. Um dos grandes desafios dos assistentes sociais dos Centros de Referência em Assistência Social, em geral, é responder a essa alta demanda, sendo que o número de especialistas disponíveis para atendimento está defasado. Muitas vezes, a demanda é direcionada para um único servidor da unidade, o que gera uma pressão psicológica e um desgaste físico, que podem inclusive comprometer o próprio trabalho.

Ao lado do imenso número de demandas reprimidas, inclusive também geradas pela falta de servidor, é grande o número de demandas atendidas e isso se deve, em parte, ao exercício da autonomia relativa pelos assistentes sociais. Sem cair em messianismo, o assistente social comprometido com o projeto ético-político profissional busca atender as demandas sociais, de forma eficaz, a partir do exercício de suas atribuições e competências profissionais. Mas vale considerar que até mesmo algumas demandas, principalmente mais complexas, não são atendidas, apesar da autonomia relativa, pois essas demandas necessitam de uma atuação em rede pelo próprio Estado.

Desse modo,

"o assistente social, que é chamado a implementar e viabilizar direitos sociais e os meios de exercê-los, se vê tolhido em suas ações que dependem de recursos, condições e meios de trabalho cada vez mais escassos para as políticas e serviços sociais públicos. Esse novo momento de expansão capitalista altera a demanda de trabalho do assistente social, modifica o mercado de trabalho, altera os processos e as condições de trabalho nos quais os assistentes sociais ingressam enquanto profissionais assalariados. As relações de trabalho tendem a ser desregulamentadas e flexibilizadas. (IAMAMOTO, 2004. P.16)

O cotidiano está em constante transformação e, durante a atual conjuntura de crise, as mudanças se acentuam e são mais rápidas. A pandemia impactou a política de assistência social e o processo de trabalho na mesma proporção, o que passa a exigir um aprimoramento maior das competências ético-político, teórico-metodológico e técnico-operativo dos profissionais.

Formação, qualificação e cautela por parte dos profissionais de assistência social são necessárias no trato das demandas, para que não individualizem as expressões da questão social pioradas pela pandemia e culpem as famílias e os indivíduos pela sua situação, mas que sim tenham uma perspectiva de totalidade, que busquem empoderar o usuário a partir de informações e orientações sobre os seus direitos.

Isso exige uma atuação especializada do assistente social. No sentido de escutar o usuário, apresentar e discutir as possibilidades na situação em tela e respeitar a decisão do usuário, fortalecendo a autonomia dele frente aos direitos que possui e as políticas que pode se valer.

Na conjuntura atual, características centrais da política de assistência social são reforçadas: a assistência é política não contributiva e é prestada para quem dela necessitar, visto que surgem novos públicos devido às circunstâncias, pessoas que muitas vezes desconhecem seus direitos e solicitam “ajuda”, fazendo com que mais uma vez o assistente social tenha o papel de romper com a ideia de filantropização dos direitos assistenciais naquele indivíduo, mostrando que a assistência é direito e, portanto, deve ser cobrada e usufruída.

Referências

- ANDRADE, Iraci de. **Direito à proteção social: desafios para sua materialização**. Porto Alegre: Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. 2008, 113 p. Disponível em:
<https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/5145/1/000399520-Texto%2bCompleto-0.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2021

- ARCOVERDE, Ana Cristina Brito; MOREIRA, Ana Virgínia do Nascimento. Avaliação política da Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004). In: **ANAIS DO 16º ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL**. Vitória: UFES. 2008, p. 1-18. Disponível em:
<https://periodicos.ufes.br/abepss/article/view/22418/14925>. Acesso em: 02 maio 2020.

- BAHOUTH JÚNIOR, Alberto. **Taguatinga: Pioneiros e Precursores**. Brasília: HP Mendes, 1978. 228p.

- BICHIR, Renata. UCHI, Carolina Gabas. A assistência social e a pandemia: contribuições de uma política relegada. **O SUAS possui uma rede de proteção robusta, mas pouco valorizada, para estruturar o combate à pandemia**. São Paulo: Estadão, abr. 2020. Disponível em:
<https://politica.estadao.com.br/blogs/gestao-politica-e-sociedade/a-assistencia-social-e-a-pandemia-contribuicoes-de-uma-politica-relegada/>. Acesso em: 15 jun. 2020.

- BOSCHETTI, Ivanete. Seguridade social no Brasil: conquistas e limites à sua efetivação. In: IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. Disponível em:
http://portal.saude.pe.gov.br/sites/portal.saude.pe.gov.br/files/seguridade_social_no_brasil_conquistas_e_limites_a_sua_efetivacao_-_boschetti.pdf. Acesso em: fev 2021.

- BOVOLENTA, Gisele Aparecida. Os benefícios eventuais previstos na Loas: o que são e como estão. **Serv. Soc. Soc. Soc.:** São Paulo, n. 106, p. 365-387, abr./jun. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ssoc/n106/n106a09.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2021.

- BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.** Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Norma Operacional Básica (NOB/Suas). Brasília: MDS, 2005. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS_2004.pdf. Acesso em: 20 fev. 2021.

- BRASIL. **LEI Nº 8.742, DE 7 DE DEZEMBRO DE 1993.** Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Planalto, Brasília. 2021 disponível em : http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18742compilado.htm Acesso em : 01 mar. 2021.

- CAMPOS, Thiago de Oliveira. **Gestão do Território e Planejamento Urbano: o caso de Taguatinga.** Distrito Federal. Brasília, 2017. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/19251/1/2017_ThiagodeOliveiraCampos.pdf. Acesso em: 01 mar. 2021.

- CFESS. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Saúde.** Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2009. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha_CFESS_Final_Grafica.pdf . Acesso em: 18 mar. de 2021.

- CFESS. **Parâmetro para atuação de Assistentes Sociais e Psicólogos na Política de Assistência Social.** Brasília: CFESS, 2007. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha_CFESS_Final_Grafica.pdf . Acesso em: 21 de fev. 2021.

- Código de ética do/a assistente social. **Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. 10. ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012. 60 p.
Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf. Acesso em: 21 fev. 2021.
- CFAS. Código de Ética Profissional do Assistente Social. Rio de Janeiro. 8 de maio de 1965. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_1965.pdf Acesso em : 24 jun.2021.
- DISTRITO FEDERAL. **Lei nº 5.165, De 04 de setembro de 2013**. Dispõe sobre os benefícios eventuais da Política de Assistência Social do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília. 2013.
- IAMAMOTO, Marilda Villela. Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. *In*: IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 341-375.
Disponível em:
<http://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/iamamoto-201804131241048556780.pdf>,
Acesso em: 25 mar. 2021.
- IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2010. p. 107-129.
Disponível em:
http://www.unirio.br/cchs/ess/Members/giselle.silva/Introducao-ao-servico-social/uso-de-indicadores-sociais/texto-iamamoto-capital-fetiche/at_download/file. Acesso em: 25 mar. 2021.
- IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**, 21. ed. São Paulo: Cortez, 2007. Disponível em:
<http://www.unirio.br/cchs/ess/Members/morena.marques/disciplina-servico-social-e-p>

rocessos-de-trabalho/bibliografia/livro-relacoes-sociais-e-servico-social/view. Acesso em: 15 mar. 2021.

- **Informe sobre o coronavírus no DF, dia 23 de março, às 19h. agência brasilíia df. 2020.** Disponível em :
<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2020/03/23/informe-sobre-o-coronavirus-no-df-dia-23-de-março-às-19h/>. Acesso em: 15 mar. 2021.

- MOREIRA, Elaine Martins; TEIXEIRA, Leile; MORO, Maristela Dal. A produção dos nossos alimentos em tempos de pandemia. *In*: MOREIRA, Elaine, [et al.] (org.). **Em tempos de pandemia: propostas para a defesa da vida e dos direitos sociais.** Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro Centro de Filosofia e Ciências Humanas Escola de Serviço Social, 2020, p. 83-89.
Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/12346/1/EMoreira.pdf>.
Acesso em: 18 de março de 2021.

- MOTA, Ana Elizabete (Org.). **O Mito da Assistência Social.** São Paulo, Cortez Editora, 2. ed. 2008, p.21-58.

- OLIVEIRA, Erivan de Souza; MORAIS, Arlandia Cristina Lima Nobre de. COVID-19: uma pandemia que alerta a população. **InterAmerican Journal of Medicine and Health**, vol. 3, p. 1-7, mar. 2020. Disponível em:<https://www.iajmh.com/iajmh/article/view/80>. Acesso em: 18 de fev. 2021.

- PAVIANI, Aldo. A metrópole terciária: evolução urbana socioespacial. *In*: PAVIANI, A. [et al.] (Org.). **Brasília 50 anos: da capital à metrópole.** Brasília: Editora da UnB, 2. ed. 2010, p. 227-251.

- PEREIRA, Potyara A. P. **Necessidade humana subsídios à crítica dos mínimos sociais.** São Paulo: Cortez, 2000, p. 25-86. Disponível em:

- <https://pt.slideshare.net/karenhapuqueoliveiramaduro/necessidades-humanas-subsidio-s-critica-dos-mnimos-sociais-potyara-amazoneida-pereira-pereira-3>. Acesso em: 20 de fev. 2021.
- PEREIRA PERES, Janaina Lopes. A cidade é uma só? Brasília e os perigos de uma resposta única. *In*: VASCONCELOS, Ana Maria Nogales, [et al]. **Território e sociedade**: as múltiplas faces da Brasília metropolitana. Marseille: IRD Éditions, 2019. Disponível em: <http://books.openedition.org/irdeditions/35889>>. Acesso em 20 fev. 2021.
 - PIRES, Marília Freitas de Campos. Education and the historical and dialectical materialism. **Interface Comunicação, Saúde, Educação**, UNESP, v. 1, n. 1, p. 83-94, 1997. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/30353>. Acesso em: 15 fev. 2020.
 - **Secretaria Especial de Desenvolvimento Social. Ministério da Cidadania. Brasil.** Agosto, 2015. Disponível em [:http://mds.gov.br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/assistencia-social/psb-protecao-social-basica/projetos-psb/servico-de-protecao-e-atendimento-integral-a-familia-2013-paif](http://mds.gov.br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/assistencia-social/psb-protecao-social-basica/projetos-psb/servico-de-protecao-e-atendimento-integral-a-familia-2013-paif) Acesso em: 15 de fev. de 2021.
 - **Secretaria de Desenvolvimento Social- SEDES.** Brasil. atualizado Setembro 2020. Disponível em: <http://www.sedes.df.gov.br/cras/> Acesso em: 18 de fev. de 2021.
 - SILVA, Rossicléa Mendes da. Sistema Único de Assistência Social: entre o desmonte e a condição de serviço essencial no contexto da pandemia. *In*: **Em tempos de pandemia, propostas para a defesa da vida e de direitos sociais.** Universidade Federal do Rio de Janeiro Centro de Filosofia e Ciências Humanas Escola de Serviço Social. Rio de Janeiro, 2020, p. 60-67. Disponível em: http://www.cress-es.org.br/wp-content/uploads/2020/05/1_5028797681548394620.pdf. Acesso em: 20 ago. 2020.

- SILVA, Fernanda Cristina. **Assistência social e cultura política**: o processo de uma política em construção. 2012, Dissertação (Mestrado em Serviço Social), Universidade Federal de Juiz de Fora. Juiz de fora. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/ppgservicosocial/wp-content/uploads/sites/131/2012/05/fernanda.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2021.

- SILVA, Chris Giselle Pegas Pereira da. Trabalho com famílias no serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (Paif): uma questão de habitus. *In*: **SEMINÁRIO NACIONAL DE SERVIÇO SOCIAL E TRABALHO E POLÍTICA SOCIAL**. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. Santa Catarina. Outubro, 2015. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/180796/Eixo_3_107.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 20 de fev. 2021.

- YAZBEK, Maria Carmelita; RAICHELIS, Raquel; SANT'ANA, Raquel. Questão social, trabalho e crise em tempos de pandemia. **Serv. Soc. Soc.** São Paulo, n. 138, p. 207-213, maio/ago. 2020.
Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/sssoc/n138/0101-6628-sssoc-138-0207.pdf>. Acesso em: 15 nov. de 2020.

- **APÊNDICE A - Autorização de acesso às planilhas de relatórios de atendimento do CRAS - Taguatinga Norte**



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
 SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL
 Secretaria Executiva de Desenvolvimento Social
 Subsecretaria de Gestão da Informação, Formação, Parcerias e Redes

Despacho - SEDES/SEEDS/SUGIP

Brasília-DF, 13 de abril de 2021.

À Ouvidoria,

Cumprimentando-os cordialmente, retornamos os autos com o Despacho - SEDES/SEEDS/SUGIP/COFPAR/DIPAR (59543793), informando que a solicitação foi atendida, portanto foram disponibilizados os dados solicitados em Planilha contendo os Relatórios de Atendimento do CRAS - Taguatinga Norte (59798972), no Período de 01/03/2020 a 30/09/2020, extraídos do Sistema Integrado de Desenvolvimento Social - SIDSv2.0.

Aproveitamos o ensejo para renovar os votos de estima e consideração.

Atenciosamente,

RODRIGO MOREIRA FREITAS

Subsecretário de Gestão da Informação, Formação, Parcerias e Redes



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO MOREIRA FREITAS - Matrícula 0277911-0, Subsecretário(a) de Gestão da Informação, Formação, Parcerias e Redes**, em 13/04/2021, às 17:28, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
 verificador= **59805136** código CRC= **404AE3E8**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SEPN 515 Bloco A Ed. Banco do Brasil - Bairro Asa Norte - CEP 70770-501 - DF

3773-7106