

**DEMANDAS, ATENDIMENTOS E  
ENCAMINHAMENTOS: UM ESTUDO DO SERVIÇO  
SOCIAL SOBRE O SERVIÇO DE PROTEÇÃO E  
ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA/PAIF, NO  
CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA  
SOCIAL/CRAS – MOSQUEIRO**

Núbia Cristina Assunção MIRANDA

MIRANDA, Núbia Cristina Assunção. **Demandas, atendimentos e encaminhamentos: um estudo do Serviço Social sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família/PAIF, no Centro de Referência da Assistência Social/CRAS – Mosqueiro.** Projeto de investigação científica, do Curso de Serviço Social – Centro Universitário Fibrá, Belém, 2020.

Este projeto foi pensado com a perspectiva de evidenciar o retrato do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), vinculado à Fundação Papa João XXIII (FUNPAPA), localizado na Ilha de Mosqueiro, um dos distritos de Belém, situada na costa oriental do rio Pará, no braço sul do rio Amazonas, em frente à baía do Guajará, a 70 km de Belém. O CRAS é o órgão utilizado como uma das ferramentas para apoiar as famílias na busca de superação das vulnerabilidades sociais, enquanto

equipamento público estatal no âmbito da Proteção Social Básica (PSB) do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) (2009), segundo o Caderno de Orientações Técnicas CRAS, do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) (BRASIL, 2019), hoje denominado Ministério da Cidadania. O projeto surgiu a partir de um contexto social adverso da contaminação da população mundial pela Covid-19. Esta realidade exige do Serviço Social um olhar mais atento às demandas oriundas principalmente da classe trabalhadora formada por famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade e risco social. Buscou-se dar um retorno à sociedade e à FUNPAPA, para que este órgão passe a conhecer, de fato, o retrato do trabalho desenvolvido pelo PAIF. O público-alvo desta investigação foram as famílias as quais procuraram os serviços da PSB, no período de janeiro a dezembro de 2020. Foi realizada pesquisa bibliográfica, seguida de pesquisa documental das informações disponibilizadas no PAIF. Em virtude da pandemia, não foi possível realizar a pesquisa relativa ao acompanhamento dos atendimentos. A assistência social passa a ser política pública, dever do Estado e direito dos cidadãos, regulamentada pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) em 1993 e torna-

se um dos pilares da Seguridade Social juntamente com a política de Saúde e de Previdência Social. A nova concepção de assistência social enquanto política pública rompe com o caráter paternalista e assistencialista. Isso porque reforça a ideia de um Estado Social de Direito, deixando, portanto, de ser omissa e ausenteísta. Pereira (2007) afirma ainda que a assistência social foi concebida pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS) (2004), que possui três princípios: a sobrevivência, a acolhida e o convívio ou vivência familiar. A segurança de sobrevivência refere-se a rendimento e autonomia em que todos possam ter uma forma monetária para garantir a sobrevivência, independentemente de limitações para o trabalho ou mesmo em situação de desemprego, como o Benefício de Prestação Continuada (BPC), valor monetário repassado à pessoa idosa ou à Pessoa com Deficiência (PcD), cujos sustentos não podem ser mantidos por si ou por sua família. A segurança da acolhida diz respeito à provisão de necessidades humanas relacionadas à alimentação, ao vestuário e ao abrigo a pessoas em situação de abandono, em situação de violência familiar ou social, idosos ou PcD desprotegidas, drogadição, insegurança habitacional, etc. A segurança de convívio

trata-se de prover o convívio, a reestruturação e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários por meio de ações socioeducativas, culturais e de convivência, considerando a dimensão multicultural, intergeracional, interterritoriais, intersubjetivas, entre outras. As famílias em situação de vulnerabilidade social buscam a Proteção Social Básica (PSB) a fim de acessar e/ou se informar sobre seus direitos. A PSB se destina à população que vive em situação de vulnerabilidade decorrente da ausência de renda, de renda precária ou de nenhum acesso aos serviços públicos, além da fragilização de vínculos afetivos de relações e de pertencimento social: discriminações etárias, étnicas, de gênero ou mesmo por deficiências. A PSB é executada pelos CRAS geralmente localizados em territórios onde os riscos de vulnerabilidade são homogêneos ou similares. Na PSB existe o PAIF, realizado por uma equipe multidisciplinar, que acompanha famílias em risco de vulnerabilidade, prestando informação e orientação, valorizando sua heterogeneidade e particularidade. A equipe do CRAS também tende a se articular com a rede de proteção social local em relação aos direitos de cidadania de seu público-alvo. O PAIF possui três características (BRASIL, 2014): fortalecer

vínculos, prevenir riscos de vulnerabilidade social e promover o acesso de famílias às políticas públicas. A pesquisa demonstrou avanço no debate a respeito da assistência social, em particular no que concerne à PSB. No que diz respeito aos encaminhamentos, não foi possível quantificá-los por se tratar de um número reduzido, dada a realidade vivenciada por conta da Covid-19. É importante frisar que as demandas referentes às necessidades sociais da população não se restringiram apenas àqueles direcionados aos programas de transferência de renda, muito presente no “imaginário popular”. Outros fatores de acesso à unidade apresentaram um número significativo de procura, como por exemplo: aposentadoria, atendimento psicossocial, visita domiciliar, conflito familiar. Os dados mostram vulnerabilidades sociais que parecem ser resultantes do sistema econômico vigente. O BPC destinado a idosos e PcD, conforme a LOAS, foi a demanda mais recorrente. O quantitativo de demanda relacionada ao BPC Idoso ficou à frente do BPC PcD. No entanto, ao se fazer uma análise qualitativa, observou-se que, em abril, maio e junho, houve uma redução considerável dessas demandas. Isto se deve ao grande aumento de casos de contaminação pelo

avanço da Covid-19 em Belém. No primeiro trimestre do ano de 2020, a segunda demanda que registrou maior procura foi informações/orientações sobre regularização de documentação pessoal. O PAIF não se restringe ao que está disponibilizado na Política de Assistência Social, pois questões relacionadas à documentação pessoal, por exemplo, não seriam uma demanda a este serviço, contudo, o PAIF, em particular no CRAS Mosqueiro, encaminha à Polícia Civil local solicitação de emissão gratuita de Registro Geral (RG). No que diz respeito à certidão de nascimento, principalmente 2ª via, o encaminhamento também é emitido pela equipe. O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), um dos serviços ofertados pela proteção básica juntamente com o Programa de Promoção do Acesso ao Mundo do Trabalho – ACESSUAS/Trabalho, foi outra demanda que se destacou. A demanda referente ao SCFV diz respeito à procura por cursos, oficinas e atividades artísticas, culturais, de lazer e esportivas, dentre outras. Este serviço é realizado em grupo visando ao fortalecimento das relações familiares e comunitárias e à promoção da integração e da troca de experiências entre os participantes para valorizar o sentido de vida coletiva

(BRASIL, 2014). Já o ACESSUAS/Trabalho objetiva promover a autonomia dos usuários por meio do acesso a serviços e a inclusão no mundo do trabalho, considerando suas capacidades e potencialidades (BRASIL, 2017). Embora essas demandas tenham sido destaque no CRAS, o contexto de pandemia impossibilitou sua realização. Além dos encaminhamentos supramencionados, foram emitidos encaminhamentos para outros órgãos, dentre eles: Ministério Público; Secretaria de Finanças (SEFIN); Corpo de Bombeiros; Companhia de Habitação do Estado do Pará (COHAB); Instituto Nacional do Seguro Social (INSS); Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS); Justiça Federal; instituições financeiras bancárias, como Caixa Econômica Federal (CEF); Centro de Atenção Psicossocial (CAPs); Unidades Municipais de Saúde (UMS). Viu-se a necessidade de apresentar um comparativo entre as demandas a fim de buscar compreender como se comportaram diante do cenário de pandemia. Observa-se que o 2º trimestre apresenta uma queda nas demandas, no entanto o BPC foi a única demanda que se manteve estável em todos os outros trimestres, tanto para pessoa idosa quanto para PcD. Este atendimento leva em consideração a orientação inicial a

respeito das informações sobre o benefício – os critérios para concessão e os trâmites – em seguida perpassa pela solicitação do benefício junto ao *site* do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) – que inclusive a equipe técnica faz todo o procedimento: cria a senha de acesso, preenche as informações necessárias e anexa documentos (em pdf ou em imagem) conforme solicitado – bem como o acompanhamento de todo o processo. Isto se deve ao fato de o usuário não ter acesso a internet. Observa-se também que as buscas por apoio alimentar e auxílio emergencial foram as demandas mais recorrentes após o BPC. Conforme os registros, das 1.277 demandas, 1.164 se apresentaram como espontânea; 59 como ligação telefônica ou mensagens instantâneas de aplicativos; e 57 oriundas de outras políticas públicas e/ou outros serviços, via encaminhamentos. Foi possível identificar que 90.03% das demandas foram as espontâneas. A disparidade apresentada em relação ao quantitativo 1.277 e 1.164 de demandas ocorreu porque os usuários buscavam por um determinado serviço e a equipe do PAIF observava outros decorrentes da demanda inicial. Foi possível apresentar diversos apontamentos em relação aos tipos de atendimentos operacionalizados. Quanto ao Auxílio

Emergencial, instituído pela Lei Nº 13.982, de 2 de abril de 2020, utilizado pelo o Governo Federal, para garantir renda a famílias afetadas financeiramente pela referida pandemia, o atendimento informava ao usuário seu direito e orientava sobre os procedimentos necessários para acessá-lo. Foi lembrado que tanto a proteção básica quanto a proteção especial devem ser organizadas de forma a garantir aos seus usuários o acesso ao conhecimento dos direitos socioassistenciais e sua defesa, visto que o usuário da política de assistência social, conforme a PNAS, tem direito “ao atendimento digno, atencioso e respeitoso, ausente de procedimentos vexatórios e coercitivos. A propósito, a equipe técnica precisou buscar informações em tempo “recorde” em virtude das mudanças que a situação de emergência sanitária dispunha e, por isso, teve que se “reinventar”. Portanto os 1.164 atendimentos realizados no CRAS Mosqueiro, ao longo do “atípico” ano de 2020, surpreenderam, visto que foi possível considerá-los como um indicativo de que a população, de certa forma, teve conhecimento da existência de um equipamento público, em seu território. Conhecer as demandas, os atendimentos e encaminhamentos do PAIF, do CRAS Mosqueiro, foi um

grande desafio dada a realidade vivenciada. As demandas do PAIF, por chegarem de diferentes formas, com variados níveis e graus de complexidade, exigiu atendimentos com maior “rigor” técnico, tanto da equipe de psicologia quanto da equipe de Serviço Social. Os assistentes sociais que compõem esta equipe não se eximiram de seu compromisso com a população usuária, pois têm como objeto de seu fazer “a questão social nas suas mais variadas expressões” cotidianas (IAMAMOTO, 1997). O profissional de Serviço Social que atuou como em “linha de frente” no combate ao coronavírus, tanto na política de saúde quanto na política de assistência social, cumpriu com seu dever, conforme instituído pelo Governo Federal e seu Código de ética, que afirma que é dever do assistente social “participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades” (BRASIL, 2012).

## REFERÊNCIAS

**BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social/MDS.** Disponível em: <<http://mds.gov.br/area-de-imprensa/noticias/2019/marco/cras-apoiam-familias-a-superar-a-vulnerabilidade-social/view>> Acessado em: 06 Jun 2021.

\_\_\_\_\_. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome** Sistema Único de Assistência Social Proteção Social Básica. 2009. Disponível em: <[http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/orientacoes\\_Cras.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf)> Acessado em 16 abril 2021.

\_\_\_\_\_. **Código de ética do/a assistente social**. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. - 10ª. ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012. Disponível em: [http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP\\_CFESS-SITE.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf) . Acesso em: 26 jun 2021.

\_\_\_\_\_. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Reimpressão em 2014. Disponível em: <[http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/tipificacao.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf)> Acesso em: 20 jan. 2021.

\_\_\_\_\_. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**. Cadernos de Orientações do PAIF. 2012. Disponível em: <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/Orientacoes\\_PAIF\\_2.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_PAIF_2.pdf)> Último Acesso em: 12 mar 2021.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário. **ACESSUAS trabalho: orientações técnicas.** Programa Nacional de Promoção do Acesso do Mundo do Trabalho. -- Brasília, DF: MDSA, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2017. Disponível em : [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/Caderno\\_Orientacoes\\_ACESSUAS\\_fe v17.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Caderno_Orientacoes_ACESSUAS_fe v17.pdf). Acesso em: 24 jun 2021.

\_\_\_\_\_. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.** Secretaria Nacional de Assistência Social. Política Nacional de Assistência Social. Brasília. Novembro de 2004.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. **O que é a Covid-19.** Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/o-que-e-o-coronavirus>. Acesso em 21 jun 2021.

\_\_\_\_\_. **Lei Nº 13.982, de 2 de abril de 2020.** Disponível em: [in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.982-de-2-de-abril-de-2020-250915958](http://www.planalto.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.982-de-2-de-abril-de-2020-250915958). Acesso em: 28 jun 2021.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade:** dimensões históricas, teóricas e ético-políticas. Fortaleza, CRESS –CE, Debate n. 6, 1997.

PEREIRA, Potyara Amazoneida Pereira. **Transformação histórica da assistência social.** In: A assistência social prevista na Constituição de 1988 e operacionalizada pela

PNAS e pelo SUAS. Ser Social. Brasília: 2007. Disponível em:

[http://seer.bce.unb.br/index.php/SER\\_Social/article/view/251/1624](http://seer.bce.unb.br/index.php/SER_Social/article/view/251/1624) . Acesso: 10 de Outubro de 2020.