



## SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA XXVIII SIC

paz no plural



<b>Evento</b>	Salão UFRGS 2016: SIC - XXVIII SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
<b>Ano</b>	2016
<b>Local</b>	Campus do Vale - UFRGS
<b>Título</b>	Processos de acolhimento no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)
<b>Autor</b>	SIMIANA REGINA DE SOUZA SANTOS DA SILVA
<b>Orientador</b>	LILIAN RODRIGUES DA CRUZ

“Processos de acolhimento no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)” Simiana Regina de Souza Santos da Silva, Lilian Rodrigues da Cruz, UFRGS.

A Política Nacional da Assistência Social (PNAS) é formada pela Proteção Social Básica (PSB), que objetiva prevenir situações de risco através do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, com precário acesso aos serviços públicos e/ou fragilização de vínculos afetivos, sendo o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) o equipamento público onde se desenvolve este primeiro nível atenção. Já a Proteção Social Especial é a modalidade de atendimento destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social. Esta pesquisa tem como o foco o trabalho no CRAS e o objetivo deste trabalho é compreender como se constitui o processo de acolhimento aos usuários neste serviço. O CRAS em que foi realizada a pesquisa fica no bairro Restinga, município de Porto Alegre (RS). O estudo é um recorte da pesquisa “Práticas psicológicas e políticas públicas de assistência social: entre o risco e a normalização” que visa compreender como se estabelecem as práticas psicológicas nos Centros Regionais da Assistência Social. Para isso, realizamos observações assistemáticas no cotidiano do serviço de acolhimento do referido CRAS bem como a produção e análise de diários de campo da pesquisa. Alguns documentos foram utilizados para subsidiar o processo de análise quanto ao que se denomina acolhimento. São eles: Plano Nacional de Assistência Social (2004), Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS (BRASIL, 2009/reimpresso 2012), Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2013) e cadernos do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família, volume I e II (2015). Nas orientações técnicas do CRAS (2009), é relatado que as famílias têm direito à escuta, à informação, à defesa, à provisão direta ou indireta ou ao encaminhamento de suas demandas de proteção social asseguradas pela PNAS. O acolhimento é a porta de entrada do CRAS, um espaço de contato com as famílias proporcionando informações relevantes de cunho coletivo quanto ao acesso aos direitos fundamentais, bem como instigando reflexões sobre garantia de direitos. Nas observações realizadas, constatou-se que o vale-transporte assistencial (VT) é o foco do acolhimento coletivo no CRAS Restinga. Os usuários que solicitam o VT precisam entregar comprovantes justificando a solicitação desses. Quando não há o recurso é afixado na recepção do serviço um cartaz com a seguinte frase: “não temos VT”. Em momentos em que não há o recurso, percebe-se um esvaziamento dos grupos de acolhimento coletivo. Em momentos esporádicos no acolhimento coletivo se utilizou dinâmicas de grupo, como, por exemplo, uma dinâmica da “árvore” onde se oportunizou um espaço de debate sobre direitos sociais e cidadania com os usuários. Pensando nas possibilidades de escuta e acolhimento no CRAS, pontuamos que pode ir além do benefício do VT. Uma alternativa é utilizar estratégias para falar sobre outros assuntos, como palestras e oficinas sobre temas relacionados à saúde, emprego, acessibilidade, enfim momentos de diálogos que possam potencializar os usuários. Já questões mais específicas podem ser atendidas no que o CRAS denomina Acolhimento Individual. Notamos que neste espaço emergem orientações relacionadas ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), Benefício Eventual, auxílio para preencher formulários para o INSS, questões sobre aluguel social, questões sobre Bolsa Família, situações com violação de direitos, abuso sexual, vulnerabilidades, fragilização de vínculos e direito dos usuários. Mesmo com as dificuldades que se apresenta, o acolhimento no CRAS é uma ferramenta importante para os usuários, pois oportuniza o acesso aos direitos fundamentais bem como pode estimular a reflexão sobre garantia de direitos.