

**DESAFIOS ENFRENTADOS PELO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) PARA GARANTIR ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS**

**ASHLEY REBECA BERTOZZI RODRIGUES**

**MARIA GABRIELA MONTEIRO**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PARANÁ (UNESPAR)

# DESAFIOS ENFRENTADOS PELO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) PARA GARANTIR ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS

## 1. INTRODUÇÃO

A consolidação da política de assistência social no Brasil representa um marco histórico na efetivação dos direitos sociais e na construção de uma sociedade mais justa e equitativa. Prevista como direito de cidadania e dever do Estado pela Constituição Federal de 1988, a assistência social integra o tripé da seguridade social, ao lado da saúde e da previdência, visando garantir proteção a indivíduos e grupos em situação de vulnerabilidade por meio da oferta de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais. Como destaca Boschetti (2018), trata-se de uma política pública essencial na mitigação das desigualdades estruturais da sociedade brasileira, marcada por intensas expressões da questão social.

Neste contexto, o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), instituído em 2005, emerge como um modelo organizacional descentralizado e participativo que redefine a forma de gestão da assistência social no país. Em duas décadas de existência, o SUAS consolidou-se em 99,4% dos municípios brasileiros, com mais de 8.500 Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) espalhados pelo território nacional, conforme dados do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS, 2023). Tal capilaridade evidencia o papel central do SUAS no enfrentamento da pobreza, da exclusão social e na promoção da cidadania (Sposati, 2021).

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) constitui-se como a principal porta de entrada da política de assistência social, atuando no âmbito da proteção social básica, com foco na prevenção de situações de risco e na promoção do fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. De acordo com Martins e Mazur (2009), o CRAS materializa a presença do Estado nas regiões mais vulneráveis, sendo um instrumento fundamental na articulação intersetorial e no acesso a direitos. É nele que se operacionalizam os serviços do Programa de Atenção Integral à Família (PAIF), os encaminhamentos para benefícios eventuais, o acompanhamento familiar e ações de convivência e fortalecimento de vínculos.

Apesar de sua relevância, o CRAS enfrenta inúmeros desafios estruturais, operacionais e políticos para garantir, de fato, o acesso universal e equitativo aos direitos sociais. Entre os principais entraves, destacam-se: a insuficiência de recursos financeiros e humanos, a elevada demanda por serviços frente à capacidade instalada, a precarização das condições de trabalho dos profissionais, a baixa visibilidade institucional, além das dificuldades de articulação intersetorial com outras políticas públicas, como saúde, educação e habitação (Iamamoto, 2017; Behring; Boschetti, 2018). Ademais, o elevado número de pessoas em situação de pobreza e extrema pobreza no país acentua ainda mais tais desafios. Ainda que o cenário recente aponte avanços significativos no enfrentamento da pobreza, com o Brasil registrando uma queda no percentual de pobreza de 31,6% (2022) para 27,4% (2023), menor proporção desde 2012, segundo dados do IBGE (2024), os desafios continuam expressivos. Mais de 60 milhões de brasileiros viviam em situação de pobreza ou extrema pobreza em 2023, o que demanda ações constantes e cada vez mais eficazes por parte da assistência social.

No plano local, compreender o funcionamento do CRAS e os desafios enfrentados para efetivar seus objetivos torna-se essencial para subsidiar estratégias de fortalecimento da política pública, com foco na garantia de direitos. Neste sentido, a presente pesquisa tem como objetivo identificar potencialidades e desafios nas ações do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), de um município do noroeste do estado do Paraná, para garantir o acesso aos direitos sociais das famílias e/ou indivíduos em situação de risco social. Pretende-se, dessa forma, evidenciar as barreiras institucionais, políticas e sociais que dificultam a efetividade das ações

do CRAS e identificar os elementos que podem potencializar a qualidade do atendimento e o protagonismo dos usuários.

Mais especificamente, a investigação busca: (a) mapear as ações e programas desenvolvidos pelo CRAS local; (b) traçar o perfil dos cidadãos usuários dos serviços; (c) analisar as potencialidades e desafios do trabalho interdisciplinar da equipe técnica; (d) compreender a relação entre profissionais e usuários; e (e) verificar a existência e a efetividade de espaços de participação social. Tais objetivos estão ancorados na compreensão de que a política de assistência social, para além de ações emergenciais, deve contribuir para a emancipação dos sujeitos e para a ampliação das capacidades individuais e coletivas, conforme argumenta Sen (2010).

Dessa forma, esta pesquisa busca contribuir com o campo da análise de políticas públicas, especialmente no que tange à política de assistência social, ao oferecer uma leitura crítica e situada do CRAS como espaço de mediação entre o Estado e a população vulnerabilizada. Os resultados poderão também auxiliar gestores públicos, profissionais da área e conselhos de direitos na formulação de estratégias que fortaleçam a rede de proteção social, promovendo transformações reais na vida dos cidadãos atendidos.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO SOCIAL**

A inclusão social, no contexto das políticas públicas, refere-se ao processo de inserção de grupos historicamente marginalizados nas estruturas sociais, com acesso pleno aos direitos de cidadania. Para além de estratégias compensatórias, trata-se de uma construção estruturante que visa reduzir desigualdades, superar exclusões e promover justiça social. Conforme destaca Fleury (2005), a inclusão social deve ser compreendida como parte de um projeto de sociedade que busca assegurar equidade no acesso às oportunidades, reconhecendo as diferenças e ampliando a cidadania. Subirats (2012), ao discutir o papel das políticas sociais na transformação das estruturas de desigualdade, argumenta que a inclusão não se limita ao acesso a serviços, mas implica reconhecimento e pertencimento a uma comunidade política. No campo da assistência social, Sposati (2003) defende que as ações inclusivas devem romper com práticas seletivas e ser articuladas à lógica da proteção pública, assegurando a efetividade dos direitos sociais.

Ainda que a inclusão social, o combate às desigualdades e erradicação da pobreza esteja de volta à agenda política, o Brasil é um país com altos índices de pobreza, desigualdade e exclusão social. Segundo o Observatório das Desigualdades (2018), da Fundação João Pinheiro, na maioria das vezes, a pobreza se refere a uma situação de privação, seja ela monetária, material ou no acesso a serviços básicos. Nesse sentido, um indivíduo ou grupo que está em situação de pobreza significa que ele está vivendo sem as condições básicas para uma vida considerada digna. Em 2023, 27,4% dos brasileiros estavam abaixo da linha de pobreza (IBGE/PNAD 2023). Apesar de ser o menor índice da série histórica, desde 2012, com maior pico em 2021 (36,7%), esse dado ainda é alarmante.

Quanto à desigualdade social, o abismo gigantesco entre ricos e pobres torna o Brasil um dos países mais desiguais do mundo (Oxfam, 2024). Em 2022, os 10% mais ricos do país obtinha um rendimento médio mensal per capita 14,4 vezes maior do que os 14% mais pobre (Wissenbach *et. al*, 2023). A problemática da desigualdade está implícita no conceito de exclusão social, uma vez que os excluídos o são por estarem privados de bens, oportunidades e direitos usufruídos pelos incluídos (Reis; Schwartzman, 2002). Fleury (2005, p. 461) define exclusão como a “não-incorporação de uma parte significativa da população à comunidade social e política, negando sistematicamente seus direitos de cidadania (...) e impedindo seu

acesso à riqueza produzida no país”. Essa condição, segundo a autora, não se reduz à esfera econômica, embora esta seja central, mas integra um conjunto mais amplo de dimensões socioculturais que legitimam e perpetuam as desigualdades. Assim, embora a redistribuição de renda seja imprescindível, especialmente no contexto latino-americano, ela não é suficiente por si só. A superação da exclusão exige estratégias que também enfrentem as dinâmicas simbólicas e políticas que sustentam a marginalização. Nesse sentido, a luta contra a exclusão adquire um caráter emancipatório, na medida em que possibilita a constituição de novos sujeitos sociais e de formas renovadas de reivindicação dos direitos de cidadania (Fleury, 2005).

A inclusão social, entendida como processo de ampliação das liberdades substantivas e do acesso aos direitos, está intrinsecamente ligada à atuação do Estado por meio das políticas públicas. No Brasil, tais políticas são fundamentais para o enfrentamento das desigualdades estruturais que marcam historicamente a sociedade, como aquelas relacionadas à renda, raça, gênero, deficiência, geração e território. Como destaca Fleury (2005), as políticas públicas de inclusão devem superar a lógica compensatória e se constituir como estratégias estruturantes de redistribuição, reconhecimento e participação. O país tornou-se referência internacional com programas que visam à erradicação da fome e da pobreza, como o Programa Bolsa Família (PBF), reconhecido por sua capacidade de articular transferência de renda com acesso a serviços de saúde, educação e assistência social (Brasil, 2024a). Segundo Lavinias (2014), o sucesso do PBF reside na articulação entre a dimensão monetária e as condicionalidades que o vinculam ao campo dos direitos sociais. Juntamente com o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e, em contextos excepcionais, o Auxílio Emergencial, essas políticas cumprem papel relevante na mitigação da pobreza e na ampliação da proteção social.

Além das políticas de transferência de renda, outras iniciativas têm contribuído para a inclusão social de diferentes segmentos historicamente marginalizados. O programa Minha Casa, Minha Vida, instituído pela Lei 14.620/2023, visa assegurar o direito à moradia digna, especialmente para famílias de baixa renda, sendo expressão do direito à cidade e da função social da propriedade urbana (Maricato, 2011). No campo da educação superior, o Brasil vem avançando por meio de ações afirmativas e programas como o Prouni, Fies e Sisu, sendo a Lei de Cotas (Lei 12.711/2012) um marco na democratização do acesso ao ensino superior. Dados do IBGE demonstram que, entre 2010 e 2020, o número de estudantes negros matriculados em universidades cresceu de cerca de 682 mil para mais de 3,2 milhões, refletindo os impactos positivos dessas políticas (CNN, 2023). Contudo, como apontam Almeida (2019) e Ribeiro (2018), as desigualdades de raça e gênero ainda estruturam o acesso a oportunidades no Brasil. Mulheres negras, por exemplo, representam 41,3% da população abaixo da linha da pobreza e ocupam majoritariamente posições de trabalho precarizadas, sendo também as mais expostas à violência (Oxfam, 2024). O relatório da Oxfam (2024) ressalta que o alcance de uma sociedade mais justa e equitativa perpassa pela construção de ações focadas na defesa de direitos e ampliação do protagonismo de mulheres negras.

A promoção da inclusão social deve, portanto, reconhecer a diversidade dos sujeitos e seus contextos. A população com deficiência, por exemplo, enfrenta severas restrições de acesso ao trabalho: apenas 23,8% dos brasileiros com deficiência participam do mercado formal (IBGE, 2023). A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) estabelece direitos fundamentais e obrigações estatais, mas sua implementação ainda é marcada por entraves estruturais e culturais. Do mesmo modo, a população idosa é contemplada pelo Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), o qual prevê proteção integral, mas enfrenta desafios diante do envelhecimento populacional e da fragilidade das redes de cuidado (Souza, Giacomini, Firmo, 2022). Outros grupos, como a população em situação de rua e pessoas LGBTQIA+, também sofrem com a exclusão sistemática, exigindo políticas públicas interseccionais que reconheçam suas especificidades e combatam todas as formas de discriminação (Corrêa;

Parker, 2011). Nesse sentido, a efetivação da inclusão social exige não apenas a ampliação de direitos, mas o fortalecimento do Estado como promotor da justiça social.

A Assistência Social, juntamente com a Saúde e a Previdência Social, conforma o tripé da seguridade social brasileira, instituída pela Constituição Federal de 1988 como base do sistema de proteção social. Conforme destaca Fleury (2005, p. 453), “a inclusão da previdência, da saúde e da assistência como partes da seguridade social introduziu a noção de direitos sociais universais como parte da condição de cidadania”. A Assistência Social, por meio do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), assume o compromisso com a universalização do acesso, a equidade, a proteção aos mais vulneráveis e a promoção da dignidade humana. Sua atuação é crucial para a construção de uma sociedade menos desigual e mais democrática, em que os direitos não sejam privilégio de alguns, mas garantias a todos.

## **2.2 POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL**

A Constituição Federal de 1988 (CF88) representou um marco nas políticas públicas de assistência social no Brasil. Antes de sua promulgação, a assistência social era destinada a um grupo restrito da população, composto por aqueles que pudessem contribuir para a segurança social. Durante muitos anos, essa política foi “fragmentada, descoordenada e mal distribuída entre os diversos territórios do país”. Sob o comando das primeiras-damas e financiada pela filantropia, a assistência social tinha um caráter fisiológico e populista, o que resultou em grande variação de métodos, valores e resultados (Brasil, 2023).

A partir da aprovação da Constituição Federal de 1988, a assistência social passou a ser um direito de cidadania, sem contribuição prévia. Nos artigos 203 e 204 da CF88, a Assistência Social foi consolidada como um direito universal, garantindo a proteção e a defesa dos direitos sociais de grupos que se encontram em situação de extrema vulnerabilidade no Brasil (Brasil, 2023). Cinco anos após a promulgação da Constituição, a política de assistência social foi regulamentada pela Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, conhecida como Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). Com a entrada em vigor dessa lei, novos conceitos e modelos de assistência social foram estabelecidos no país. A LOAS se tornou, então, uma legislação que garante o direito fundamental de cidadania, com o objetivo de garantir o atendimento das necessidades básicas da população (PNAS, 2005).

Em 2003, a 13ª Conferência Nacional de Assistência Social aprovou a criação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que foi normatizado no ano seguinte, a partir da deliberação do Conselho Nacional de Assistência Social (Resolução CNAS nº. 145/2004), na Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e incorporado a LOAS em 2011. Dessa forma, a PNAS passou a integrar as demandas da sociedade brasileira relacionadas à responsabilidade política, com o objetivo de clarificar suas diretrizes, para efetivar a assistência social como um direito de cidadania e uma responsabilidade do Estado (PNAS, 2005).

O SUAS passou a ser responsável pela organização e gestão federativa da PNAS. Por meio dele, a assistência social ganhou capilaridade nacional, com unidades e serviços padronizados presentes em todo território nacional. O SUAS está presente em 99,4% dos municípios brasileiros e conta com uma vasta rede de serviços e programas especializados. Em 2023, com 18 anos de SUAS, o Brasil contava com mais de 8,5 mil Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e 2,8 mil Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS). Vinculados ao CRAS ou ao CREAS estão mais de sete mil Centros de Convivência, dois mil Centros Dia (ou unidades similares), mais de seis mil Unidades de Acolhimento e 237 Centros de Referência Especializados para População em Situação de Rua (Centros Pop). No total, são mais de 463 mil trabalhadores atuando em cada uma dessas unidades de gestão e prestação de serviço do SUS, fazendo com que os direitos sociais sejam

garantidos e a dignidade seja reestabelecida nos locais mais afetados pela pobreza e desigualdade (SNAS, 2023).

### **2.3 CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)**

Em 1999, foi criado o NAF (Núcleo de Apoio à Família), que, com a nova política de Assistência Social de 2005, passou a se chamar CRAS (Centro de Referência de Assistência Social). O CRAS é responsável por organizar e oferecer serviços de proteção social básica no âmbito do SUAS, funcionando como porta de entrada para esse sistema e facilitando o acesso de diversas famílias à rede de proteção social. Como unidade de proteção social básica do SUAS, o CRAS tem como objetivo “prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania” (Brasil, 2009). O CRAS oferece vários programas específicos para a prevenção de problemas sociais. Entre os beneficiários estão idosos, pessoas com deficiência, crianças resgatadas do trabalho infantil e os que recebem o Bolsa Família, entre outros. Os exemplos de serviços prestados incluem o acompanhamento familiar, atividades comunitárias, cadastro e recadastro no Cadastro Único para o Bolsa Família, além da distribuição de cestas básicas, entre outros serviços (Brasil, 2024).

De acordo com GESUAS (2020), os serviços oferecidos pelo CRAS visam, além da prevenção de riscos sociais, aproximar e fortalecer os laços familiares. Com esse propósito, foi criado o PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família), que garante o direito à convivência familiar e promove o fortalecimento desses vínculos por meio de ações preventivas. Em 2009, o PAIF foi reclassificado de programa para serviço, tornando-se um importante aliado dos demais programas de Assistência Social oferecidos pelo CRAS, atuando tanto no fortalecimento das relações familiares quanto no combate à pobreza e à fome no Brasil (Brasil, 2019).

Além do PAIF, há uma diversidade de programas e serviços voltados à prevenção da exclusão social e à proteção de famílias em situação de vulnerabilidade. Um exemplo é o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), que tem por objetivo promover o desenvolvimento de relações familiares e comunitárias mais saudáveis, por meio de atividades socioeducativas, culturais e intergeracionais. Esse serviço atende diferentes faixas etárias — crianças, adolescentes, jovens e idosos — com vistas à ampliação do acesso a direitos e à prevenção de situações de risco social.

Outro instrumento essencial no contexto da assistência social é o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), que constitui a principal base de dados para identificação e caracterização socioeconômica de famílias de baixa renda no Brasil. Através dele, os usuários podem acessar uma gama de políticas públicas e programas governamentais, como o Programa Bolsa Família, o Benefício de Prestação Continuada (BPC), a Tarifa Social de Energia Elétrica, o ID Jovem, o Telefone Popular, a Carteira da Pessoa Idosa, o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), o Programa Nacional de Reforma Agrária, o Água para Todos e o Programa Brasil Alfabetizado, entre outros. De acordo com Ribeiro (2024), mais de 19 benefícios distintos podem ser acessados por meio do CadÚnico, o que evidencia sua centralidade na operacionalização das ações do CRAS e na garantia de direitos sociais básicos.

### **3. METODOLOGIA**

Esta pesquisa adota uma abordagem qualitativa, de natureza exploratória, com o intuito de compreender em profundidade os desafios e as potencialidades do Centro de Referência de

Assistência Social (CRAS), localizado em um município do noroeste do estado do Paraná, com aproximadamente 10 mil habitantes, no que se refere à garantia de acesso aos direitos sociais por parte de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade. A escolha metodológica justifica-se pela complexidade do fenômeno investigado e pela necessidade de captar percepções, experiências e significados atribuídos pelos sujeitos diretamente envolvidos com os serviços da assistência social.

A abordagem qualitativa permite compreender processos sociais e subjetividades em seus contextos naturais, utilizando-se de múltiplas fontes de informação. Segundo Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa envolve a análise de materiais empíricos diversos — entrevistas, histórias de vida, textos, observações — que possibilitam a descrição densa de fenômenos sociais a partir da perspectiva dos participantes.

A investigação caracteriza-se também como exploratória, conforme definição de Gil (2008), ao buscar maior familiaridade com o problema de pesquisa e aprofundar a compreensão de aspectos ainda pouco investigados da realidade empírica do CRAS. A técnica de coleta de dados utilizada foi a entrevista semiestruturada, com base em dois roteiros previamente elaborados, o que possibilitou certa flexibilidade na condução do diálogo, respeitando os fluxos discursivos dos entrevistados e permitindo o aprofundamento de questões relevantes ao objeto do estudo. As entrevistas foram realizadas de forma presencial, gravadas em áudio e conduzidas no mês de setembro de 2024. A coleta de dados secundários foi realizada por meio da revisão bibliográfica e da pesquisa documental (em legislações e *sites* oficiais).

Participaram da pesquisa a gestora da Secretaria Municipal de Trabalho, Promoção Social e Assuntos da Comunidade e cinco beneficiárias dos serviços oferecidos pelo CRAS. A escolha dos sujeitos foi por intencionalidade, com base em critérios de representatividade e vínculo direto com os serviços de assistência social, buscando contemplar diferentes perspectivas sobre o funcionamento da unidade. O conhecimento e experiência específica dos sujeitos com o fenômeno estudado foi um dos critérios de escolha dos participantes. Além da gestora pública, foram selecionadas intencionalmente beneficiárias que utilizam o CRAS há mais de 6 meses e que participam de programas distintos. Foram elaborados roteiros de entrevista com perguntas diferentes para a gestora e as beneficiárias, contendo entre 10 e 16 questões cada roteiro.

Para a análise dos dados, foi adotada a técnica de análise de conteúdo, conforme proposta por Bardin (2016), que consiste em um conjunto de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição e interpretação do conteúdo das mensagens. A modalidade escolhida foi a análise temática, a qual permite identificar, categorizar e interpretar núcleos de sentido presentes nos relatos, favorecendo a organização do material empírico em eixos analíticos coerentes com os objetivos da pesquisa. As categorias de análise foram definidas previamente com base na revisão da literatura especializada, de modo a orientar a sistematização e interpretação dos dados à luz dos referenciais teóricos que fundamentam a presente pesquisa.

Com base nesse percurso metodológico, não se pretende generalizar os dados desta pesquisa, mas sim contribuir para a compreensão dos entraves institucionais, operacionais e políticos enfrentados pelo CRAS, bem como identificar elementos que possam colaborar com o aprimoramento da política pública de assistência social, em consonância com a perspectiva de fortalecimento de capacidades individuais e coletivas, conforme argumenta Sen (2010). Os achados da pesquisa têm o potencial de subsidiar estratégias de gestão e intervenção social orientadas para a promoção da cidadania e a redução das desigualdades sociais.

#### **4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Os resultados da pesquisa foram divididos em duas etapas. A primeira etapa se refere a análise da entrevista realizada com a gestora do CRAS, e na segunda etapa se analisou o conteúdo da

fala das beneficiárias do sistema. Dessa forma, foi possível ter perspectivas de lados diferentes sobre o mesmo tema.

## **4.1 A PERSPECTIVA DA GESTORA DO CRAS**

### **4.1.1 Experiência trabalhando no CRAS**

A experiência da gestora entrevistada revela as complexidades e os múltiplos desafios enfrentados no cotidiano de atuação do CRAS. Ao ser questionada sobre sua vivência profissional, destacou que o trabalho é desafiador, dado o contato constante com diferentes realidades familiares marcadas por vulnerabilidades sociais diversas. Em um trecho ela ressalta que:

A atenção básica, que é pelo CRAS, tem essa questão dos benefícios habituais que a gente faz: os atendimentos. A pessoa vem e nos procura, e conforme a lei a gente consegue auxiliar diferentes famílias com serviços, como: pagamentos de conta de água, conta de energia, auxílio funeral, cestas básicas. Também tem a proteção especial que cuida da parte dos idosos. Aqui a gente recebe muitas denúncias de maus tratos. Tem também a parte da Casa Lar que daí são acolhidas as crianças que são desabrigadas de seus familiares e responsáveis, nesse caso elas ficam sobre nossos cuidados.

O depoimento evidencia a amplitude das demandas recebidas e a diversidade dos serviços prestados, que vão desde o atendimento imediato a necessidades básicas, como o fornecimento de cestas básicas e o pagamento de contas essenciais, até a articulação com serviços da proteção especial, como o acolhimento institucional de crianças em situação de risco e o atendimento a idosos vítimas de negligência ou violência. Tal realidade reafirma o papel estratégico do CRAS como principal porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), atuando na operacionalização da proteção social básica e na articulação com outras instâncias da política pública de assistência (BRASIL, 2014).

A gestora também destaca o caráter gratificante da função, mesmo diante das adversidades enfrentadas diariamente. A satisfação profissional, segundo a gestora, está associada à possibilidade de contribuir, ainda que parcialmente, para a melhoria das condições de vida das famílias atendidas. Essa percepção está em consonância com a compreensão de que a política de assistência social, além de responder a demandas emergenciais, deve promover a emancipação dos sujeitos e o fortalecimento dos vínculos sociais, conforme defendido por Sposati, Falcão e Fleury (1999).

A análise dessa fala permite compreender não apenas os limites institucionais impostos pela escassez de recursos e pela alta demanda, mas também o potencial transformador das práticas cotidianas realizadas no âmbito do CRAS, que atuam no enfrentamento das desigualdades sociais e na garantia de direitos fundamentais.

### **4.1.2 Quantidade de usuários cadastrados no CRAS e programas oferecidos**

No município estudado, o CRAS atende atualmente aproximadamente 1.400 pessoas inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, o CadÚnico. É por meio desse cadastro que as pessoas podem ter acesso aos programas de acordo com sua necessidade. O CadÚnico configura-se, portanto, como um mecanismo estratégico de identificação e caracterização das famílias de baixa renda, permitindo a articulação entre diversas políticas públicas. Trata-se não apenas uma base de dados, mas de um sistema de gestão da informação social que favorece o planejamento e a execução de ações intersetoriais. Como destaca o Manual de Gestão do Cadastro Único:

O Cadastro Único é mais que uma base de dados da população de baixa renda. Ele é, acima de tudo, um mecanismo que dá visibilidade à população mais vulnerável, em cada território, mapeando suas necessidades e possibilitando a integração de ações de diferentes áreas, em todos os estados e municípios brasileiros, para a sua inclusão social (Brasil, 2017, p. 9).

Com base nas informações do CadÚnico, o CRAS local operacionaliza o acesso a uma ampla gama de programas e benefícios, tais como: Bolsa Família, Tarifa Social de Energia Elétrica, Auxílio Gás, Auxílio Funeral, Programa Minha Casa Minha Vida, Projeto Pé de Meia (voltado à permanência de adolescentes no ensino médio em articulação com as escolas locais), além da emissão de carteiras de gratuidade para idosos, pessoas com deficiência e pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA), Programa Dignidade Menstrual, Cartão Comida Boa, entre outros.

A gestora entrevistada enfatiza que “cada programa possui critérios de renda específicos para adesão”, sendo necessário o preenchimento do cadastro com informações detalhadas da composição familiar e renda mensal. A partir disso, é realizada uma análise de elegibilidade para verificar se o usuário se enquadra nos critérios estabelecidos por cada política. Conforme Nardelli (2019), o CadÚnico ultrapassa a função de cadastramento e se constitui como uma ferramenta de governança pública, na medida em que fornece dados fundamentais para o conhecimento das condições de vida das famílias em situação de vulnerabilidade social, subsidiando a formulação de políticas mais equitativas e territorializadas.

Assim, os dados evidenciam não apenas a amplitude dos serviços disponibilizados, mas também os desafios enfrentados na gestão desses programas, sobretudo no que diz respeito à atualização cadastral, à adequação dos critérios de acesso e à articulação com outras políticas setoriais.

#### **4.1.3 Avaliação dos recursos disponíveis para a realização dos trabalhos no CRAS**

A insuficiência de recursos financeiros constitui um dos principais entraves para a efetivação das ações socioassistenciais desenvolvidas pelos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). De acordo com o Observatório do Terceiro Setor (2022), a limitação orçamentária compromete diretamente a capacidade de resposta do CRAS frente às múltiplas demandas da população em situação de vulnerabilidade, prejudicando a implementação de políticas públicas de forma contínua e qualificada.

Esse cenário é confirmado pela gestora do CRAS do município investigado, que, ao ser questionada sobre os recursos disponíveis para o desenvolvimento das atividades, destacou: “Os recursos que vem pra gente é pouco, não dá, o certo seria ter tido um reajuste, pois desde quando tem a assistência sempre é o mesmo valor todos os anos, e isso nunca muda é aquele valor X e pronto acabou”.

Segundo a gestora, o repasse financeiro é calculado com base no número de habitantes do município, sendo complementado por recursos próprios da administração municipal. No entanto, ela ressalta que, diante das restrições orçamentárias gerais da prefeitura, esse aporte local também é limitado e não supre plenamente as necessidades do equipamento. A gestora acrescenta ainda que parte significativa dos recursos recebidos tem caráter pontual e finalidades específicas, o que restringe sua aplicabilidade: “A gente recebe muito recurso pontual, por exemplo, veio um valor pra vocês fazerem tal ação, daí é um recurso que vai para todos os municípios”. Tais recursos, em geral, são destinados a campanhas temáticas, como o Setembro Amarelo (prevenção ao suicídio) e o Outubro Rosa (prevenção ao câncer de mama), e não atendem às necessidades estruturais e permanentes do serviço.

A escassez de recursos compromete a efetivação do princípio da universalidade da proteção social preconizado pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004) e pela tipificação nacional dos serviços socioassistenciais (BRASIL, 2009). Como apontam Behring e Boschetti (2018), a política de assistência social no Brasil ainda enfrenta o desafio de romper com a lógica residual e emergencialista, sendo fundamental garantir financiamento estável, contínuo e suficiente, em consonância com as diretrizes do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Nesse sentido, os relatos da gestora revelam a tensão entre a ampliação das demandas sociais e a limitação dos recursos disponíveis, exigindo maior comprometimento dos entes federativos com o financiamento público da política de assistência social, conforme prevê a LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social – Lei nº 8.742/1993) e o pacto federativo que sustenta o SUAS.

#### **4.1.4 Maiores desafios enfrentados cotidiano do CRAS**

Durante a entrevista, ao ser indagada sobre os principais desafios enfrentados no cotidiano do CRAS, a gestora destacou como principal obstáculo a dificuldade de sensibilização e conscientização dos beneficiários acerca do papel institucional do CRAS. Segundo ela, muitos beneficiários e beneficiárias ainda apresentam uma compreensão limitada das atribuições do CRAS, associando-o exclusivamente à concessão imediata de benefícios eventuais, como as cestas básicas. Em suas palavras: “As pessoas vêm aqui como se a gente fosse dar cestas básicas a rodo, e não é bem assim que funciona, tem todo um trabalho, tem a equipe que vai trabalhar com aquela família pra tentar entender o porquê está acontecendo aquilo, e tentar ajudar elas a saírem dessa situação”.

Essa percepção revela a tensão entre a expectativa imediatista por assistência e a proposta técnico-política do CRAS, que busca promover ações integradas de fortalecimento de vínculos, autonomia e emancipação social. A gestora também aponta que muitos usuários não compreendem os trâmites necessários à concessão dos benefícios, o que acaba gerando frustração, desentendimentos e, em alguns casos, conflitos no atendimento. Soma-se a isso o fato de que, diante da escassez de recursos, o atendimento emergencial nem sempre ocorre com a celeridade desejada, o que agrava o sofrimento das famílias em situação de vulnerabilidade. Ela exemplifica: “Como explicar a essas pessoas, que enfrentam a fome, que a entrega de uma cesta pode levar três dias?”

Essa realidade evidencia os limites operacionais enfrentados pelo CRAS frente à crescente demanda social e reforça a importância da gestão adequada de processos, da transparência na comunicação com os usuários e da construção de relações de confiança entre equipe técnica e população atendida.

Conforme Freire (2008), a inclusão social deve ser entendida como um processo dialógico e político, que reconhece o direito de todas as pessoas à participação ativa na sociedade e à transformação de sua realidade. A gestora demonstra sensibilidade a esse princípio ao afirmar que a equipe busca promover a inclusão da melhor forma possível, ainda que enfrente inúmeras barreiras estruturais e culturais. A burocracia envolvida nos procedimentos de cadastramento, ainda que necessária para garantir o acesso ordenado aos programas, pode se tornar um entrave para o atendimento imediato das necessidades urgentes.

Dessa forma, é imprescindível que o CRAS atue não apenas como mediador de benefícios, mas também como espaço de formação cidadã, contribuindo para o empoderamento das pessoas em situação de vulnerabilidade social. Ao estimular a participação da população nos espaços de controle social amplia-se a possibilidade de incidência política, tanto na fiscalização das ações quanto na reivindicação por maior financiamento e estrutura para a política pública. Assim, o desafio cotidiano do CRAS não se limita à escassez de recursos ou à

burocracia, mas também à necessidade de promover uma mudança cultural que fortaleça o protagonismo dos usuários e o reconhecimento do CRAS como agente estratégico de inclusão e transformação social, em consonância com os princípios do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

#### **4.1.5 Relação do CRAS com os outros setores públicos**

A articulação intersetorial é um dos pilares do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), sendo fundamental para a efetivação de uma política de proteção social integral e integrada (Brasil, 2005). Nesse sentido, ao ser questionada sobre a relação do CRAS com os demais setores públicos no município, a gestora afirmou que, embora exista uma relação institucionalmente estabelecida, na prática o processo de articulação e resposta às demandas apresenta entraves significativos. Ela relata que é necessário exercer pressão contínua sobre outros setores para que as necessidades dos usuários do CRAS sejam efetivamente atendidas, conforme afirma: “É preciso ficar no pé para conseguir o que precisamos”.

A entrevistada destaca que grande parte dos atendimentos realizados no CRAS depende diretamente da rede de serviços públicos, especialmente das áreas da saúde e da educação. No entanto, essas áreas também enfrentam uma sobrecarga de demandas, o que compromete a agilidade e a eficiência do trabalho intersetorial. Como exemplifica:

Os atendimentos que nós fazemos são ligados a rede, então independe do atendimento que a gente vai fazer, nós vamos acabar precisando da saúde e da educação. Por exemplo, a gente percebe que nossa principal dificuldade em relação a esses setores é porque eles estão sempre congestionados, assim como nós também, então tem essa questão de fila que acaba fazendo com que cada processo demore mais.

A análise da fala da gestora evidencia a necessidade de fortalecimento das ações intersetoriais, com foco na ampliação da comunicação, da corresponsabilidade e da coordenação entre os equipamentos públicos. Conforme Silva, Yasbek e Di Giovanni (2004), a articulação entre políticas sociais é condição indispensável para garantir a integralidade no atendimento às famílias em situação de vulnerabilidade, superando práticas fragmentadas e burocratizadas. A entrevistada reconhece a relevância do Sistema Único de Saúde (SUS) como parceiro essencial no atendimento às famílias, mas aponta que a sobrecarga enfrentada por esse sistema impacta diretamente na dinâmica de atuação do CRAS, tornando os fluxos de atendimento mais lentos do que o desejável.

Dessa forma, a superação desses desafios exige maior investimento público, planejamento integrado entre os setores e valorização da lógica territorial como princípio organizador da política social, de forma a atender as especificidades da população atendida e promover maior efetividade nas respostas às suas demandas.

#### **4.1.6 Melhorias necessárias na Estrutura e no Funcionamento do CRAS**

A respeito das melhorias consideradas prioritárias para a qualificação do trabalho desenvolvido no CRAS, a gestora enfatiza a importância da ampliação da equipe técnica e da reestruturação física do equipamento. Ela reconhece o comprometimento dos profissionais, mas aponta que a sobrecarga de trabalho e a limitação de recursos humanos comprometem a efetividade das ações desenvolvidas: “Temos uma boa equipe, mas claro que quanto mais pessoas trabalhando nos projetos sociais, melhor.”

Do ponto de vista estrutural, a entrevistada destaca a necessidade de reformas no espaço físico, incluindo a construção de uma quadra para a realização de atividades com crianças, adolescentes e idosos. Embora o espaço atual atenda minimamente às demandas, ela afirma que

uma readequação seria essencial para garantir melhores condições de trabalho e atendimento à população: “seria necessária uma boa reforma, a criação de uma quadra também para as atividades de educação física das crianças e idosos”.

A gestora relata ainda que, recentemente, o CRAS recebeu um repasse pontual de recursos, o que poderá viabilizar uma reforma no início do próximo ano. No entanto, reconhece que os recursos destinados regularmente ao equipamento são insuficientes e, muitas vezes, repassados com atraso, o que compromete a implementação tempestiva de melhorias estruturais e de serviços. Essa situação, conforme aponta Romão (2024), reflete um desafio recorrente na administração financeira dos CRAS: a limitação orçamentária, a rigidez nos critérios de repasse e a necessidade de conciliar eficiência, transparência e accountability na gestão dos recursos públicos.

Cabe ressaltar que a precarização dos equipamentos públicos de assistência social pode comprometer não apenas a qualidade dos serviços ofertados, mas também a confiança da população na política de assistência. Dessa forma, é imprescindível que os investimentos nos CRAS sejam ampliados e permanentes, a fim de garantir a infraestrutura adequada, a valorização das equipes multiprofissionais e a efetivação dos direitos socioassistenciais previstos pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS).

## **4.2 A PERSPECTIVA DAS USUÁRIAS DO CRAS ENTREVISTADAS**

### **4.2.1 Sobre suas experiências e acesso ao CRAS**

As experiências relatadas pelas beneficiárias dos serviços do CRAS entrevistadas nesta pesquisa revelam a relevância dos serviços socioassistenciais na resposta às vulnerabilidades sociais que atravessam suas trajetórias de vida. Ao serem questionadas sobre os motivos que as levaram a procurar o CRAS e sobre sua experiência com os atendimentos recebidos, todas relataram que, de maneira geral, foram bem acolhidas e que os serviços atendiam às necessidades específicas enfrentadas no momento de sua busca por apoio.

Cada usuária teve contato com diferentes serviços do CRAS e em momentos distintos de sua vida, o que evidencia a amplitude do público atendido e a diversidade de demandas que chegam ao equipamento. A Usuária 01, por exemplo, relata ter recorrido ao CRAS quando seu marido ficou desempregado e a situação financeira da família se agravou, revelando a importância da assistência social como rede de apoio em situações de perda de renda. Já as Usuárias 02 e 04 mencionam que o primeiro contato com o CRAS ocorreu por meio da inscrição no Cadastro Único (CadÚnico), instrumento essencial para acesso aos programas sociais voltados à população de baixa renda.

A Usuária 03 relata ter buscado os serviços do CRAS tanto em razão do desemprego, que a impediu de suprir as necessidades básicas de sua família, quanto por necessitar de apoio específico relacionado ao cuidado com seu filho com transtorno do espectro autista (TEA). A Usuária 05, por sua vez, afirma utilizar os serviços do CRAS principalmente para participar de atividades físicas voltadas à população idosa, destacando o papel do equipamento na promoção do envelhecimento ativo e da convivência comunitária.

As experiências narradas pelas entrevistadas evidenciam que o CRAS cumpre um papel fundamental enquanto instância promotora da proteção social básica, contribuindo para o enfrentamento das vulnerabilidades e para a inclusão social de indivíduos e famílias em diferentes ciclos de vida. Conforme aponta Sposati (2003), a política de assistência social deve ser compreendida como parte do sistema de seguridade social e não como prática meramente compensatória, sendo o CRAS um espaço estratégico de materialização desse direito. Além disso, o CadÚnico, mencionado por várias usuárias, não apenas possibilita o acesso a benefícios como o Bolsa Família, o Auxílio Gás e programas habitacionais, mas também permite o

mapeamento territorial das condições socioeconômicas da população, subsidiando o planejamento de ações intersetoriais e a formulação de políticas públicas mais equitativas (Brasil, 2017).

#### **4.2.1 Serviços utilizados e tempo de utilização**

As entrevistadas relataram experiências diversificadas quanto aos serviços ofertados pelo CRAS, evidenciando o caráter multifacetado da assistência prestada. O Programa Bolsa Família, citado por diversas usuárias, destaca-se como um dos principais instrumentos de proteção social no Brasil, reconhecido internacionalmente por sua capacidade de redução da pobreza e combate à insegurança alimentar (IPEA, 2020). A Usuária 01 mencionou sua participação nesse programa, reforçando seu papel no enfrentamento das privações decorrentes do desemprego e da instabilidade econômica familiar.

Além disso, todas as entrevistadas relataram o uso de benefícios vinculados ao CadÚnico, como o Programa Tarifa Social de Energia Elétrica (frequentemente referido como “Baixa Renda”), que proporciona descontos na conta de energia elétrica para famílias em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Esse programa foi citado pelas Usuárias 01, 02, 03 e 04, as quais também se beneficiaram de auxílios relacionados ao consumo de água e ao acesso a benefícios assistenciais. A Usuária 05, por sua vez, enfatizou o uso do CRAS sobretudo para a participação em atividades físicas voltadas ao público idoso, destacando a importância dos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos na promoção do envelhecimento saudável e da inclusão social na terceira idade.

O CadÚnico, enquanto ferramenta de mapeamento da pobreza e porta de entrada para as políticas públicas, transcende sua função administrativa, sendo considerado por Torres (2010) uma forma de produção de realidade social. Ou seja, ao registrar as condições de vida das famílias, contribui tanto para o conhecimento das desigualdades como para a ação concreta sobre elas. Assim, o acesso aos serviços do CRAS, articulado ao CadÚnico, revela-se central para que famílias vulneráveis possam acessar seus direitos e serem incluídas nas políticas sociais de forma efetiva.

#### **4.2.2 Situação social e familiar**

A análise das condições sociais e familiares das usuárias entrevistadas aponta para realidades distintas marcadas, em maior ou menor grau, pela desigualdade estrutural. As Usuárias 01 e 02 relataram que, apesar de já terem enfrentado dificuldades econômicas no passado, atualmente se encontram em uma situação considerada estável. Por outro lado, as Usuárias 03 e 04 ainda vivem em contextos de vulnerabilidade aguda, sendo essa condição o principal motivo de sua procura mais recente pelos serviços do CRAS. A Usuária 05, aposentada, relatou que a complementação da renda familiar provém da atividade agrícola autônoma exercida por seu companheiro, o que demonstra a informalidade e a precarização como elementos recorrentes na organização econômica das famílias de baixa renda.

Essas narrativas confirmam o que apontam Gomes e Pereira (2004): a pobreza no Brasil é um fenômeno persistente, atravessado por desigualdades profundas que se expressam em distintos níveis de acesso à renda, educação, saúde e habitação. A persistência dessas desigualdades demanda políticas públicas consistentes e estruturantes, capazes de promover não apenas alívios emergenciais, mas também a transformação das condições geradoras da exclusão social. No contexto da assistência social, isso se traduz em ampliar a cobertura, a qualidade e a capilaridade dos serviços ofertados pelo CRAS.

#### **4.2.3 O objetivo do CRAS na perspectiva das Usuárias**

As usuárias entrevistadas demonstraram ter uma compreensão alinhada com os princípios institucionais que norteiam o funcionamento do CRAS, identificando-o como espaço de acolhimento, orientação e apoio a famílias em situação de vulnerabilidade social. Para elas, o CRAS representa uma referência concreta de acesso à proteção social e aos direitos básicos, sobretudo em momentos de emergência ou crise familiar.

De acordo com a definição do Ministério do Desenvolvimento Social (Brasil, 2009), o CRAS é a porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), com o objetivo de prevenir situações de risco social por meio do fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. Em consonância com essa função, Mobilis (2023) ressalta que o CRAS atua na articulação com os demais serviços públicos, promovendo a cidadania e a inclusão.

As falas das usuárias reiteram esse entendimento. A Usuária 02, por exemplo, destacou a importância do CRAS para a população em situação de pobreza, mas também trouxe à tona uma crítica recorrente à gestão pública: a ausência de critérios mais rigorosos para a seleção de beneficiários. Em sua percepção, "muitas pessoas se aproveitam", o que, segundo ela, compromete a efetividade dos recursos direcionados às famílias que realmente necessitam. Essa observação aponta para um desafio central na operacionalização da política pública: conciliar acesso ampliado com mecanismos de controle social e transparência na concessão dos benefícios.

#### **4.2.4 Melhorias necessárias no CRAS nas perspectivas das usuárias**

A escuta das usuárias revelou percepções distintas quanto às melhorias necessárias no CRAS. Para algumas, como as Usuárias 01 e 03, os serviços oferecidos já atendem às suas expectativas, e não foram identificadas limitações significativas. Essa avaliação positiva pode estar relacionada à natureza pontual de suas demandas ou à eficiência do atendimento recebido.

No entanto, outras usuárias identificaram aspectos que poderiam ser aprimorados. A Usuária 02 criticou a qualidade e a forma de distribuição das cestas básicas, apontando uma percepção de que os recursos existentes poderiam ser mais bem empregados. Segundo ela, "A cesta básica vem muito ralé, elas falam que vem cinquenta cestas básicas por mês, mas a gente sabe que vem verba pra muito mais, então elas acabam selecionando as pessoas que vão ganhar a cesta". Essa crítica está relacionada à transparência na gestão dos recursos e à equidade na sua distribuição, elementos fundamentais para a efetividade da política pública.

A Usuária 04 sugeriu a implementação de atividades educacionais voltadas aos idosos, especialmente nos bairros mais carentes, onde existem espaços comunitários ociosos que poderiam ser utilizados para esse fim. Essa proposta está em consonância com a perspectiva de um CRAS ativo no fortalecimento dos vínculos sociais e na promoção da autonomia das pessoas idosas. Por fim, a Usuária 05 apontou para deficiências na infraestrutura física da unidade, especialmente quanto à necessidade de reforma nos sanitários. Essa observação dialoga diretamente com a fala da gestora, que já havia sinalizado a intenção de reformar o espaço no início do próximo ano, caso haja repasse de recursos.

Em síntese, as sugestões apresentadas pelas usuárias evidenciam a importância da escuta ativa e contínua da população atendida como estratégia para qualificar os serviços públicos. Conforme destaca Romão (2024), a gestão do CRAS deve buscar o equilíbrio entre eficiência operacional, justiça distributiva e participação social, de modo a garantir o acesso universal, equitativo e digno aos direitos socioassistenciais.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A presente pesquisa objetivou identificar potencialidades e desafios nas ações do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), de um pequeno município do noroeste do estado do Paraná, para garantir o acesso aos direitos sociais das famílias e/ou indivíduos em situação de risco social. A partir da análise documental, das entrevistas realizadas e da fundamentação teórica, foi possível evidenciar o papel estratégico que o CRAS desempenha no fortalecimento da política pública de assistência social e na promoção da cidadania para populações em situação de vulnerabilidade.

Os achados da pesquisa revelam que o CRAS é reconhecido pelas usuárias como uma importante porta de entrada para diversos programas sociais, especialmente aqueles voltados à transferência de renda, fortalecimento de vínculos familiares e inclusão de idosos em atividades coletivas. Os serviços ofertados respondem a múltiplas necessidades, como o acesso à alimentação, saúde, educação e proteção social básica, evidenciando a complexidade das situações vivenciadas pelas famílias atendidas.

Contudo, foi igualmente evidenciado que a insuficiência de recursos financeiros, humanos e estruturais compromete a plena realização dos objetivos do CRAS. A escassez de profissionais especializados bem como as limitações da infraestrutura física do equipamento público, foram apontadas como entraves significativos para a qualificação do atendimento. Soma-se a isso a ausência de articulação intersetorial efetiva, especialmente com as áreas da saúde (SUS) e da educação, o que impacta diretamente na capacidade do CRAS de atuar de forma integrada e resolutiva diante das múltiplas demandas dos usuários.

Os dados também indicam que, embora a legislação brasileira disponha de um marco normativo robusto que garante o direito à assistência social, na prática, persistem barreiras que dificultam o acesso equitativo e eficaz a esses direitos. A realidade investigada demonstra que a implementação da política pública ainda enfrenta desafios relacionados à gestão, financiamento e operacionalização dos serviços no território. Nesse sentido, a pesquisa reforça a importância da ampliação do investimento público na assistência social, da valorização dos profissionais do SUAS, e da promoção de políticas públicas articuladas, que superem a fragmentação institucional e favoreçam uma atuação intersetorial. O CRAS, enquanto equipamento fundamental da política de proteção social básica, precisa estar inserido em uma rede sólida e bem estruturada para cumprir seu papel de prevenção e enfrentamento das desigualdades sociais de forma efetiva.

As leis que existem para assegurar a assistência social são necessárias para garantir que os usuários possam acessar o sistema público de forma mais justa. A luta contra a desigualdade social e a inclusão social na sociedade é um dever do Estado, que deve promover políticas públicas de qualidade, para garantir que isso não aconteça.

O CRAS é, portanto, um importante instrumento de políticas públicas para garantir a proteção e a promoção dos direitos sociais das pessoas em situação de vulnerabilidade e risco social, especialmente aquelas em situação de pobreza, exclusão social, ou outras condições que dificultam o pleno exercício da cidadania. É seu papel atuar não apenas em situações imediatas e emergenciais, mas, sobretudo, promover a inclusão social, ajudando a reintegrar essas pessoas na sociedade, possibilitando sua participação ativa e igualitária em vários aspectos da vida social, econômica e política.

Ao dar visibilidade às experiências concretas das famílias atendidas e às lacunas percebidas na oferta de serviços, este estudo busca subsidiar reflexões e ações que fortaleçam a efetividade das políticas públicas locais voltadas à garantia de direitos sociais e à promoção da justiça social. Entretanto, o número restrito de participantes limita a generalização dos resultados desta pesquisa para outros contextos regionais ou institucionais. Além disso, a análise baseou-se principalmente na perspectiva da gestão e das usuárias, sem incluir a visão de outros profissionais da equipe técnica, o que poderia ter enriquecido a compreensão das dinâmicas internas e dos desafios operacionais do CRAS.

Diante dessas limitações, recomenda-se que pesquisas futuras ampliem o escopo geográfico e adotem abordagens comparativas entre diferentes unidades do CRAS, em distintos municípios ou estados. Sugere-se, ainda, a realização de estudos longitudinais que acompanhem o impacto dos serviços do CRAS na trajetória das famílias beneficiadas, bem como investigações interdisciplinares que articulem os campos da assistência social, saúde pública e educação, visando aprofundar a análise sobre a efetividade da atuação intersetorial nas políticas de proteção social.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Silvio. *Racismo estrutural*. São Paulo: Sueli Carneiro; Pólen, 2019.
- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BEHRING, E. R.; BOSCHETTI, I. *Política social: fundamentos e história*. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2018.
- BOSCHETTI, I. *Assistência social e trabalho no capitalismo*. São Paulo: Cortez Editora, 2018.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.
- BRASIL. *Manual de Gestão do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal*. Brasília: MDS, 2017. Disponível em: [chrome-extension://efaidnbmninnnibpcajpegglefindmkaj/https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/cadastro\\_unico/Manual\\_Gestao\\_Cad\\_Unico.pdf](chrome-extension://efaidnbmninnnibpcajpegglefindmkaj/https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/cadastro_unico/Manual_Gestao_Cad_Unico.pdf) Acesso em: 06 nov. 2024.
- BRASIL. SNAS- Secretaria Nacional de Assistência Social. *18 anos de SUAS*. Disponível em: [http://blog.mds.gov.br/redesuas/page/15/?instance\\_id=26](http://blog.mds.gov.br/redesuas/page/15/?instance_id=26). Acesso em: 17 jul. 2023.
- BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social. A Assistência Social é uma política pública; um direito de todo cidadão que dela necessitar. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/mds/pt-br/acoes-e-programas/assistencia-social/servicos-e-programas-1/o-que-e> Acesso em: 12 out.2024.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. Disponível em: <https://www.gov.br/mds/pt-br/acoes-e-programas/assistencia-social/servicos-e-programas-1/o-que-e>. Acesso em: 12 out. 2024.
- CORRÊA, Sonia; PARKER, Richard G. (orgs.). *Sexualidade e política na América Latina: histórias, interseções e paradoxos*. Rio de Janeiro: ABIA, 2011.
- DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. *O planejamento da pesquisa qualitativa*. Disponível em: <https://1library.org/document/zww6n01z-denzin-lincoln-o-planejamento-pesquisa-qualitativa-cap-pdf.html>. Acesso em: 12 out. 2024.
- FLEURY, Sonia. A seguridade social e os dilemas da inclusão social. *Revista de Administração Pública-RAP*, v. 39, n. 3, p. 449-467, 2005.
- FREIRE, S. Um Olhar Sobre A Inclusão. *Revista Da Educação*, XVI, 2008.
- GESUAS. *Blog GESUAS: tecnologia e gestão para o SUAS*. Disponível em: <https://blog.gesuas.com.br/>. Acesso em: 12 out. 2024.
- GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GOMES, M. A.; PEREIRA, M. L. D. Família em situação de vulnerabilidade social: uma questão de políticas públicas. *Ciência & Saúde Coletiva*, 10(2), 357–363, 2025.
- Iamamoto, M. V. *Serviço social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social*. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2017.
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Síntese de Indicadores Sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira*. 2024. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9221-sintese-de-indicadores-sociais.html>. Acesso em: 14 jul. 2025.

LAVINAS, Lena. Políticas Sociales en América Latina en el siglo XXI. *Desarrollo Económico*, v. 54, n. 212, 2014.

MARICATO, Ermínia. *O impasse da política urbana no Brasil*. Petrópolis: Vozes, 2011.

MARTINS, M. S.; MAZUR, S.M. *O CRAS e a política de assistência social*. São Luís: Universidade Federal do Maranhão, 2011. Disponível em: [http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIV/eixos/3\\_desigualdade-pobreza/o-cras-e-a-politica-de-assistencia-social.pdf](http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIV/eixos/3_desigualdade-pobreza/o-cras-e-a-politica-de-assistencia-social.pdf). Acesso em: 12 out. 2024.

NARDELLI, Emilly Regina Martins Freire. Tempo de conhecer: o cadúnico viabilizando acesso, inclusão e oportunidades. *Anais... Encontro Internacional e Nacional de Política Social*, v. 1, n. 1, 2019.

OBSERVATÓRIO DAS DESIGUALDADES. *Precisamos falar sobre desigualdades*. Boletim N. 1. Fundação João Pinheiro, out. 2018. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://observatoriodesigualdades.fjp.mg.gov.br/wp-content/uploads/2023/08/1-Precisamos-falar-sobre-desigualdade.pdf> Acesso em: 02 nov. 2024.

OXFAM. *Um retrato das desigualdades brasileiras*. Disponível em: <https://www.oxfam.org.br/um-retrato-das-desigualdades-brasileiras/> Acesso em: 02 nov. 2024.

REIS, Elisa; SCHWARTZMAN, Simon. Pobreza e Exclusão Social: aspectos sociopolíticos. *Versão Preliminar, World Bank*, 2002.

RIBEIRO, Djamilia. *Quem tem medo do feminismo negro?* São Paulo: Editora Companhia das Letras, 2018.

RIBEIRO, F. CRAS: conheça sua definição, serviços oferecidos e desafios enfrentados. Disponível em: <https://assistencialismonoticias.com.br/2024/03/27/cras-conheca-sua-definicao-servicos-oferecidos-e-desafios-enfrentados/>. Acesso em: 13 out. 2024.

ROMÃO, Adriano Alves. A Gestão Financeira Em Um Centros De Referência De Assistência Social - Cras E O Impacto No Atendimento - Uma Percepção Dos Agentes Públicos E Dos Usuários. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, [S. l.], v. 10, n. 7, p. 876–899, 2024.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e; YAZBEK, Maria Carmelita; DI GIOVANNI, Geraldo. A Política Brasileira no Século XXI: a prevalência dos programas de transferência de renda. São Paulo: Cortez, 2004.

SEN, A. *Desenvolvimento como liberdade*. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

SOUZA, Gislaíne Alves de; GIACOMIN, Karla Cristina; FIRMO, Josélia Oliveira Araújo. A necessidade de cuidado na percepção de pessoas idosas em processo de fragilização. *Cadernos Saúde Coletiva*, v. 30, n. 4, p. 486-495, 2022.

SPOSATI, Aldaiza. Suas e trabalho profissional: frágeis gritos e muitos sussurros. *Textos & Contextos (Porto Alegre)*, v. 20, n. 1, p. e39301-e39301, 2021.

SPOSATI, Aldaiza. Política de Assistência Social: uma estratégia de inclusão social. São Paulo: Secretaria Social de Assistência Social da Cidade de São Paulo, 2003.

SPOSATI, Aldaiza de Oliveira ; FALCÃO, Maria do Carmo; TEIXEIRA, Sônia Maria Fleury. *Os direitos (dos desassistidos) sociais*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1999.

SUBIRATS, Joan. *Otra sociedad, ¿otras políticas?: Ciudadanía, política y cambio social*. Barcelona: Icaria Editorial, 2012.

TORRES, José Carlos da Exaltação. O CadÚnico na identificação e classificação social de quem são os pobres do Brasil. 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/12848> Acesso em: 13 out. 2024.

WISSENBACH, Tomás; FUSARO, Edgard; BICEV, Jonas; VANETTI, Vitor. Pacto nacional pelo combate às desigualdades: um retrato das desigualdades no Brasil hoje. Observatório Brasileiro das Desigualdades. 2023. Disponível em: <https://combateasdesigualdades.org/wp-content/uploads/2023/08/RELATORIO-FI-NAL-.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2024.