DEMANDAS, ATENDIMENTOS E ENCAMINHAMENTOS EM 2020: um estudo sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família/PAIF no Centro de Referência da Assistência Social/CRAS da Ilha de Mosqueiro em Belém-Pa

Núbia Cristina Assunção MIRANDA[1]
(Centro Universitário FIBRA e FUNPAPA)
Thayse Liziê Guedes COUTO[2]
(Centro Universitário FIBRA)
Virgínia Ferreira DIAS[3]
(Centro Universitário FIBRA)

RESUMO

O texto traz o resultado de um estudo de natureza exploratória baseado na realidade do PAIF do CRAS de uma ilha em um dos distritos administrativos de Belém/Pará: a ilha de Mosqueiro, objetivando conhecer a realidade por meio das demandas, atendimentos e encaminhamentos realizados, necessário para evidenciar a atuação da equipe técnica deste serviço. Utilizou-se: pesquisa bibliográfica – com debate teórico sobre as legislações pertinentes à Politica de Assistência Social e autores que fundamentam esta área de atuação –; e pesquisa documental a fim de obter informações/dados para análise final. A pesquisa documental foi realizada a partir das fichas de produção e fichas de atendimento das famílias que buscaram o PAIF. Em virtude da pandemia de Covid-19 houve algumas mudanças nas demandas e atendimentos no CRAS Mosqueiro. Entretanto, o Beneficio de Prestação Continuada (BPC), apesar da oscilação no "pico" da pandemia, ainda assim, continuou sendo o mais recorrentes em 2020.

Palavras-chave: PAIF. CRAS. Mosqueiro.

The text brings the result of an exploratory study based on the reality of the CRAS PAIF of an island in one of the administrative districts of Belém/Pará: the island of Mosqueiro, aiming to know the reality through the demands, assistance and referrals made, necessary to evidence the performance of the technical team of this service. It was

[1] Docente do curso de Serviço Social do Centro Universitário FIBRA; Assistente Social da Fundação Papa João XXIII – FUNPAPA; Mestre em Serviço Social pela Universidade Federal do Pará – UFPA; nubiacam@gmail.com.
[2] Discente do curso de Serviço Social do Centro Universitário FIBRA; aluna de Iniciação Científica do Centro Universitário FIBRA; liziecouto@hotmail.com.
[3] Discente do curso de Serviço Social do Centro Universitário FIBRA; aluna de iniciação científica do Centro Universitário FIBRA; virginia.servicosocial@gmail.com.

used: bibliographical research - with theoretical debate on the legislation relevant to the Social Assistance Policy and authors that support this area of action -; and documentary research in order to obtain information/data for final analysis. The documentary research was carried out from the production and service forms of the families who sought the PAIF. As a result of the Covid-19 pandemic, there were some changes in demands and services at CRAS Mosqueiro. However, the Continuous Cash Benefit (BPC), despite the fluctuation in the "peak" of the pandemic, still continued to be the most recurrent in 2020.

Keywords: PAIF. CRAS. Mosqueiro.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo é resultado de um projeto aprovado pela Coordenadoria de Investigação Científica de um Centro Universitário do Estado do Pará e executado no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) Mosqueiro, visando evidenciar o retrato do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) no que concerne às demandas, atendimentos e encaminhamentos ao longo do ano de 2020. O projeto surgiu a partir da constatação de um contexto social adverso em um ano considerado atípico em virtude da contaminação da população mundial pela Covid-19[4]. Esta realidade exige do Serviço Social um olhar mais atento às expressões da questão social identificadas principalmente na classe trabalhadora, em particular, àquela parcela formada por famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade e risco social[5], e que, portanto, buscam a Proteção Social Básica (PSB) da Política de assistência Social a fim de acessar e/ou se informar sobre seus direitos.

[4] A Covid-19 é uma infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus SARS-Cov-2, e este, é um betacoronavírus descoberto em amostras de lavado broncoalveolar obtidas de pacientes com pneumonia de causa desconhecida. É potencialmente grave, de elevada transmissibilidade e de distribuição global, segundo o Ministério da Saúde, é importante destacar que a Covid-19 se espalhou pelo mundo todo após sua descoberta na cidade de Wuhan, província de Hubei, na China, no mês de dezembro de 2019. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/o-que-e-o-coronavirus. Acessado em: 21 jun. 2021.

[5] Vulnerabilidade pode ser entendida, como "exposição a riscos e baixa capacidade material, simbólica e comportamental de famílias e pessoas para enfrentar e superar os desafios com que se defrontam" e risco como "evento externo, de origem natural ou produzido pelo ser humano, que afeta a qualidade de vida das pessoas e ameaça sua subsistência", conforme apontam Carneiro; Veiga (2004, p. 11).

O *lócus* desta pesquisa foi o CRAS localizado na Ilha de Mosqueiro, a qual é distante 70 km do centro da capital Belém, na costa oriental do rio Pará, no braço sul do rio Amazonas, em frente à baia do Guajará[6]. Assim, com esta pesquisa novos conhecimentos são apresentados, sob a ótica do Serviço Social, visto que é importante verificar na prática profissional a teoria discutida no ambiente acadêmico. Portanto, é de extrema importância para o Serviço Social discutir essa temática e tal debate tende a contribuir para dar visibilidade ao PAIF, serviço socioassistencial da PSB, desenvolvido pelo equipamento público denominado CRAS.

Com base nisso, busca-se dar um retorno tanto à sociedade quanto ao próprio poder público municipal no campo da Política de Assistência Social, ou seja, à Fundação Papa João XXIII (FUNPAPA) para que este órgão, o qual implementa tal política, passe a conhecer de fato o retrato do trabalho desenvolvido pela equipe técnica do PAIF na ilha de Mosqueiro, evidenciado pelas demandas, atendimentos e encaminhamentos, conforme sinalizados anteriormente.

Nesse contexto, o presente texto visa evidenciar o resultado do projeto efetivado e que teve por objetivo identificar as demandas que chegam ao PAIF do CRAS Mosqueiro, compreender os atendimentos realizados bem como apresentar os principais encaminhamentos realizados pela referida equipe. Neste viés, o estudo considerou a realidade vivenciada pelos usuários/famílias da Ilha de Mosqueiro os quais procuraram os serviços da PSB da assistência social da prefeitura municipal de Belém, no período de janeiro de 2020 a dezembro de 2020.

Para se alcançar o resultado do estudo inicialmente foi realizada além da pesquisa bibliográfica, também a pesquisa de campo por meio da coleta de informações disponibilizadas nos instrumentais do PAIF. Esta coleta ocorreu a partir da pesquisa documental que segundo Gil (2002; 2008) vale-se de materiais que ainda não receberam um tratamento analítico ou que podem ser reelaborados conforme os objetivos da pesquisa. Em virtude da pandemia, não foi possível realizar de maneira mais minuciosa, por parte de todos os autores deste artigo, a fase da pesquisa de campo no CRAS Mosqueiro em relação ao acompanhamento

[6] Informação disponível em: <http://www.belem.pa.gov.br/ver-belem/detalhe.php?p=233&i=1> Último Acesso em 07 maio 2020.

diário dos atendimentos a fim de observar a dinâmica de atendimento da equipe técnica do PAIF para assim qualificar melhor tal pesquisa. Assim, concentrou-se a análise – quanti-qualitativa – principalmente a partir das fichas de produção do PAIF no que concerne às demandas. Já em relação aos atendimentos realizados se deteve a análise mais qualitativa, visto que estes se coadunam, de certa forma, em termos quantitativos, com as demandas. Quanto aos encaminhamentos não se apresentou o quantitativo também, apenas os principais operacionalizados no período em questão.

2 DAS DEMANDAS AOS ENCAMINHAMENTOS NO CRAS MOSQUEIRO, NO ANO DE 2020: Assistência Social como serviço essencial em tempos de pandemia

A assistência social[7] passa a ser política pública, dever do Estado e direito dos cidadãos, regulamentada pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) a partir da década de 90 do século passado, mais precisamente no ano de 1993. Ela torna-se um dos pilares da Seguridade Social juntamente com a politica de Saúde e de Previdência Social. Esta nova concepção de assistência social enquanto política pública busca romper com o caráter paternalista e assistencialista muito presente antes da regulamentação da referida lei, ao estabelecer a responsabilidade e dever do Estado em cumpri-la como tal, a qual, segundo Pereira (2007), reforça a ideia de um Estado Social de Direito, deixando, portanto, de ser omisso e absenteísta.

Pereira (2007) afirma ainda que a assistência social foi concebida pela Politica Nacional de Assistência Social/PNAS 2004 como política de proteção social e que possui três princípios: a sobrevivência, a acolhida e o convívio ou vivência familiar. Assim sendo, a segurança de sobrevivência, relacionada 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

[7] A Assistência Social ganhou nova institucionalidade com a Carta Magna de 1988, visto que pauta-se pelo paradigma da cidadania ampliada e passa a funcionar como política pública a qual concretiza direitos sociais básicos em especial aqueles direitos de crianças, idosos, Pessoas com Deficiência, famílias e pessoas social e economicamente vulneráveis.

situação de desemprego – aqui se tem como exemplo o Beneficio de Prestação Continuada (BPC) valor monetário repassado à pessoa idosa ou à Pessoa com Deficiência (PcD) cujo sustento não pode ser mantido por si ou por sua família.

A segurança da acolhida, uma das principais seguranças da política de assistência social e que diz respeito à provisão de necessidades humanas relacionadas à alimentação, ao vestuário e ao abrigo, próprios à vida humana em sociedade, ou seja, pessoas em situação de abandono, em situação de violência familiar ou social, idosos ou PcD desprotegidas, drogadição, insegurança habitacional etc.

Em relação à segurança de convívio pode-se afirmar que se trata de prover o convívio, a reestruturação e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários por meio de ações socioeducativas, culturais e de convivência. Isto está relacionado à perspectiva do direito ao convívio familiar e comunitário, considerando a dimensão multicultural, intergeracional, interterritoriais, intersubjetivas, entre outras.

Nesse contexto, a Proteção Social Básica (PSB) a qual se destina à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação, isto é, a ausência de renda, precário ou 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 social são homogêneos ou similares.

Na PSB existe o Serviço de Proteção e Atendimento Integrado à Família, (PAIF), realizado continuadamente, efetivado por uma equipe técnica do CRAS, que acompanha famílias em risco de vulnerabilidade social, prestando informação e orientação para estas famílias com referência territorializada, valorizando a heterogeneidade e a particularidade de cada família, além da diversidade de culturas no sentido de promover o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. A equipe do CRAS também tende a se articular com a rede de proteção social local em relação aos direitos de cidadania deste público alvo. Nestes termos, de acordo com BRASIL (2014) pode-se afirmar que o PAIF possui três características:

fortalecer vínculos, prevenir riscos de vulnerabilidade social e promover o acesso dessas famílias às políticas públicas[8].

Diante desse contexto, a pesquisa demonstrou avanço no debate a respeito da assistência social, em particular no que concerne a proteção social básica, pois apresenta informações pertinentes às demandas, atendimentos e encaminhamentos realizados no CRAS Mosqueiro, no ano de 2020. Assim, a pesquisa de abordagem qualitativa desenvolvida coletou estas informações registradas pela equipe técnica do PAIF nos instrumentais, também denominados de fichas de produção e ficha de atendimento.

A partir destas considerações e através do levantamento qualitativo, mesmo que "restrito", realizado no *locus* da pesquisa, somado a análise das referidas fichas do PAIF, do CRAS de Mosqueiro, foi possível fazer apontamentos no que concerne aos tipos de demandas, atendimentos e encaminhamentos realizados pela equipe do PAIF. No entanto, vale esclarecer que no que diz respeito aos encaminhamentos não foi possível quantificá-los por se tratar de um número reduzido, dada a realidade vivenciada no referido equipamento público por conta da Covid-19.

2.1 Demandas em tempos de pandemia no PAIF do CRAS Mosqueiro

Ao longo da pesquisa foi possível identificar as diferentes demandas que se apresentaram para o PAIF do CRAS Mosqueiro, bem como identificar as principais demandas e o quantitativo de atendimentos realizados para cada uma delas. É importante frisar que estas demandas referentes às necessidades sociais da população que foram em busca dos serviços de proteção social, não se restringiram apenas àqueles direcionados aos programas de transferência de renda, muito

[8] Sendo o PAIF parte do serviço da proteção social básica da Assistência Social e também uma das principais portas de entrada para outras políticas públicas, o/a assistente social tem papel primordial neste serviço, uma vez que por meio da escuta qualificada, utiliza diversos instrumentais para identificar as demandas, especificidades e características dos usuários para melhor encaminhá-los a rede de serviço ou mesmo orientá-los sobre seus direitos sociais, por exemplo. Assim, para atuar no CRAS o/a assistente social precisa ser um profissional disposto a se reinventar, com uma base teórico-metodológica e técnico-operativa fortalecida de modo que domine a capacidade de mediação assim como a utilização de instrumentais técnico-operativos no seu fazer profissional no que concerne no acompanhamento das famílias atendidas neste equipamento público.

presente no “imaginário popular”. Vale destacar que a Assistência Social é uma política pública que faz parte do tripé da Seguridade Social. E 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 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.

Objetivando salientar as demandas mais recorrentes em 2020, de janeiro à dezembro, a tabela 1 apresenta numericamente o quantitativo trimestral, assim como o percentual correspondente aos números de demandas/ano.

DEMANDAS	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	TOTAL	TOTAL %
BPC (Idoso e PcD)	126	54	122	189	**491**	**38,45%**
Documentação Pessoal	99	12	33	41	**185**	**14,49%**
Cursos ACESSUAS/SCFV (inclusão/orientação)	95	0	0	2	**97**	**7,60%**
CADÚnico (atualização/inclusão)	52	15	13	12	**92**	**7,20%**
Apoio Alimentar	11	41	6	11	**69**	**5,40%**
Programa Bolsa Família	27	7	6	6	**46**	**3,60%**
Auxílio Emergencial	0	17	17	6	**40**	**3,13%**
Demais demandas de menor procura	82	39	55	81	**257**	**20,13%**
Total	**492**	**185**	**252**	**348**	**1277**	**100,00%**

Quadro 1: Quantitativo trimestral de demandas que chegaram ao CRAS- 2020

Fonte: elaboração própria, 2021.

Pode-se observar que o BPC, o qual é destinado a idosos e PcD, conforme a LOAS/1993, no ano de 2020, no CRAS Mosqueiro, foi a demanda mais recorrente. É importante destacar que esta demanda chega seja pela própria pessoa interessada no benefício ou para outrem. É possível, ainda, identificar que o quantitativo de demanda relacionada ao BPC Idoso ficou à frente do BPC PcD. Vale esclarecer que em particular nos meses de Abril, Maio e Junho (período do 2º trimestre) houve uma redução considerável destas demandas relacionadas ao BPC. Isto se deve ao grande aumento de casos de contaminação pelo coronavírus – avanço da Covid-19, no município de Belém, período este considerado o “pico“ da pandemia.

Com a pesquisa percebeu-se que no primeiro trimestre do ano de 2020, ou seja, nos meses de janeiro, fevereiro e março, a segunda demanda que registrou maior procura foi informações/orientações sobre regularização de documentação pessoal[9]. Tendo como parâmetro a Politica de Assistência Social pode-se afirmar que o PAIF não se restringe ao que está disponibilizado nesta política, pois questões relacionadas à documentação pessoal, por exemplo, não seriam uma demanda a este serviço por existir órgãos específicos para este fim. Contudo, o PAIF, em particular o CRAS Mosqueiro, em parceria com a Polícia Civil local recebe encaminhamentos da equipe do PAIF para emissão gratuita de Registro Geral – RG. E no que diz respeito à certidão de nascimento, principalmente 2ª via, o encaminhamento também é emitido pela equipe para o fim de garantir o direito do cidadão, mas direcionado à Defensoria Pública. Assim, para além das demandas que o CRAS recebe de forma espontânea, também realiza encaminhamentos a outros serviços bem como a outras políticas públicas setoriais, sejam elas no âmbito federal, estadual ou mesmo municipal.

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 no CRAS Mosqueiro em 2020. A demanda referente ao SCFV diz respeito à procura por cursos, oficinas e atividades artísticas, culturais, de lazer e esportivas, dentre outras, organizadas de acordo com a idade dos usuários. Este serviço é realizado em grupo visando o fortalecimento das relações familiares e comunitárias e a 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 dando ênfase ao protagonismo destes usuários, considerando suas capacidades e potencialidades. (BRASIL, 2017). É importante esclarecer que embora essas demandas relacionadas ao SCFV e ACESSUAS/Trabalho tenham sido destaque no ao de 2020 no CRAS

[9] No caso particular de demandas relacionadas à documentação pessoal, os encaminhamentos são direcionados para: Seccional Urbana, Defensoria Pública de Mosqueiro, Portal do Trabalhador, Secretaria da Fazenda e Cartório Eleitoral.

Mosqueiro, em virtude da necessidade de reunir pessoas, o contexto de pandemia que se apresentou a partir do final do primeiro trimestre impossibilitou a realização destes serviços.

Observa-se que o 2º Trimestre apresenta uma queda nas demandas que chegaram ao CRAS Mosqueiro, no entanto, apesar do contexto de pandemia, ainda assim o BPC foi a única demanda que se manteve estável em todos os outros trimestres, situando-se sempre no topo, enquanto as demais oscilaram, ou seja, houve variações consideráveis. Observa-se também que no 2º trimestre a busca por apoio alimentar e auxílio emergencial foram as demandas, respectivamente, mais recorrentes após o BPC. Isto ocorreu em virtude da forte "onda" da Covid-19 e por conta disto houve a necessidade de impor medidas mais restritas, a fim de conter o avanço do vírus compelindo a população, de um modo geral, a um isolamento social.

Vale destacar que conforme os registros no instrumental denominado ficha de produção das 1.277 demandas atendidas: 1.164 se apresentaram como demanda espontânea; 59 demandas como busca ativa, ou seja, via ligação telefônica ou mensagens instantâneas de aplicativos de mensagens – via internet; 57 demandas oriundas de outras políticas públicas e/ou outros serviços, via encaminhamentos. É necessário esclarecer que há uma disparidade em relação ao quantitativo de 1.277 demandas e 1.164 de atendimentos, embora correlacionadas, pois os usuários/famílias buscam por um determinado serviço no CRAS e durante o atendimento a equipe técnica do PAIF observa outras demandas decorrentes daquela demanda inicial.

2.2 Atendimentos e encaminhamentos realizados no PAIF do CRAS Mosqueiro: a realidade em tempos de pandemia

Ao dar continuidade análise qualitativa da pesquisa e a partir do que foi tratado anteriormente o levantamento, mesmo que "restrito", realizado no *locus* da pesquisa, ou seja, no CRAS de Mosqueiro, somado aos dados das fichas de atendimento do PAIF foi possível apresentar diversos apontamentos em relação aos

tipos de atendimentos operacionalizados pela equipe técnica do PAIF, em particular à diversidade das demandas que surgiram conforme já foi apresentado. É importante destacar que os atendimentos realizados estão diretamente relacionados às demandas, sejam elas espontâneas, busca ativa ou mesmo via encaminhamentos. Assim, foram realizados 1.164 atendimentos no CRAS Mosqueiro ao longo do ano de 2020, conforme sinalizado anteriormente. .

Nesse sentido, no ano de 2020, no CRAS Mosqueiro, o atendimento sobre o BPC foi o mais recorrente – 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/requerimento 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 acompanhamento de todo o processo até a contemplação do beneficio. Isto se deve ao fato do munícipe/família, que chega ao CRAS, não ter acesso à internet sendo “obrigado”, portanto, a ficar à mercê de seu direito enquanto cidadão. Assim, a pesquisa de campo possibilitou conhecer a dinâmica de atendimento pela equipe técnica do PAIF do CRAS Mosqueiro.

Com o estudo foi possível observar que apesar da rotatividade de atendimentos realizados, a partir da ficha de atendimento do PAIF, o BPC se manteve como demanda afixada durante os quatros trimestres de 2020. O atendimento referente ao Auxílio Emergencial foi relevante no 2º trimestre de 2020. Isto porque em virtude da crise sanitária que se instalou no mundo os governos precisaram pensar estratégias para conter o avanço do coronavírus e dar uma resposta à população que se encontrava em situação de vulnerabilidade social e econômica.

No caso do Governo Federal a estratégia utilizada para garantir renda a estas famílias afetadas financeiramente pela referida pandemia de Covid-19 foi o Auxílio

Emergencial[10], instituída pela Lei Nº 13.982, de 2 de abril de 2020 que altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 que dispõe sobre parâmetros adicionais de caracterização da situação de vulnerabilidade social para fins de elegibilidade BPC e estabeleceu medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19) responsável pelo surto de 2019[11]. Quanto a este benefício, ou seja, o auxílio emergencial, o atendimento realizado pela equipe técnica está relacionado a informar ao usuário/família seu direito além de orientar sobre os procedimentos necessários para acessá-lo.

Nessa perspectiva Brasil (2004) afirma que a PNAS tem como princípios democráticos: a supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica; e Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais.

Vale lembrar que é preciso considerar que o ano 2020 foi um ano atípico e por isto novas demandas surgiram no âmbito da politica de Assistência Social em virtude do contexto pandêmico. O que, de certa forma, influenciou na atuação da equipe técnica do PAIF do CRAS Mosqueiro assim como refletiu nos tipos de atendimentos operacionalizados por esta equipe.

Diante desse contexto, foi necessário mais ainda lembrar que tanto a proteção básica e 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 politica de assistência social, conforme a PNAS tem direito "ao atendimento digno, atencioso e respeitoso, ausente de

[10] Importa esclarecer que esta lei foi sancionada após muita mobilização e "pressão" de alguns parlamentares contrários à atual ideologia adotada pelo de governo federal e, por isto, demonstraram interesse em dar uma "resposta" a situação de calamidade pública em que o país se encontrava.

[11] O Art. 2º da referida lei afirma durante o período de 3 (três) meses, a contar da publicação desta Lei, será concedido auxílio emergencial no valor de R$ 600,00 (seiscentos reais) mensais ao trabalhador que cumpra cumulativamente alguns requisitos. É importante ressaltar que ao longo do ano de 2020 e 2021 houve alterações nesta lei no que concerne aos requisitos e valores a serem destinados às pessoas/famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social e econômica decorrente da Covid-19.

procedimentos vexatórios e coercitivos. São direitos socioassistenciais a serem assegurados na operação do SUAS a seus usuários" (BRASIL, 2004, p.40).

A propósito a equipe técnica precisou buscar informações em tempo "recorde" em virtude das mudanças que a situação de emergência sanitária dispunha e por isto, teve que se "reinventar" e utilizar estratégias de atendimentos, pois além da dinâmica própria da conjuntura em que o pais se encontrava, a Assistência social é considerada serviço essencial.

Portanto, os 1.164 atendimentos realizados no CRAS Mosqueiro ao longo do "atípico" ano de 2020 surpreendem, visto que é possível considerá-los como um indicativo de que a população, de certa forma, tem conhecimento da existência de um equipamento público, em seu território, o qual pode ofertar serviços no âmbito da politica de assistência social, podendo ser acessados diretamente por qualquer pessoa que precisar destes serviços.

Dando continuidade aos dados da pesquisa, ao longo do ano de 2020, foi possível identificar além dos encaminhamentos supramencionados, foram emitidos também, 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 da Assistência Social (CREAS); Justiça Federal; instituições financeiras bancárias, como Caixa Econômica Federal (CEF); Centro de Atenção Psicossocial (CAPs), Unidades Municipais de Saúde (UMS).

Diante disso, fica evidente a partir dos encaminhamentos emitidos pela equipe do PAIF do CRAS Mosqueiro, a efetiva realização do trabalho em rede de serviços considerando as diversas políticas públicas a fim de que estas pudessem dar respostas à população em situação de vulnerabilidade e risco social do referido território.

3 CONCLUSÃO

Nesse estudo conhecer as demandas, os atendimentos e encaminhamentos do PAIF, do CRAS Mosqueiro, foi um grande desafio dada a realidade vivenciada ao

longo de 2020 em virtude da crise sanitária que se instalou em nível mundial. Entretanto, foi possível identificar e listar as demandas, apontar os encaminhamentos e apresentar como ocorrem os atendimentos no referido equipamento público apesar das dificuldades enfrentadas, conforme apresentado ao longo do texto.

Nessa perspectiva, constatou-se na pesquisa aqui desenvolvida que as demandas do PAIF, no CRAS Mosqueiro, chegam de diferentes formas, com variados níveis e graus de complexidade. Isto exige da equipe atendimentos também com maior “rigor” técnico, tanto da equipe de psicologia quanto da equipe de Serviço Social, as quais constituem o PAIF. Dessa forma, os/as assistentes sociais que compõem esta equipe técnica não se eximiram em momento algum de seu compromisso com a população usuária dos serviços, pois estes profissionais têm como objeto de seu fazer “a questão social nas suas mais variadas expressões” cotidianas (IAMAMOTO, 1997, p.14).

Diante disso, o profissional de Serviço Social atuou como profissional de “linha de frente” no combate ao coronavírus, no ano de 2020, tanto na politica de saúde quanto na politica de assistência social, por ser serviço essencial conforme instituído pelo governo federal e seu Código de ética profissional quando afirma que é dever do/a 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, p. 27).

Assim, nos espaços sócio-ocupacionais de atendimentos socioassistenciais, como os CRAS, os/as assistentes sociais atendem àqueles que buscam na PSB maneiras para sua sobrevivência. Portanto, a pesquisa trouxe uma reflexão a respeito do processo do trabalho da equipe técnica, em particular do/a assistente social junto às famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social, principalmente no ano passado, em que vivenciaram um cenário conturbado provocado pela pandemia da Covid-19.

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> Acesso em 16 abr 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 . 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> 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/assistência_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_fev17.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. Acesso em: 28 jun 2021.

CARNEIRO, C. B. L.; VEIGA, L. da. **O conceito de inclusão, dimensões e indicadores.** Pensar BH: Política Social**.** Belo Horizonte: SCOMPS / PBH, encarte especial da edição n. 10, 2004.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa,** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

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 . Acesso: 10 de Outubro de 2020.

Ver Belém, Pará, Brasil: Mosqueiro. Disponível em: <http://www.belem.pa.gov.br/ver-belem/detalhe.php?p=233&i=1> Último Acesso em 07 maio 2020.