



QUALIDADE DOS SERVIÇOS DO CENTRO DE REFERÊNCIA EM ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS): PERSPECTIVAS E DINÂMICAS DE PODER

QUALITY OF SERVICES AT THE SOCIAL ASSISTANCE REFERENCE CENTER (CRAS): PERSPECTIVES AND POWER DYNAMICS

DOI: 10.5281/zenodo.19871577



José Divaldo Rufino¹

Aurea Andrade Viana de Andrade²

RESUMO

Este artigo discute a qualidade dos serviços do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e analisa como as dinâmicas de poder nos territórios influenciam os conceitos e atributos de qualidade. Existem poucas pesquisas sobre qualidade na política de assistência social quando comparada à política de saúde e à educação. Nas normativas, os serviços do CRAS possuem cinco objetivos distintos, porém na prática observam-se outros objetivos, entre os quais a ajuda para todos os tipos de demandas, o que remete a práticas assistencialistas. A abordagem adotada foi interdisciplinar e qualitativa. A pesquisa incluiu entrevistas e questionários aplicados a 45 usuários e 12 trabalhadoras dos CRAS de Alto Paraná, Guairaçá e Terra Rica, municípios da região de Paranaíba (PR). As entrevistas foram analisadas por meio da análise de conteúdo temática. A pesquisa identificou que usuários e trabalhadoras divergiram quanto aos conceitos e atributos de qualidade. Em alguns perfis de usuários, o reconhecimento das contribuições dos serviços do CRAS para a convivência familiar, comunitária e social atingiu 100%. As dinâmicas de poder identificadas concentram-se em atores sociais do cotidiano de usuários e trabalhadoras dos CRAS, como família, igreja e políticos locais, evidenciando que a qualidade dos serviços é socialmente construída e condicionada pelas relações sociais estabelecidas nos territórios.

1 Mestre em sociedade e desenvolvimento pela Universidade Estadual do Paraná – Unespar Campo Mourão (2026).

2 Pós-Doutorado em Geografia no Centro de estudos de Geografia e Ordenamento do Território – CEGOT da Universidade de Coimbra, Portugal. Doutora em Geografia pela Universidade Estadual de Maringá (2013).





Palavras-chave: CRAS. Qualidade dos serviços públicos. Dinâmica de poder. Território. Interdisciplinar.

ABSTRACT

This article discusses the quality of services provided by the Social Assistance Reference Center (CRAS) and analyzes how power dynamics in the territories influence the concepts and attributes of quality. There is little research on quality in social assistance policy when compared to health and education policy. In regulations, CRAS services have five distinct objectives, but in practice, other objectives are observed, including assistance for all types of demands, which points to paternalistic practices. The approach adopted was interdisciplinary and qualitative. The research included interviews and questionnaires applied to 45 users and 12 workers from the CRAS in Alto Paraná, Guairacá, and Terra Rica, municipalities in the Paranavaí region (PR). The interviews were analyzed using thematic content analysis. The research identified that users and workers diverged regarding the concepts and attributes of quality. In some user profiles, the recognition of the contributions of CRAS services to family, community, and social life reached 100%. The power dynamics identified are concentrated in social actors from the daily lives of CRAS users and workers, such as family, church, and local politicians, highlighting that the quality of services is socially constructed and conditioned by the social relations established in the territories.

Keywords: CRAS. Quality of public services. Power dynamics. Territory. Interdisciplinary.

INTRODUÇÃO

O Centro de Referência de Assistência Social é o principal equipamento da política de assistência social e deve estar presente em todos os municípios brasileiros. Em 2023, o país contava com 8.641 CRAS, 20 anos após a sua concepção no âmbito do Plano Nacional de Atendimento Integral à Família (Brasil, 2009a). De acordo com o Censo do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) 2023, levantamento nacional que reúne informações sobre a estrutura, os serviços e as equipes da política de assistência social no Brasil, atuam nesses equipamentos 117.376 trabalhadores (Brasil, [s.d.]a).

Os serviços ofertados no CRAS são preventivos, possuem um maior alcance de público. Em dezembro de 2023, estavam inscritas no Cadastro Único (CadÚnico) 74,5 milhões de pessoas com renda de até ½ salário mínimo (Brasil, [s.d.]b). No Censo de 2022, foram registrados 112,7 milhões de pessoas negras (55% da população) e 104,5 milhões do





sexo feminino (51% da população). Nos CRAS, atendem-se pessoas em situação de vulnerabilidade social, principalmente quanto à pobreza, à raça e ao gênero.

Nesse sentido, evidencia-se uma lacuna entre a centralidade dos CRAS na política de assistência social e a limitada produção acadêmica sobre a qualidade de seus serviços, especialmente quando consideradas as dinâmicas de poder que influenciam as percepções de usuários, trabalhadores e gestores.

O debate sobre qualidade em serviços é relativamente recente na literatura acadêmica, especialmente no âmbito dos serviços públicos (Camisón; Cruz; González, 2006). No campo das políticas públicas, saúde e educação apresentam maior volume de produção acadêmica do que a assistência social, superando-a em mais de 600% no número de teses e dissertações registradas no catálogo da Capes, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1 – Resultados para a pesquisa “qualidade dos serviços da política de saúde, educação e assistência social” – período até 13 de janeiro de 2025

Política	Total Publicações	Teses	Dissertações
Saúde	771	143	492
Educação	373	88	235
Assistência Social	127	23	83

Fonte: Capes ([s.d.]).

Este artigo é proveniente de uma pesquisa de mestrado, que buscou compreender a concepção de qualidade dos serviços do CRAS. Não se avaliou o nível de satisfação dos usuários a partir de modelos consolidados na literatura, tratando-se de um debate anterior a essa mensuração. O objetivo da pesquisa foi compreender os principais conceitos e atributos relacionados à qualidade dos serviços oferecidos pelo CRAS, na perspectiva de usuários, trabalhadoras e gestores, bem como analisar de que forma as dinâmicas de poder nos territórios interferem nessas concepções.





As dinâmicas de poder fazem da concepção de qualidade dos serviços do CRAS uma construção social complexa. A política de assistência social apresenta, em sua gênese, a marca cultural do assistencialismo, o que influencia a forma como usuários e trabalhadores se relacionam e avaliam os serviços. Em função disto, pesquisas de satisfação com usuários sofrem do viés de gratidão em relação aos serviços recebidos (Pinto, 2019; Mito; Dal Prá, 2015; Freitas, 2014). Portanto, faz-se necessário considerar as dinâmicas de poder entre usuários, trabalhadores, gestores e outros sujeitos indiretamente envolvidos. A pesquisa apontou diferenças nas concepções de qualidade entre esses grupos.

Essas diferenças foram identificadas por meio da aplicação de questionários e entrevistas com 45 usuários e 12 trabalhadores dos CRAS de Alto Paraná, Guairaçá e Terra Rica, com autorização do Comitê de Ética em Pesquisa da Unespar (CEP), sob o número 7.486.914. Nos questionários, foram aplicadas 18 perguntas para os usuários e 13 para os trabalhadores. Nas entrevistas, os usuários responderam à pergunta “o que é qualidade dos serviços do CRAS?”, enquanto as trabalhadoras responderam a essa questão e a outras três relacionadas à gestão socioterritorial e às dinâmicas de poder.

Os três municípios pertencem à região de Paranavaí e, dentro dessa região, apresentam os maiores percentuais de famílias pobres inseridas no CadÚnico (Brasil, [s.d.])b). Participaram da pesquisa 13 usuários de Alto Paraná, 9 de Guairaçá e 23 de Terra Rica, número definido a partir da aplicação de uma taxa de 2% sobre o total de famílias pobres de cada município. Quanto aos trabalhadores, participaram quatro de cada município, considerando que, para municípios com até 20 mil habitantes, as normativas da política estabelecem quantitativos equivalentes de trabalhadores por CRAS.

Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa e interdisciplinar. A pesquisa qualitativa permite a análise dos microprocessos das relações sociais (Martins, 2004, p. 292), constituindo insumo para a compreensão das dinâmicas de poder. A interdisciplinaridade mostra-se necessária diante da complexidade das vulnerabilidades sociais enfrentadas pelos usuários dos serviços do CRAS, como pobreza, desigualdade social, machismo, racismo e outras formas de preconceito, que não podem ser compreendidas a partir de uma única





disciplina (Pombo, 2008, p. 28). Trata-se da articulação e integração de conceitos e métodos, de modo a produzir novas leituras sobre a realidade investigada (Pombo, 2008, p. 14). Além disso, as normativas da política recomendam a interdisciplinaridade na execução do PAIF (Brasil, 2012a), do SCFV (Brasil, 2021), bem como nos processos de capacitação e composição das equipes (Brasil, 2011a).

Na interpretação dos dados, utilizou-se o método de análise de conteúdo temática e estatística descritiva (Gil, 2008). O conteúdo das entrevistas foi analisado a partir das etapas de pré-análise, exploração do material, classificação temática, identificação dos núcleos de sentido e inferência dos atributos de qualidade (Gomes, 2007). Os atributos de qualidade mais recorrentes na literatura (Camisón; Cruz; González, 2006; Dinsdale; Schmidt; Strickland, 2000; Vaitsman; Rieveres, 2005), bem como os objetivos dos serviços do CRAS (Brasil, 2009c), orientaram a classificação do conteúdo das entrevistas. Da mesma forma, no questionário, duas perguntas abordaram esses atributos e objetivos.

Usuários e trabalhadores atribuíram importância e construíram concepções acerca dos atributos de qualidade e dos objetivos dos serviços. Foram analisados os seguintes atributos: celeridade; relação entre trabalhador e usuário; comunicação; instalações; e resultados, estes últimos subdivididos em objetivos dos usuários e dos serviços. As normativas que estabelecem os objetivos dos serviços representam os cidadãos não presentes na execução direta das ações, o que diferencia a concepção de qualidade nos serviços públicos daquela observada no setor empresarial (Dinsdale; Schmidt; Strickland, 2000, p. 58). Os objetivos considerados foram: acesso a direitos; acolhimento; desenvolvimento de autonomia; fortalecimento de vínculos; e garantia de renda e provisões, conforme a tipificação nacional dos serviços socioassistenciais e as orientações técnicas do PAIF e do SCFV (Brasil, 2009c; Brasil, 2012a; Brasil, 2017; Brasil, 2021).





QUALIDADE E DINÂMICAS DE PODER EM SERVIÇOS PÚBLICOS

A qualidade em serviços públicos é um debate recente na academia. No entanto, a gestão da qualidade foi proposta por estudiosos no início do século XX, nos Estados Unidos, como ferramenta de aprimoramento da gestão da produção industrial, voltada a empresas e produtos. Segundo Camisón, Cruz e González (2006, p. 78-79), foram dez etapas conceptivas até os anos de 1990, entre os quais, inspeção e auditoria de produtos fabricados; controle estatístico de processo; otimização do desenho do produto; redução de custos da qualidade; círculos de qualidade; formação de equipes; reengenharia de processos; estilos de liderança; mudança organizacional; e foco na satisfação do cliente, sendo esta última concepção mais específica para serviços.

Somente a partir dos anos de 1990 ocorre a apropriação pela academia. Nesse momento, as diferentes abordagens passam a ser integradas e complementadas em um todo, dando origem à gestão da qualidade total. A partir dessa perspectiva, surge, no Brasil, a proposta de reforma do Estado, entendida como uma adaptação, por meio de benchmarking, das melhores práticas de gestão empresarial, tendo como um de seus expoentes o ex-ministro Luiz Carlos Bresser Pereira.

Neste artigo, o foco recai sobre a qualidade dos serviços do CRAS. Nesse sentido, a concepção de qualidade total e o modelo de Bresser Pereira na reforma do Estado operam em um nível mais abrangente de análise, orientado à gestão como um todo, não se restringindo ao debate específico sobre serviços. Assim, o debate aqui proposto ancora-se na concepção de satisfação do usuário, a partir da adaptação do conceito de satisfação do cliente, desenvolvido no âmbito da literatura de qualidade em serviços, às especificidades das políticas públicas.

Qualidade é sinônimo de característica ou atributo; tanto o dicionário quanto os autores pesquisados concordam com essa definição resumida (Dicio, 2025; Camisón; Cruz; González, 2006; Juran, 2017; Las Casas, 2008; Marangoni, 2015; Rodrigues, 2014; Vaitsman; Rieveres, 2005). Para que o conceito se torne completo, é necessário complementá-lo: quais





atributos tornam um serviço de qualidade? Quem os define? Com base em quê? Qual a justificativa para a escolha de um atributo em detrimento de outro?

A concepção de satisfação do cliente responde às duas últimas perguntas. Para esses autores, um serviço será de qualidade quando produzir satisfação para o cliente (Juran, 2017; Las Casas, 2008; Rodrigues, 2014). Essa teoria atribui centralidade ao cliente, usuário, no caso dos serviços públicos, a partir de uma origem marcadamente subjetiva: a satisfação. Logo, a qualidade apresenta elevada variabilidade, dependendo do cliente e do momento da experiência do serviço.

Entretanto, os serviços públicos são de interesse coletivo, e não apenas dos usuários. Assim como a concepção de qualidade total ampliou o conjunto de sujeitos que influenciam a definição dos atributos de qualidade, “creación de valor para todos los stakeholders de la organización” (Camisón; Cruz; González, 2006, p. 124), incluindo os trabalhadores, a qualidade nos serviços públicos revela-se mais complexa do que no debate empresarial, por envolver os cidadãos (Dinsdale; Schmidt; Strickland, 2000, p. 25). Estes não estão presentes no momento da execução do serviço nem experimentam a satisfação subjetiva dos usuários, frequentemente descrita como um processo de encantamento por consultores que difundem modelos de gestão. Para os cidadãos, as necessidades e os valores sociais constituem justificativas e referenciais mais adequados para a definição dos atributos de qualidade dos serviços. Um homem que participe de uma oficina do PAIF com o objetivo de desnaturalizar o machismo pode não sentir satisfação durante a atividade, mas, se ao final houver mudanças em seu comportamento, as necessidades sociais dos cidadãos terão sido atendidas.

Os atributos de qualidade são definidos por diferentes sujeitos: usuários, trabalhadores, gestores e cidadãos. Pesquisas têm identificado quais são os principais atributos. Segundo Dinsdale, Schmidt e Strickland (2000, p. 63), estudo produzido pelo Citizens First revelou que cinco fatores determinantes são responsáveis por mais de 70% da variação nas avaliações da qualidade dos serviços pelos usuários: rapidez, conhecimento/competência da equipe, cortesia, justiça e resultado. Os autores norteamericanos Valarie Zeithaml, A. Parasuraman e Leonard Berry desenvolveram a ferramenta





SERVQUAL, amplamente utilizada em pesquisas de satisfação da qualidade de serviços, tanto na iniciativa privada quanto no setor público. Esse instrumento sintetiza as qualidades de um serviço em cinco dimensões: agilidade, confiabilidade, empatia, segurança e tangibilidade (Vaitsman; Rieveres, 2005, p. 602).

O resultado é o atributo de qualidade que pode ser alcançado após a execução dos serviços e está voltado à satisfação de necessidades sociais de todos os grupos de interesse. Os demais atributos são experimentados principalmente no momento da execução dos serviços pelos usuários.

A qualidade enquanto resultado é o foco do debate nas políticas de saúde e educação. O que é qualidade nos serviços de saúde? Responsividade, humanização, decisões técnicas da medicina e cidadania em saúde pública (Vaitsman; Rieveres, 2005). E na educação? Permanência na escola, acesso, capacidade cognitiva dos estudantes e qualidade social como sinônimo de equidade (Gusmão, 2010, p. 43). Todas essas expressões sintetizam resultados que beneficiam tanto os usuários quanto a sociedade. Contudo, a escolha desses resultados como sinônimo de qualidade foi, e continua sendo, uma construção social nessas políticas, assim como ocorre na assistência social.

A percepção de qualidade é influenciada pelo contexto sociocultural que antecede a execução dos serviços. O assistencialismo faz parte da história dessa política (Sposati et al., 2014). Trata-se de um período marcado pela atuação da solidariedade como principal resposta às misérias sociais, sobretudo materiais, decorrentes da pobreza ou de eventos com forte apelo emocional. Combate-se os efeitos, e não as causas, situadas nos processos de exclusão e desigualdade social. Esse contexto gera um sentimento de gratidão por parte de quem recebe a assistência, frequentemente comparada como uma bondade divina

Rosa, assim como Camila, diz ser uma '*evangélica pela honra e glória do Senhor*' e declara o suporte da crença religiosa e do CRAS como mecanismos para lidar com as dificuldades diárias: '*Primeira coisa acreditando em Deus [...] O único meio que eu conheço mesmo é o CRAS e Deus. Primeiro Deus, depois o CRAS*' (Pinto, 2019, p. 116, grifos da autora).





A solidariedade na execução da política foi substituída pelo acesso ao direito. A partir da Constituição de 1988, artigo 203, “A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social” (Brasil, 1988). Mas a grande mudança de concepção vem com a Lei Orgânica de Assistência Social em 1993 e a tipificação nacional dos serviços socioassistenciais em 2009. Neste momento a política de assistência social sai da esfera meramente material aos moldes do assistencialismo e passa a atuar nas causas, principalmente através da concepção de fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais enquanto resultado do trabalho social, com capacidade de prevenir vulnerabilidades e riscos sociais (Brasil, 2017, p. 48). Mas a imagem da assistência social a partir do assistencialismo, leva os usuários associar a política ao Programa Bolsa Família (PBF), cestas básicas e outros benefícios eventuais, os quais são provisões materiais para eventos esporádicos: auxílio natalidade, funeral, aluguel social.

Esta imagem inicial influencia a adesão aos serviços continuados do CRAS: serviço de proteção e atendimento integral a família (PAIF) e serviço de convivência e fortalecimento de vínculos (SCFV). As necessidades de quem procura o CRAS para satisfazer necessidades materiais são diferentes das necessidades a serem amparadas pelo PAIF e SCFV. As necessidades fisiológicas e de segurança (básicas) ganham prevalência sobre necessidades sociais, de estima e autorrealização (secundárias). Esta prevalência faz parte da hierarquia de necessidades, proposta por Maslow³ (1943 apud Chiavenato 2002, p. 83). O PAIF e o SCFV estão associados às necessidades secundárias. O ciclo motivacional das necessidades básicas é mais curto e repetitivo, enquanto que os das necessidades secundárias são mais longos. Neste processo temporal mais alongado, a pessoa pode não sentir mais esta necessidade, ou na linguagem do CRAS: ela não adere.

Outras dinâmicas de poder influenciam na escolha dos serviços e os atributos de qualidade a eles relacionados. São dinâmicas que ocorrem antes, durante e após a execução dos serviços. Principalmente se o atributo escolhido for resultado, e, este for o fortalecimento

3 MASLOW, Abraham H. A theory of human motivation. **Psychological Review**, v. 50, p. 370-396, jul. 1943. Disponível em: <https://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>. Acesso em: 10 fev. 2026.





de vínculos que combate vulnerabilidades sociais. São dinâmicas postas na materialização do poder nos territórios.

O poder perpassa as relações sociais (Foucault, 1979; Raffestin, 1993). Não existe relação social sem a produção de poder. O contato entre as pessoas gera um campo de forças que ninguém controla ou encerra este processo. Logo, “o poder não se aplica aos indivíduos, passa por eles” (Foucault, 1979, p. 183). Para Raffestin (1993, p. 54) os campos de poder são espaços onde ocorre a “[...] formação, acumulação, combinação e circulação da energia e da informação [...]”. Estas informações que dão poder e são exercidas pelos sujeitos através dos regimes de verdade (Foucault, 1979, p. 180). Esses regimes criam preconceitos e outras estruturas que naturalizam e materializam as vulnerabilidades sociais.

As vulnerabilidades são materializadas nos territórios por meio das redes de (des)proteção social. O território é compreendido não apenas como um espaço geográfico, mas como uma produção social que emerge das interações entre o espaço físico e as dinâmicas sociais que nele se desenrolam (Raffestin, 1993; Santos, 2006). O valor simbólico e a utilização funcional dos elementos constituintes do espaço físico são alterados pelas relações sociais e suas dinâmicas de poder, inclusive no que se refere ao homem (social). Assim, por exemplo, o machismo altera o valor e a forma de utilização dos elementos do espaço físico, definindo atividades e objetos para homens e para mulheres, sendo os atribuídos aos homens socialmente mais valorizados.

Todo esse processo de materialização do poder depende do alcance das tessituras das redes, por meio de seus nós. Estes correspondem aos atores conectados por sentimentos, necessidades, identidades e objetivos em comum, que se expressam em decisões responsáveis pela materialização do território (Raffestin, 1993, p. 150).

O patriarcado prejudica a presença de homens entre os usuários e trabalhadores do CRAS. O valor simbólico e a utilização funcional desse equipamento estão associados, no imaginário social, ao cuidado e à vulnerabilidade, entendidos como responsabilidades e características femininas, construídas historicamente por uma lógica machista (Barbosa, 2013, p. 51). Os homens, concebidos como “invulneráveis”, não necessitariam da mediação do





CRAS para acesso a direitos, desenvolvimento de autonomia e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, pois não seriam vistos como possíveis vítimas. No entanto, os dados indicam o contrário: os homens são as principais vítimas de suicídio, homicídio e acidentes de trânsito.

Os casos de feminicídio, em sua maioria, estão associados à não aceitação do término da relação por parte do homem, sustentada pela ideia de posse sobre a mulher, valor estruturado pelo patriarcado. Para que os serviços do CRAS alcancem qualidade enquanto resultado social, é necessário enfrentar essa vulnerabilidade em sua origem, o que implica a participação dos homens como trabalhadores e usuários do PAIF e do SCFV.

Até mesmo o tamanho do Estado constitui uma decisão influenciada pelas dinâmicas de poder que materializam os territórios e afetam a qualidade dos serviços do CRAS. Na iniciativa privada, o aumento do número de clientes é uma das métricas de qualidade na perspectiva da satisfação. Já na assistência social, frequentemente compreendida sob o viés de política compensatória (Sposati, 2007), quanto menor o número de usuários, melhor (Dinsdale; Schmidt; Strickland, 2000, p. 42).

Existem também diferentes posicionamentos quanto à distribuição de responsabilidades entre Estado, família e sociedade. A classe alta e suas grandes organizações empresariais possuem elevado poder tanto para produzir quanto para combater vulnerabilidades sociais, mas raramente são responsabilizadas (Poulantzas, 1980; Couto; Yazbek; Raichelis, 2012, p. 71; Sposati, 2007, p. 441; Cavalcante, 2020, p. 10; Souza, 2017a, p. 35). Os grupos economicamente mais favorecidos detêm maior capacidade de influenciar e redefinir valores sociais que incidem sobre violência, desigualdade e pobreza.

A violência pode ser compreendida como um meio de resolução de conflitos interpessoais, no qual o mais forte exerce poder sobre o mais fraco. De modo semelhante, ocorre com a desigualdade e a pobreza, com a diferença de que, nesses casos, o conflito é mais invisibilizado, estrutural e social. Trata-se de um sistema de valores que tende a responsabilizar os próprios indivíduos em situação de vulnerabilidade por sua condição, estendendo essa lógica às demais formas de vulnerabilidade social.





RESULTADOS E DISCUSSÕES

O cruzamento de variáveis permitiu a compreensão de diferentes perspectivas dos usuários sobre os conceitos e atributos de qualidade dos serviços do CRAS. As três variáveis que mais influenciaram foram: residir em Terra Rica, ser idoso e participar das ações coletivas do PAIF e/ou do SCFV. Não houve, entre os usuários, predominância de um atributo ou de um objetivo sintetizador de qualidade. Os três perfis destacados fizeram escolhas diferentes, conforme já indicavam os pressupostos iniciais e o debate do capítulo anterior sobre qualidade e dinâmicas de poder. Assim como também era esperado que as escolhas das trabalhadoras fossem diferentes das dos usuários. Esta pesquisa não produziu novos atributos de qualidade, mas detalhou os conceitos e as dinâmicas de poder a eles associados pelos usuários e trabalhadoras dos CRAS.

O perfil dos usuários desta pesquisa guarda semelhança com o dos inscritos no Cadastro Único. Na pesquisa, predominam os seguintes perfis: mulheres (86%), pessoas negras (66%), pessoas de 30 a 59 anos (55%) e com ensino fundamental (68%). Trata-se de um perfil em situação de vulnerabilidade, para o qual a oferta de serviços com qualidade faz toda a diferença. Não passa despercebida a ausência de homens, dinâmica de poder patriarcal sobre o CRAS já debatida no capítulo anterior; esta pesquisa não constituiu exceção. Entre os trabalhadores respondentes desta pesquisa, não houve nenhum homem. Assim, o perfil das trabalhadoras é composto por mulheres (100%), de 30 a 59 anos (100%), com pós-graduação (50%) e com menos de cinco anos de atuação no CRAS (67%). São perfis bastante distintos; a única vulnerabilidade das trabalhadoras é o fato de serem mulheres. O perfil das trabalhadoras é mais homogêneo do que o dos usuários, e isso influenciou as escolhas observadas nesta pesquisa, especialmente quanto ao objetivo que sintetiza a qualidade dos serviços do CRAS.

A expectativa inicial dos usuários do CRAS é receber o auxílio financeiro do Programa Bolsa Família (60%) e/ou uma cesta básica (60%). Trata-se de um programa e de um benefício eventual, ofertados no CRAS, cujos objetivos principais são a garantia de renda e de provisões. O Bolsa Família e a cesta básica permitem uma proteção material a uma





necessidade primária, que prevalece sobre as necessidades secundárias (Chiavenato, 2002): a fome não espera. Essa proteção material, proveniente de programas públicos, passa a ser percebida pelos usuários como o reconhecimento de suas necessidades pela sociedade (Eiró, 2019, p. 617). Essa preferência decorre da imagem inicial da política de assistência social, historicamente associada a ajudas materiais do assistencialismo, que combatem sintomas, mas não desnaturalizam as vulnerabilidades relacionais que produzem as vulnerabilidades materiais.

Os objetivos voltados ao fortalecimento de vínculos e ao desenvolvimento de autonomia obtiveram os menores percentuais: aprender a fazer alguma coisa, fazer amigos, aprender sobre direitos, aprender sobre temas sociais e aprender sobre relacionamentos (Tabela 2).

Tabela 2 - Objetivos ou motivos ao procurar ser atendido no CRAS por percentual de usuários

Objetivo	% Usuários
Receber o bolsa família	60
Receber uma cesta básica	60
Encaminhamento para outros direitos	38
Ser acolhido, ouvido	24
Aprender a fazer alguma coisa	18
Fazer amigos	18
Orientação sobre BPC	13
Aprender sobre direitos	9
Aprender sobre temas sociais	7
Outros	2
Aprender sobre relacionamentos	0
Obrigação CT, Judiciário, Condicionais	0

Fonte: Elaborado pelo autor, com base nos dados primários da pesquisa (2026).





A expectativa inicial se altera quando o usuário é inserido nas ações coletivas do PAIF e/ou no SCFV, ou quando é idoso ou reside em Terra Rica. Cem por cento dos usuários desses três perfis reconhecem contribuições dos serviços do CRAS para sua convivência familiar, comunitária e social. O questionário trazia 13 opções de contribuições, todas relacionadas às aquisições do PAIF e do SCFV previstas na tipificação nacional (Brasil, 2009c).

Mesmo ao considerar duas ou mais contribuições, os três perfis continuam se destacando: Terra Rica (91%), em comparação a Guairacá (37%) e Alto Paraná (30%); usuários inseridos nas ações coletivas do PAIF e/ou no SCFV (74%), em comparação aos não inseridos nesses serviços (45%); e idosos (77%), em comparação a pessoas de 30 a 59 anos (56%) e jovens de 18 a 29 anos (43%).

Antes de serem atendidos no CRAS, nenhum usuário tinha como objetivo aprender sobre relacionamentos (Tabela 2). Após o atendimento, 33% reconheceram o aumento da capacidade de compreender os sentimentos das pessoas como uma contribuição para a convivência familiar, comunitária e social proporcionada pelos serviços do CRAS.

O reconhecimento desses resultados pelos usuários comprova que os serviços do CRAS podem fazer diferença na vida das pessoas para além da proteção material, associada à imagem inicial vinculada ao assistencialismo. A experiência no serviço altera a concepção de qualidade dos usuários, deslocando-a dos benefícios materiais para temas que contribuem para a convivência familiar e comunitária:

[...] que o CRAS não é só benefício. São programas que, pra mim no meu ponto de vista, foi bacana. E aí a gente sai um pouco disso que o CRAS só é benefício. Enxergar que o CRAS não é, tem a parte dos benefícios, mas também tem outras partes, que a sociedade enxerga mal algumas vezes. Às vezes a pessoa vai falar, eu não vou lá, porque vai falar do bolsa família? Não. Ah, e o CRAS te manda pra ir lá pra ter uma reunião do bolsa família. Mas ele não sabe que naquela reunião vai trabalhar sobre um tal tema que, às vezes, pra mim, eu nunca tinha pensado (Usuária 4⁴, Terra Rica, 2026).

4 Entrevista na data de 24 de junho de 2025 com a Usuária 4 (mulher, parda, de 30 a 59 anos, com ensino médio completo).





As relações familiares e sociais dos usuários confirmam que os três perfis que mais reconheceram contribuições para a convivência são aqueles que possuem vínculos mais fortes. Sessenta e quatro por cento (64%) dos usuários conversam com outro membro da própria família quando há conflito familiar, dentre dez opções apresentadas. O dado parece positivo, mas guarda riscos: os casos de violência doméstica demoram a ser descobertos justamente porque essas situações permanecem no âmbito familiar (Teixeira, 2015, p. 225).

Na sequência, e com percentuais bem inferiores, aparecem as opções “com ninguém” (18%) e “amigos” (18%). A pior das vulnerabilidades relacionais é não ter ninguém com quem conversar nesse nível de intimidade. Os jovens (29%) e adultos (24%) estão em situação mais crítica do que os idosos (0%), que não apresentam esse isolamento social. Para Bauman (2001), as relações na sociedade contemporânea tornam-se cada vez mais momentâneas e individualizadas, provocando uma crise de vínculos, especialmente entre os mais jovens.

Esse isolamento também é mais acentuado entre aqueles que não frequentam as ações coletivas do PAIF e/ou o SCFV (23%), em comparação aos que frequentam esses serviços (13%). Ainda que o percentual seja menor, usuários inseridos nesses serviços não deveriam apresentar vínculos fragilizados. Destaca-se, de forma preocupante, a situação de Alto Paraná, com 46% dos usuários sem contar com ninguém para conversar em momentos de conflito familiar, enquanto em Terra Rica esse percentual é de 9%.

Quanto à convivência comunitária e social, os usuários frequentam predominantemente espaços mais íntimos. A igreja (80%) e a casa de familiares (67%) são os locais mais frequentados dentre doze opções. Em contrapartida, espaços como teatro, cinema, museus e galerias de arte, que ampliam o repertório cultural, não foram mencionados. Lugares que possibilitam o exercício da cidadania, como partidos políticos (4%) e ONGs ou movimentos sociais (11%), foram pouco citados.

A casa de amigos (18%) apresentou o mesmo percentual dos que recorrem a amigos para conversar em situações de conflito familiar, o que reforça a consistência entre as





variáveis analisadas. Os espaços frequentados pelos usuários tendem a reproduzir o status quo das relações de poder, raramente promovendo transformações de valores.

Exceção a esse padrão são os usuários de Terra Rica (96%), os idosos (92%) e aqueles que participam das ações coletivas do PAIF e/ou do SCFV (91%), que se destacam por frequentarem dois ou mais espaços.

As contribuições para a convivência familiar, comunitária e social, com quem se conversa em situações de conflito familiar e os lugares frequentados ao menos uma vez por mês constituem indicadores de resultados dos serviços que têm como objetivo o fortalecimento de vínculos. Os resultados são um dos cinco atributos mais reconhecidos pela literatura como sinônimo de qualidade em serviços. Apesar dos bons números apresentados, esse atributo não foi o mais valorizado pelos usuários. Exceto entre os residentes em Terra Rica e os idosos, para os quais qualidade significa resultados, justamente os perfis que sustentam os melhores indicadores. Ainda assim, para a maioria dos usuários, qualidade é ser bem atendido, conforme indicado na Tabela 3.

Tabela 3 - Atributos de qualidade segundo a nota média de importância assinalada pelos usuários, onde um (1) representa nenhuma importância e cinco (5) muita importância

Atributo	Nota média (de 1 a 5)
Relação entre trabalhador e usuário	4,80
Comunicação	4,76
Objetivos dos usuários	4,69
Objetivos dos serviços	4,68
Celeridade	4,63
Instalações	4,56

Fonte: Elaborado pelo autor, com base nos dados primários da pesquisa (2026).

A relação entre trabalhador e usuário foi o atributo com a nota média mais alta entre as seis opções. Ser bem atendido, para os usuários, envolve acolhimento, paciência e confiabilidade: “Eu acho que o acolhimento. O atendimento. A paciência que as meninas têm





em lidar com a gente [...] Eu me abro mais com elas do que com as pessoas da minha família.” (Usuária 9, Terra Rica, 2026).

Da mesma forma, é compreendido como sinônimo de ajuda: “Considero bem, porque toda vez que eu peço ajuda, eles me ajudam [...] Aqui a gente tem prioridade de pedir as coisas, sabe?” (Usuária 2, Guairaçá, 2026). As usuárias 9 e 2 utilizaram essas expressões no início da entrevista ao responder à pergunta sobre o que é qualidade dos serviços do CRAS.

Nas entrevistas, as palavras “ajuda” (66) e “acolhimento” (28) foram as mais citadas entre aquelas que podem ser associadas ao bom atendimento. A expressão “ajuda” remete ao assistencialismo, mas é possível que, ao utilizá-la, os usuários estejam expressando sua gratidão pelos serviços prestados no âmbito da concepção de direito.

Essa escolha desloca o debate sobre qualidade para o momento da execução dos serviços, no qual os cidadãos não estão presentes. Para esses, os resultados (objetivos dos usuários e dos serviços) permitem vivenciar, de forma indireta, a qualidade dos serviços do CRAS. Também desloca para os trabalhadores o poder associado à definição da qualidade dos serviços. Os usuários foram claros: não basta haver instalações adequadas e execução célere dos serviços; se não houver bom atendimento por parte dos trabalhadores, a qualidade não se concretiza. Isso coloca a gestão de pessoas no CRAS como um dos principais desafios para a promoção da qualidade dos serviços.

Para as trabalhadoras, a comunicação (4,83) é o principal atributo de qualidade dos serviços. A relação entre trabalhador e usuário aparece em segundo lugar (4,75). A comunicação é importante antes mesmo da execução dos serviços, especialmente para trabalhar a expectativa inicial (Las Casas, 2008, p. 15). A imagem inicial do CRAS está associada ao assistencialismo, que, para as trabalhadoras, é sinônimo de serviço sem qualidade. Esse mesmo viés pode ter contribuído para que os objetivos dos usuários (4,33) fossem considerados, pelas trabalhadoras, o atributo menos importante entre as seis opções. A desconstrução do assistencialismo passa, portanto, pela comunicação.

A passagem da lógica da solidariedade para o acesso a direitos pode explicar a escolha do objetivo sintetizante de qualidade e o motivo dessa escolha por parte das trabalhadoras. O





acesso a direitos (91%) e o fortalecimento de vínculos (9%) configuram uma decisão quase unânime. Esse objetivo marca a narrativa de superação do assistencialismo na história da política. Antes da tipificação (Brasil, 2009c) e da incorporação da concepção de fortalecimento de vínculos (Brasil, 2017), predominavam conteúdos relacionados à garantia de direitos.

Também pode ter influenciado essa escolha a formação das trabalhadoras desta pesquisa. Em sua maioria assistentes sociais, essa profissão tem na luta por direitos o fortalecimento do Estado diante da iniciativa privada como estratégia de enfrentamento das vulnerabilidades sociais. Da mesma forma, a rotina de trabalho pode estar associada à resposta sobre o objetivo sintetizante. O volume de atendimentos particularizados nos três CRAS desta pesquisa foi 739% superior às ações coletivas do PAIF (Brasil, [s.d.]a), sendo esses atendimentos majoritariamente voltados a encaminhamentos para acesso a direitos.

Portanto, trata-se de uma escolha para a qual os pressupostos iniciais já apontavam. Para os usuários, o acolhimento (34%) é o objetivo que sintetiza a qualidade dos serviços do CRAS, conforme apresentado na Tabela 4, sendo também identificado como sinônimo de bom atendimento na relação entre trabalhador e usuário.

Tabela 4 - Objetivo que sintetiza qualidade para os serviços do CRAS por percentual de usuários

Objetivo	% Usuários
Acolhimento	34
Acesso a Direitos	20
Fortalecimento de Vínculos	16
Garantia de Renda e Provisões	11
Desenvolvimento de Autonomia	4
Sem Resposta	11
Outros	4

Fonte: Elaborado pelo autor, com base nos dados primários da pesquisa (2026).





O acolhimento também aparece como sinônimo de bom atendimento na relação entre trabalhador e usuário. Nesse caso, não se trata de um meio, mas de um fim. Enquanto fim, propicia aos usuários a redução de sofrimentos e o aumento da autoestima, independentemente do atingimento de outros objetivos. Trata-se de uma escolha mais equilibrada quando comparada à das trabalhadoras.

Nas entrevistas, aplicando-se a técnica de análise de conteúdo temática, essa escolha se altera: a garantia de renda e provisões (32%) foi o objetivo mais mencionado, associado à principal expectativa inicial ao procurar o CRAS pela primeira vez, Programa Bolsa Família e cesta básica (60%).

O desenvolvimento de autonomia não é compreendido como sinônimo de qualidade nem pelos usuários nem pelas trabalhadoras, possivelmente como reação de resistência ao preconceito social dirigido aos usuários da política, expresso na ideia de que “tem que ensinar a pescar”.

O fortalecimento de vínculos, reconhecido pelas normativas como o principal resultado dos serviços (Brasil, 2017), apresenta desempenho um pouco superior ao observado entre as trabalhadoras, com maior incidência nos três perfis que se destacam em todas as variáveis desta pesquisa: residir em Terra Rica (22%), ser idoso (23%) e participar das ações coletivas do PAIF e/ou do SCFV (18%).

As dinâmicas de poder sobre a qualidade dos serviços também foram investigadas diretamente com usuários e trabalhadoras por meio de questionários e entrevistas. Para os usuários, foi perguntado se alguma pessoa ou instituição influencia, positiva ou negativamente, as relações em sua família, sendo apresentadas dez opções de resposta. Para as trabalhadoras, a pergunta foi: avaliar a influência de diferentes atores sobre a qualidade dos serviços do CRAS, também com dez opções, em uma escala de influência de 1 a 5.

Ambos os grupos se reconhecem como os sujeitos com maior poder de influência mútua. Para os usuários, os trabalhadores da assistência social (27%) exercem mais influência do que a família extensa (25%), a igreja (25%) e os amigos (7%). De modo semelhante, as trabalhadoras reconhecem os usuários (4,75) como os sujeitos com maior poder de influenciar





a qualidade dos serviços, enquanto outras opções obtiveram notas mais baixas, como família e amigos dos usuários (4,00) e prefeitos e vereadores (3,33). Porém, nas entrevistas com as trabalhadoras, prefeitos e vereadores (50%) são os atores mais citados como exercendo influência negativa sobre a qualidade dos serviços do CRAS.

E o vereador, pra poder fazer uma moral, acaba mandando as pessoas pra cá. Aí a pessoa chega aqui e fala, olha, tal vereador falou pra mim, vim aqui fazer o meu Cadastro Único pra começar a receber o Bolsa Família. [...] A pessoa fica brava, sabe? No começo do ano a gente teve eu, né? A gente não, eu tive uma discussão com uma esposa de um vereador. A esposa queria receber Bolsa Família de qualquer maneira. E ainda falou, mas eu sou a esposa do fulano (Trabalhadora 4⁵, município y, 2026).

Prefeitos e vereadores continuam exercendo poder sobre os atendimentos da política de assistência social. A interferência política é vista como prática assistencialista eleitoreira e é sentida mais pelas trabalhadoras que ocupam funções operacionais, com atribuição máxima de (5,00). Gestoras da política (2,00) e coordenadoras do CRAS (3,33) atribuíram as notas mais baixas à influência destes sujeitos. Nas entrevistas, essa influência é ressignificada como “encaminhamento” ou “ajuda na busca ativa”.

Não é o que as trabalhadoras que atendem diretamente os usuários sentem. Para elas, o “encaminhamento” de um prefeito ou vereador gera uma expectativa de direito adquirido no usuário, ao passo que aumenta a probabilidade de conflitos na relação entre trabalhador e usuário, relação esta que foi considerada pelos usuários como o principal atributo de qualidade dos serviços.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa atingiu o objetivo de compreender os principais conceitos e atributos relacionados à qualidade dos serviços oferecidos pelo CRAS, na perspectiva de usuários,

5 Entrevista na data de 26 de junho de 2025 com a Trabalhadora 4 (mulher, de 30 a 59 anos, com ensino médio, trabalha de 1 a 5 anos na política de assistência social municipal).





trabalhadoras e gestores, bem como analisar de que forma as dinâmicas de poder nos territórios interferiram nessas escolhas.

Os resultados indicaram que a relação entre trabalhador e usuário foi o principal atributo de qualidade, tanto na escolha dos usuários (questionário e entrevista) quanto dos trabalhadores (entrevista). Entre os conceitos associados a esse bom atendimento, destacam-se as palavras ajuda e acolhimento. A primeira é associada ao assistencialismo; a segunda, a um dos objetivos normatizados da política e a uma etapa do atendimento no PAIF: acolhida. Essa escolha dá poder aos trabalhadores e faz da gestão de pessoas o grande desafio para se promover a qualidade dos serviços, mais do que garantir recursos financeiros para construir ou reformar CRAS, papel que cabe a gestores e prefeitos. Por outro lado, desloca as dinâmicas de poder para o momento da execução dos serviços, momento no qual os cidadãos não estão presentes, mas são parte interessada nos resultados, sejam estes mais imediatos e diretos, como o fortalecimento de vínculos, ou mais demorados e indiretos, como a redução das vulnerabilidades sociais.

Com o passar do tempo, os usuários querem mais dessa relação, por melhor que ela seja. Os usuários inseridos no PAIF ações coletivas e/ou SCFV, idosos e residentes de Terra Rica escolheram os resultados como o principal atributo de qualidade. A experiência anterior tem alta influência sobre a concepção de qualidade (Las Casas, 2008; Rodrigues, 2014). Esses três perfis também foram os que mais reconheceram as contribuições dos serviços para a convivência familiar, comunitária e social (100%). Contribuições que são os resultados normatizados para o PAIF e o SCFV (Brasil, 2009c; Brasil, 2012a; Brasil, 2017; Brasil, 2021). Resultados que permitem aquisições de competências relacionais, fortalecimento de vínculos, exercício da cidadania, redução das vulnerabilidades sociais e aumento do poder das redes de proteção social a todas as pessoas, inclusive às não presentes na execução dos serviços.

Independentemente da escolha da maioria pela relação entre trabalhador e usuário como principal atributo de qualidade, esta pesquisa quis saber qual o objetivo sintetizante de qualidade para os serviços do CRAS. As políticas públicas de saúde e educação trabalham





qualidade nessa perspectiva, a qual espelha com mais facilidade as dinâmicas de poder em torno do tema. Na saúde, há aqueles que defendem qualidade como sinônimo de humanização; outros, como decisão técnica da medicina. Na educação, alguns defendem qualidade como permanência na escola; outros, como capacidade cognitiva; outros, como senso crítico... E na assistência social?

As dinâmicas de poder também se fazem presentes. Nesta pesquisa, houve divergências entre usuários e trabalhadores, entre perfis diferentes em cada um desses segmentos e até entre o meio utilizado por este pesquisador na abordagem do tema. Usuários escolheram acolhimento (questionário) e garantia de renda e provisões (entrevista) como objetivos sintetizantes da qualidade dos serviços do CRAS. As trabalhadoras escolheram acesso a direitos (questionário) e acolhimento (entrevista). O fortalecimento de vínculos é a escolha da normativa (Brasil, 2017), sendo quase o preferido entre os inseridos no PAIF ações coletivas e/ou SCFV, idosos e residentes de Terra Rica. O desenvolvimento de autonomia foi o grande rejeitado tanto por usuários quanto por trabalhadores. A garantia de renda e provisões, o acolhimento e o acesso a direitos estão mais voltados aos sintomas, e seus resultados são alcançados majoritariamente em curto prazo quando comparados ao fortalecimento de vínculos e ao desenvolvimento de autonomia. E essas são parte das características das ações assistencialistas do passado.

O assistencialismo foi a principal dinâmica de poder presente nesta pesquisa. Exerceu influência indireta na escolha dos atributos e do objetivo sintetizante de qualidade. Nas entrevistas com os usuários, as palavras relacionadas a gratidão e ajuda foram citadas 1.036 vezes. Gratidão que outras pesquisas associam ao assistencialismo (Pinto, 2019). No questionário, a resposta para o objetivo sintetizante trazia a opção “outros”, a qual não foi assinalada, mas, nas entrevistas, a palavra ajuda, citada 66 vezes, pode ser interpretada como esse objetivo sintetizante. Para que servem os serviços do CRAS? Para ajudar em tudo, afinal é assistência (Freitas, 2014). A influência direta do assistencialismo se faz através de uma nova “roupagem” para a interferência de prefeitos e vereadores; para as gestoras da política e coordenadoras do CRAS, isso é passado, o que existe agora são “encaminhamentos” e ajuda





na “busca ativa”; as trabalhadoras que atendem as famílias pagam a conta da expectativa de direito adquirido a partir do encaminhamento da autoridade.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Daguiomar de Oliveira. **Masculinidades, gênero e pobreza**: o lugar dos homens e do masculino na proteção social básica de Niterói. Orientadora: Rita de Cássia Santos Freitas. 2013. 129f. Dissertação (Mestrado em Política Social) – Escola de Serviço Social, Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, RJ, 2013. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/8362>. Acesso em: 13 fev. 2026.

BAUMANN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Tradução de Plínio Dentzien. Belo Horizonte: Zahar, 2001.

BRASIL. **Caderno de orientações técnicas do serviço de convivência e fortalecimento de vínculos para crianças de 0 a 6 anos**. Brasília: Ministério da Cidadania, 2021.

BRASIL. **Concepção de convivência e fortalecimento de vínculos**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2017.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, 1988. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/legislacao/constituicao1988>. Acesso em: 29 jan. 2025.

BRASIL. **NOB/RH SUAS**: anotada e comentada. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2011a.

BRASIL. **Orientações técnicas sobre o PAIF**. v. 2. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2012a.

BRASIL. **Tipificação nacional de serviços socioassistenciais**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009c.





BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social (MDS). Censo SUAS 2023 CRAS e Registro Mensal de Atendimento (RMA 2023). **Censo SUAS**, [S.l.], [s.d.]. Disponível em: <http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php>. Acesso em: 22 mar. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social (MDS). Data Explorer. **Vis data 3**, Brasília, DF, [s.d.]. Disponível em: <https://aplicacoes.cidadania.gov.br/vis/data3/data-explorer.php>. Acesso em: 16 set. 2024.

CAMISÓN, César; CRUZ, Sonia; GONZÁLEZ, Tomás. **Gestión de la Calidad**: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación, 2006.

CAPES. Catálogo de teses e dissertações. **Catálogo de teses**, Brasília, DF, s.d. Disponível em: <https://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#/>. Acesso em: 13 jan. 2025.

CAVALCANTE, Pedro. **A questão da desigualdade no Brasil**: como estamos, como a população pensa e o que precisamos fazer. Rio de Janeiro: Ipea, 2020.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

COUTO, Berenice Rojas; YAZBEK, Maria Carmelita; RAICHELIS, Raquel. **A política nacional de assistência social e o SUAS**: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos. In: COUTO, Berenice Rojas; YAZBEK, Maria Carmelita; SILVA, Maria Ozanira da Silva e; RAICHELIS, Raquel. O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2012. p. 54-87.

DINSDALE, Geoff; SCHMIDT, Brian Marson Faye; STRICKLAND, Teresa. **Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá**: desfazendo mitos e redesenhando roteiros. Tradução de Renê Loncan Filho. Brasília: ENAP, 2000.

EIRÓ, Flávio. A “boa implementação” do Programa Bolsa Família: a interação entre assistentes sociais e beneficiárias para além das regras burocráticas. In: PIRES, Roberto Rocha C. **Implementando Desigualdades**: reprodução de desigualdades na implementação de políticas públicas. Rio de Janeiro: Ipea, 2019.

FOUCAULT, Michael. **Microfísica do poder**. Organização e Tradução de Roberto Machado. 7 ed. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1979.





FREITAS, Cristiane Davina Redin. **A assistência social na perspectiva dos usuários:** representações sociais e ideologia. Orientador: Pedrinho Guareschi. 2014. 176f. Tese. (Pós-graduação em Psicologia Social) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2014. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/98295>. Acesso em: 13 fev. 2026.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Romeu. Análise e interpretação de dados de pesquisa qualitativa. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu (org.). **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. 26 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

GUSMÃO, Joana Borges Buarque de. **Qualidade da educação no Brasil:** consenso e diversidade de significados. Orientador: Elie Ghanem. 2010. 180f. Dissertação (Mestrado em Sociologia da Educação) – Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, 2010. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/48/48134/tde-22062010-135357/pt-br.php>. Acesso em: 13 fev. 2026.

JURAN, Joseph Moses. **A qualidade desde o projeto:** novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. Tradução de Nivaldo Montigelli Jr. São Paulo: Cengage Learning, 2017.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços:** conceitos, exercícios, casos práticos. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARANGONI, Suzana. **Marketing de Serviços**. Rio de Janeiro: SESES, 2015.

MARTINS, Heloisa Helena Teixeira de. Metodologia qualitativa de pesquisa. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 30, n. 2, mai./ago. 2004, p. 289-300. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/492831648/Metodologia-qualitativa-de-pesquisa>. Acesso em: 13 fev. 2026.

MASLOW, Abraham H. A theory of human motivation. **Psychological Review**, v. 50, p. 370-396, jul. 1943. Disponível em: <https://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>. Acesso em: 10 fev. 2026.





MIOTO, Regina Célia Tamasso; DAL PRÁ, Keli Reginal. Serviços sociais e responsabilização da família: contradições da política social brasileira. In: MIOTO, Regina Célia Tamasso; CAMPOS, Marta Silva; CARLOTO, Cássia Maria. **Familismo, direito e cidadania: contradições da política social**. São Paulo: Cortez, 2015. p. 147-178.

PINTO, Mariana de Almeida. **“Primeiro Deus, depois o CRAS”**: um estudo sobre consciência e desigualdade social a partir de sujeitos destinatários da política de assistência social. Orientador: Fernando Santana de Paiva. 2019. 166f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Psicologia) – Instituto de Ciências Humanas, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, MG, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufjf.br/jspui/handle/ufjf/11267>. Acesso em: 13 fev. 2026.

POMBO, Olga. Epistemologia da Interdisciplinariedade. **Revista do Centro de Educação e Letras da Unioeste**, Foz do Iguaçu, v. 10, n. 1, jan./jun. 2008, p. 09-40. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/ideacao/article/view/4141>. Acesso em: 13 fev. 2026.

POULANTZAS, Nicos. **O Estado, o poder, o socialismo**. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1980.

QUALIDADE. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2026. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/qualidade/>. Acesso em: 22/03/2025.

RAFFESTIN, Claude. **Por uma Geografia do poder**. Tradução de Maria Cecília França. São Paulo: Editora Ática, 1993.

RODRIGUES, Ricardo Rosseto. **Fundamentos de Marketing**. Rio de Janeiro: Editora Universidade Estácio de Sá, 2014.

SANTOS, Milton. **A Natureza do espaço**: técnica e tempo, razão e emoção. 4 ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2006.

SOUZA, Jessé. **A Elite do atraso**: da escravidão a lava jato. Rio de Janeiro: Editora Leya, 2017a.

SPOSATI, Aldaíza de Oliveira. **Assistência Social: de ação individual a direito social**.





Revista Brasileira de Direito Constitucional, [S.l.], n. 10, jul-dez 2007, p. 435-458.

Disponível em: <https://www.esdc.com.br/RBDC/RBDC-10/RBDC-10-435->

Aldaiza_Sposati.pdf. Acesso em: 13 fev. 2026.

SPOSATI, Aldaíza de Oliveira; BONETTI, Dilsea Adeodata; YAZBEK, Maria Carmelita; CARVALHO, Maria do Carmo Brant. **Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras**: uma questão em análise. 12 ed. São Paulo: Cortez, 2014.

TEIXEIRA, Solange Maria. Política social contemporânea: a família como referência para as políticas sociais e para o trabalho social. In: MIOTO, Regina Célia Tamasso; CAMPOS, Marta Silva; CARLOTO, Cássia Maria. **Familismo, direito e cidadania**: contradições da política social. São Paulo: Cortez, 2015. p. 211-239.

VAITSMAN, Jeni; RIEVERES, Gabriela Borges de Andrade. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, jul-set 2005, p. 599-613. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/D9JyBXkk4yWnKhqVFRCLrKC/?lang=pt>. Acesso em: 13 fev. 2026.

Recebido em: 25/03/2026

Aprovado em: 10/04/2026

Publicado em: 28/04/2026

