



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas - FACE

Departamento de Gestão de Políticas Públicas - GPP

MATHEUS FONTES FERNANDES

**IMIGRANTES, REFUGIADOS E A POLÍTICA PÚBLICA DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL: uma análise no Distrito Federal**

Brasília – DF

2022

MATHEUS FONTES FERNANDES

**IMIGRANTES, REFUGIADOS E A POLÍTICA PÚBLICA DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL: uma análise no Distrito Federal**

Monografia apresentada ao Departamento de Gestão de Políticas Públicas como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Gestão de Políticas Públicas.

Professora Orientadora: Dra. Marcia Guedes Vieira

Brasília – DF

2022

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Fi                    Fernandes, Matheus Fontes  
                              IMIGRANTES, REFUGIADOS E A POLÍTICA PÚBLICA DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL: uma análise no Distrito Federal /  
Matheus Fontes Fernandes; orientador Marcia Guedes Veira. -  
Brasília, 2022.  
                              53 p.

                              Monografia (Graduação - ) -- Universidade de Brasília,  
2022.

                              1. Política Pública de Assistência Social. 2.  
Vulnerabilidade social. 3. Imigrantes e Refugiados. 4.  
Centro de Referência Especializado de Assistência Social.  
I. Veira, Marcia Guedes, orient. II. Título.

MATHEUS FONTES FERNANDES

**IMIGRANTES, REFUGIADOS E A POLÍTICA PÚBLICA DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL: uma análise no Distrito Federal**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de  
Gestão de Políticas Públicas da Universidade de Brasília do aluno

**Matheus Fontes Fernandes**

Doutora, Marcia Guedes Vieira  
Professora-Orientadora

Doutora, Suylan de Almeida Midlej e Silva  
Professora-Examinadora 1

Doutora, Andréa Marcia Santiago Lohmeyer  
Professora-Examinadora 2

Brasília, 04 de outubro de 2022

Dedico este trabalho à minha família e a todas e todos aqueles que migram movidos pela esperança de uma vida digna.

## AGRADECIMENTOS

O trabalho aqui apresentado só foi possível concluir através das inúmeras pessoas que me cercam e a elas devo meus agradecimentos.

Primeiramente dedico este trabalho a minha família, meus pais, irmãos e avós. À minha mãe, Maria de Fátima Fontes, e ao meu pai, Evaldo Fernandes, que sempre priorizaram e batalharam pela educação de seus filhos, espero honrá-los durante a minha vida pessoal e profissional. A eles meus mais sinceros agradecimentos e gratidão. Aos meus irmãos, Steffane Fernandes, Pedro Henrique Fernandes e Thuanny Fernandes, que estão sempre ao meu lado, torcendo e comemorando as minhas conquistas.

Aos amigos que conquistei durante a minha trajetória na Universidade de Brasília (UnB): Alexandre Conceição, Jade Leal e Larissa Fonseca. Companheiros de aulas, trabalhos e inúmeras experiências no campus da UnB, agradeço pelo apoio, conselhos e por fazerem parte da minha formação. À todos os outros meus amigos, que me acompanharam antes e durante a graduação, sou grato por serem meus escapes dos cotidianos monótonos que a vida adulta nos trouxe.

Agradeço aos participantes deste trabalho, que sem eles e as suas colaborações o desenvolvimento da pesquisa não seria possível. Primeiramente à professora Marcia Guedes Vieira, ilustre orientadora que não mediu esforços para me ajudar, agradeço pelos ensinamentos e pela experiência enriquecedora que foi escrever esta pesquisa. À Irmã Rosita Milesi, pela disponibilidade e atenção em poder debater sobre a questão da migração no Distrito Federal (DF), conversa que impulsionou e inspirou o tema do estudo. À professora Dra. Andrea Marcia Lohmeyer, pela aula esclarecedora referente à assistência social no Brasil. Aos alunos do curso de Serviço Social da UnB, por me colocarem em contato com os Centro de Referência de Assistência Social (Creas) do DF e a todas e todos os entrevistados que aceitaram voluntariamente participar da pesquisa.

Por fim, meus agradecimentos àqueles que lutam por uma sociedade mais igualitária, justa e democrática, onde todos os cidadãos e cidadãs tenham direito a oportunidades e a viver dignamente.

*Nenhuma sociedade que esquece a arte de questionar ou deixa que essa arte caia em desuso pode esperar encontrar respostas para os problemas que a afligem. (Zygmunt Bauman)*

## RESUMO

Este trabalho busca analisar de forma exploratória a acessibilidade dos imigrantes e refugiados residentes no Distrito Federal (DF) à política pública de assistência social. Buscou-se aferir através da investigação do equipamento público Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas) as características da prestação dos serviços da assistência social a essa população, evidenciando suas adversidades, limites e possíveis melhorias. As referências teóricas escolhidas versam sobre o conceito de imigrantes e refugiados, políticas públicas e a política pública de assistência social, a fim de se estabelecer uma compreensão teórica da temática. Por meio de entrevistas semiestruturadas com técnicos e servidores do equipamento, foi possível coletar as percepções de indivíduos que realmente estão presentes na execução desse atendimento. Diante disso, notou-se a importância do Creas para assegurar os direitos e garantir a segurança social de imigrantes e refugiados em situação de vulnerabilidade e riscos sociais. Contudo, essa asseguridade ainda é comprometida por diversas barreiras, sejam elas linguísticas, culturais, técnicas ou sociais, colocando o caráter igualitário da política pública estudada em ambiguidade. Conclui-se que a política pública de assistência social, juntamente com seus programas e equipamentos, ainda necessita desenvolver um olhar mais atento a diferentes contextos sociais, criando, caso seja necessário, mecanismos especializados para cada uma delas, para então torna-se cada vez mais democrática e inclusiva.

**Palavras-chave:** Política Pública de Assistência Social. Vulnerabilidade social. Imigrantes e Refugiados. Centro de Referência Especializado de Assistência Social.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Entrevistados.....	27
--------------------------------	----

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
1.1	Contextualização do tema.....	11
1.2	Apresentação da pergunta de pesquisa.....	13
1.3	Objetivos.....	13
1.3.1	Objetivo Geral.....	13
1.3.2	Objetivos Específicos.....	13
1.4	Justificativa.....	14
<b>2</b>	<b>IMIGRAÇÃO, REFÚGIO E POLÍTICAS PÚBLICAS.....</b>	<b>16</b>
2.1	Imigrantes e Refugiados.....	16
2.2	As várias concepções de Políticas Públicas.....	18
2.3	Política Pública de Assistência Social.....	20
<b>3.1</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICO.....</b>	<b>24</b>
3.1	Metodologia.....	24
3.2	Instrumentos de Pesquisa.....	24
3.3	Percurso da pesquisa e Coleta de dados.....	25
3.4	Participantes da pesquisa.....	26
3.5	Análise de Conteúdo.....	27
<b>4</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....</b>	<b>29</b>
4.1	Análise das categorias.....	31
4.1.1	Acessibilidade e encaminhamento.....	31
4.1.2	Comunicação e escuta.....	32
4.1.3	Serviços e atendimento.....	34
4.1.4	Parcerias com organizações da sociedade civil.....	35
4.1.5	Sugestões de melhoria do atendimento.....	37
4.1.6	Adaptação e serviço especializado.....	38
4.1.7	Creas imigrantes e refugiados.....	39
4.2	Síntese dos resultados.....	41
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>43</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>45</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>50</b>

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1 Contextualização do tema

Os fluxos migratórios têm se caracterizado como um dos principais debates da atualidade, porém “[...] a mobilidade é uma das principais características da história humana, presente em todos os períodos históricos”. (BÓGUS E SILVA, 2017, p.27). Por meio da contemporaneidade e da globalização esses movimentos adquiriram diferentes contornos, e governos, cientistas sociais e organizações enfrentam o desafio de compreender as novas facetas desse fluxo. No Brasil, a partir do ano de 2010, a complexidade da migração tornou-se parte da agenda política, e com a entrada de imigrantes e refugiados haitianos, senegaleses, cubanos, venezuelanos, entre outras nacionalidades, surgiu no país a necessidade de criar e pensar políticas públicas específicas para os recém-chegados.

As crises humanitárias, econômicas e políticas vivenciadas nos últimos anos pelos países latino americanos transformou o Brasil em um dos mais importantes destinos para o refúgio e migração do continente sul-americano. Entre os anos de 2011 e 2020, o país registrou a entrada de cerca de 986 mil imigrantes, sendo os venezuelanos o destaque como principal nacionalidade, reflexo do desgaste político e econômico que a Venezuela vem sofrendo desde o ano de 2015, de acordo com dados divulgado pelo Observatório das Migrações Internacionais (OBMigra) (CAVALCANTI; OLIVEIRA; SILVA, 2020), importante instituto de pesquisa referente a fluxos migratórios internacionais no Brasil.

O Estado de Roraima, por fazer fronteira com o país, é o território brasileiro que mais recebe esse contingente de cidadãos, em virtude disso, os agentes públicos se viram perante a um dos maiores fluxos migratórios dos últimos anos, revelando a urgência de debater e analisar características desse processo, articulando medidas para amenizar as mazelas sociais causadas por essa grande quantidade de pessoas adentrando as fronteiras, que evidencia o desemprego, a violência e a falta de recursos básicos de sobrevivência, que “[...] incomoda tanto os governos estaduais, quanto os municipais, que veem suas políticas públicas questionadas, porque elas não incluem imigrantes em situação de vulnerabilidade social”. (SILVA, 2017, p. 81).

Com relação ao Distrito Federal (DF), a incidência dos movimentos migratórios faz parte da sua história, desde o início do seu desenvolvimento um grande fluxo de migrantes composto, principalmente, por trabalhadores da construção civil, comerciantes e prestadores de serviço, dirigira-se ao centro-oeste brasileiro para construir na região, além das suas vidas,

a nova capital federal. Segundo o IBGE, no ano de 1959, havia no local cerca de 64 mil migrantes, principalmente oriundos da Região Nordeste (IBGE, 2010).

Em relação à migração de não-brasileiros, diante das dificuldades de integração local enfrentadas principalmente ao chegar pelas fronteiras da Região Norte do país, os migrantes buscam por meio da interiorização melhores condições de vida, logo, o Distrito Federal tornou-se uma das principais localidades para esse recomeço. Além desse aspecto, programas governamentais e não-governamentais de interiorização contribuem para o aumento desse fluxo na capital, como por exemplo a Operação Acolhida, força-humanitária executada e coordenada pelo Governo Federal com apoio do Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (AURELI, 2021), cujo principal objetivo é a interiorização e a garantia da inclusão socioeconômica dos imigrantes e refugiados, principalmente vindos da Venezuela.

O Distrito Federal tem mais de 17 mil imigrantes registrados entre os anos de 2015 e 2020 (SILVA et al., 2021), além de ser a quarta UF com o maior número de pedidos de refúgios, conforme as informações do Comitê Nacional para os Refugiados (CONARE, 2020), órgão colegiado que delibera as solicitações de reconhecimento da condição de refugiado no Brasil. Diante de vulnerabilidades, riscos sociais e violações de direitos, grande parte dos recém-chegados buscam assistência por meio dos serviços, programas e projetos vinculados ao Sistema Único de Assistência Social (Suas) a fim de garantir seus direitos básicos e condições dignas de sobrevivência. De acordo com o “Guia de referência para o trabalho social com a população indígena refugiada e imigrante”, material publicado pelo Ministério da Cidadania em colaboração com entidades que trabalham com o tema:

Parcela significativa das pessoas refugiadas e imigrantes indígenas chega ao Brasil em situação de vulnerabilidade e risco social, destacando-se: insegurança alimentar, em especial em relação às crianças; ausência de renda e de recursos financeiros para custeio de moradia e insumos básicos, como alimento e itens de higiene; situação de rua ou moradia em lugares precários; incidência de problemas de saúde; desconhecimento sobre seus direitos e dificuldade de acesso aos serviços públicos de saúde, educação e assistência social, entre outros; e ausência de documentação. (BRASIL, 2012, p. 18)

São através de equipamentos públicos como o Centro de Referência de Assistência Social (Cras) e o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas) que os imigrantes e refugiados encontram a porta de entrada para os serviços e programas da assistência social no Sistema Único da Assistência Social (Suas). Nesse sentido, diante da grande demanda pelos serviços vinculados ao Suas no Distrito Federal por parte dos migrantes, os agentes públicos em conjunto com a Secretaria de Desenvolvimento Social

(SEDES) tomou a decisão de criar um Creas específico para o atendimento dessa população. Atualmente esse projeto está em fase de desenvolvimento e conta com a colaboração da Organização Internacional para Migrações (OIM) e do Centro Scalabriniano de Estudos Migratórios (Csem).

Tendo em vista a importância da política de assistência social para essas populações, procura-se compreender a efetividade da proteção social aos imigrantes e refugiados, analisando essa política pública, como instrumento governamental inclusivo, que prevê a garantia de proteção, amparo e acolhimento a todos que dela necessitarem.

## **1.2 Apresentação da pergunta de pesquisa**

Diante do exposto, o presente estudo traz a seguinte pergunta: Quais são os limites e possibilidades encontradas por imigrantes não-brasileiros e refugiados quanto ao acesso a política pública de assistência social no Distrito Federal?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo Geral**

Analisar o acesso dos migrantes não-brasileiros e refugiados residentes no Distrito Federal à política pública de assistência social. A partir disso, a pesquisa permitirá apontar os avanços, limites e desafios a serem enfrentados para um aprimoramento dessa política.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Discutir as especificidades do atendimento dos migrantes residentes no Distrito Federal perante a política pública de assistência social a partir da investigação do equipamento público “Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas)”;
- Verificar as principais dificuldades e limitações ao acesso à política pública de assistência social do DF pelos imigrantes e refugiados, partindo da investigação do equipamento público “Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas)”;

- Identificar , as potencialidades e capacidades da política de assistência social referente ao atendimento aos imigrantes e refugiados;

#### **1.4 Justificativa**

A política pública de assistência social tem como objetivo o atendimento básico e emergencial daqueles que dela necessitarem, visando a inclusão social. Desse modo, seus serviços, programas, projetos e benefícios são de extrema importância para garantir o acesso às demais políticas públicas de Estado e a outros serviços disponíveis à população, promovendo condições para uma existência digna àqueles que são assistidos por ela.

Contudo a existência física de espaços, por si só não garante a viabilização concreta dessa referência; há, portanto, a necessidade de se adensar o debate sobre o significado desses espaços, o que inclui discussões sobre os serviços, a estrutura, os acessos, os processos de qualificação e avaliação, as interfaces e o controle social, o que, sem dúvida, pode ser qualificado por subsídios oriundos de processos investigativos e de avaliação da gestão do próprio sistema. (COUTO, 2009, p. 207)

Em face do exposto, é de extrema importância o amparo da política pública de assistência social à população migrante, tendo em vista a alta demanda aos serviços prestados pelo Suas. Por outro lado, de acordo com Castro, Fernandes e Jonnathan (2018, p. 16) observa-se o “[...] despreparo dos órgãos do governo, e a inexistência de políticas específicas para atender os imigrantes, fez com que a situação, principalmente nas áreas de fronteira, tomasse proporções de crises humanitárias”. A relevância de analisar e discutir a efetividade desses programas e serviços sociais em relação à população migrante no Distrito Federal (DF) deve-se principalmente à expressividade do fluxo migratório e o aumento de migrantes e refugiados em situação de vulnerabilidade na região (TORRES, 2021). Ademais, a pandemia do Covid-19, intensificou a procura por serviços, benefícios e programas socioassistenciais, conforme relatou Irmã Rosita Milesi, cofundadora e diretora do Instituto de Migrações e Direitos Humanos (IMDH) em entrevista concedida ao jornal Correio Braziliense:

A pandemia de covid-19 evidenciou e agravou as desigualdades sociais e trouxe muitos desafios para a acolhida e integração de migrantes e refugiados. A grave situação de vulnerabilidade neste período levou ao aumento considerável no número de pessoas que buscaram atendimento no IMDH em 2020, especialmente em Brasília, e o enfoque nos serviços de atenção emergencial: alimentação, nutrientes e itens de higiene para crianças, orientação psicossocial, campanhas de doações na comunidade, criação de novos itens e modos de apoiar. (Apud PERES; RODRIGUES, 2021)

Além da importância social e científica para o desenvolvimento do estudo, a justificativa tem caráter pessoal, pois durante meu percurso de formação acadêmica tive a oportunidade de ser discente da disciplina “Migração na Atualidade” do Instituto de Ciência Política da Universidade de Brasília, ministrada pela professora Dra. Claudia Gomes Gonçalves, que me proporcionou o primeiro contato com a temática das migrações e me revelou a importância de se discutir, analisar e compreender as dinâmicas desse fenômeno que impacta inúmeras vidas. Deste modo, o presente trabalho busca contribuir com a discussão da democratização do acesso a políticas públicas, revelando a importância de se pensar em políticas transversais para incorporar os aspectos da realidade na elaboração de ações para as minorias.

## 2. IMIGRAÇÃO, REFÚGIO E POLÍTICAS PÚBLICAS

### 2.1 Imigrantes e Refugiados

Diante do objetivo deste trabalho faz-se necessário esclarecer e definir a concepção de migração, e outros conceitos adjacentes ao tema. É importante ressaltar a dificuldade de definir um marco conceitual único para a complexidade desse fenômeno social, portanto, os termos expostos podem variar segundo diferentes perspectivas ou abordagens.

A partir da contemporaneidade, a mobilidade evoluiu de diversas formas, “[...] mudanças nos transportes, tecnologia e cultura tornam normal que as pessoas pensem além das fronteiras e as cruzem com frequência” (CASTLES, 2010, p. 15), portanto, a ação de migrar tornou-se cada vez mais presente e importante perante um mundo globalizado. Seguindo a definição dada pela Organização Internacional para as Migrações (OIM), o significado de “migração” é caracterizado por:

Processo de atravessamento de uma fronteira internacional ou de um Estado. É um movimento populacional que compreende qualquer deslocação de pessoas, independentemente da extensão, da composição ou das causas; inclui a migração de refugiados, pessoas deslocadas, pessoas desenraizadas e migrantes económicos. (ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL PARA AS MIGRAÇÕES (OIM), 2010, p. 40)

Sobre a relação da palavra migrante com o termo “estrangeiro” Dutra (2013) explica que a etimologia da palavra vem:

Do latim extra – fora, extraneus – estranho, o termo enfatiza mais o caráter de ser diferente dos outros. Consequentemente, consideramos que um estaria contido no outro, pois o estranho (estrangeiro) que vem de fora está numa situação de mobilidade ipso facto e nesse transitar (migração) carrega no seu corpo marcas de ser alguém diferente. (DUTRA, 2013, p. 36)

Entretanto, em uma sociedade pós-moderna de consumo essas circulações são atravessadas por fatores sociais, políticos e econômicos, gerando uma verdadeira “hierarquia da mobilidade”, em que “[...] os que vivem no ‘alto’ estão satisfeitos de viajar pela vida segundo os desejos do seu coração, podendo escolher os seus destinos de acordo com as alegrias que oferecem. Os de ‘baixo’ volta e meia são expulsos do lugar em que gostariam de ficar”. (BAUMAN, 1999, p. 95).

Desse modo, é importante distinguir as diferenças entre ser imigrante e refugiado. De acordo com Cierco (2017), imigrantes são aqueles que geralmente dispõem de uma certa

organização em relação à sua partida, são livres para escolher o local de destino e tendem a ter maiores seguranças em relação ao trabalho, moradia e assistência no novo país, todavia, esses fatores não são condicionantes a todos os imigrantes, podendo encontrar em suas jornadas diversas adversidades. A Lei de Migração brasileira traz em seu texto o conceito de imigrante “pessoa nacional de outro país ou apátrida que trabalha ou reside e se estabelece temporária ou definitivamente no Brasil” (BRASIL, 2017, p. 01).

Quanto aos refugiados, estes migram de forma súbita, frequentemente movidos por ameaça à vida, liberdade ou bem-estar. Ainda segundo o autor, “para alguns tornar-se refugiado representa o último ato de um longo período de incerteza, que surge só depois de terem falhado todas as outras estratégias de sobrevivência.” (CIERCO, 2017, p. 13) No que tange aos princípios legais, o Estatuto do Refugiado brasileiro através da Lei n.º 9.474/97, de 22 de julho de 1997, reconhece como refugiado todo indivíduo que:

- I - devido a fundados temores de perseguição por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opiniões políticas encontre-se fora de seu país de nacionalidade e não possa ou não queira acolher-se à proteção de tal país;
- II - não tendo nacionalidade e estando fora do país onde antes teve sua residência habitual, não possa ou não queira regressar a ele, em função das circunstâncias descritas no inciso anterior;
- III - devido a grave e generalizada violação de direitos humanos, é obrigado a deixar seu país de nacionalidade para buscar refúgio em outro país. (BRASIL, 1997, p. 01)

O Estatuto dos Refugiados (ACNUR, 1954), criado durante a Convenção das Nações Unidas de 28 de Julho de 1951, inicialmente tinha o objetivo de resolver a situação dos refugiados na Europa após a Segunda Guerra Mundial, estabeleceu normas de direitos universais relacionados à questão. Atualmente o estatuto é um dos pilares que tange o direito internacional quanto às pessoas em situação de refúgio e é o fundamento legal para os trabalhos realizados pelo Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR). O estatuto confere padrões básicos para a proteção dos refugiados, ditando direitos e deveres entre esses cidadãos e os países que os acolhem. O documento prevê que todo refugiado tem direito a liberdade de movimento (art. 26), a liberdade de religião (art. 4), o direito à educação (art. 22), o direito à não discriminação (art. 3), entre outros.

Cierco ressalta que “[...] o conceito de refugiado foi sendo revisto através de instrumentos regionais” (CIERCO, 2017, p. 16), como por exemplo, na Convenção da então Organização de Unidade Africana, no qual em seu documento estende o conceito de refugiado para fluxos maciços e razões não políticas:

O termo refugiado aplica-se também a qualquer pessoa que devido a uma agressão, ocupação externa, dominação estrangeira ou a acontecimentos que perturbem gravemente a ordem pública numa parte ou numa totalidade de seu país de origem ou do país de que tem nacionalidade, seja obrigada a deixar o lugar da residência habitual para procurar refúgio noutra lugar fora do seu país de origem ou de nacionalidade. (apud CIERCO, 2017, p. 16).

Além das diferenças encontradas na legislação do Estado e nos documentos das entidades internacionais, distinguir os conceitos de imigrante e refugiado trata-se também de respeitar a trajetória da partida de cada indivíduo. De acordo com Sousa (2019):

[...] o caráter de refugiado relaciona-se à evidência de suas necessidades negligenciadas, diferentemente do imigrante que se desloca em busca de melhores condições de vida, o refugiado desloca-se em busca de alguma condição de vida, dessa forma todo refugiado pode ser considerado um imigrante, mas nem todo imigrante pode ser considerado um refugiado. (PARK, 2015, apud SOUSA, 2019, p. 02)

Dessa forma, percebe-se o pluralismo do conceito de imigração e refúgio, que diante da sua complexidade, necessita de uma maior atenção dos Estados a fim de compreender esse fenômeno, para que consigam desenvolver políticas públicas inclusivas e que realmente impactem a vivência dessas populações.

Nesse sentido, discutiremos a seguir algumas perspectivas de política pública a fim de orientar nossa discussão sobre o acesso dos imigrantes e refugiados aos direitos de cidadania, tendo como porta de entrada a política pública de assistência social.

## **2.1 As várias concepções de Políticas Públicas**

Para entender o significado de política pública é necessário explorar os diferentes conceitos e teorias que cercam esse campo de estudo.

Dye (1972, p. 02), de forma sucinta, define política pública como “[...] tudo aquilo que o governo escolhe fazer ou não fazer”. Ou seja, o principal ator na formulação de políticas públicas são os agentes governamentais.

O destaque nas ações ou omissões do Estado em relação ao significado de política pública também é compartilhado por Saravia (2006), que entende política pública como um fluxo de decisões públicas que mantém o equilíbrio social ou induz o desequilíbrio a fim de modificar a realidade, partindo de uma perspectiva mais operacional, ou seja

[...] é um sistema de decisões públicas que visa a ações ou omissões, preventivas ou corretivas, destinadas a manter ou modificar a realidade de um ou vários setores da

vida social, por meio da definição de objetivos e estratégias de atuação e da alocação dos recursos necessários para atingir os objetivos estabelecidos. (SARAVIA, 2006, p. 29)

Os autores Howlett, Ramesh e Perl (2009) sintetizam a definição de política pública a partir de iniciativas adotadas por governos, e embora atores não governamentais possam influenciar essas decisões, seus esforços não caracterizam políticas públicas.

Contudo, entender o significado de política pública apoiado no protagonismo estatal pode levar a uma falsa interpretação e simplificação do tema. Diante desse paradoxo, Secchi (2015) dividiu em duas abordagens distintas a centralidade dos atores na elaboração de políticas públicas. De acordo com o autor, os estatistas ou estadocêntricos acreditam que política pública são apenas as ações que emanam de um ator estatal, que apoiado em sua superioridade, pode criar e regular leis, além de corrigir deturpações que as instituições que não pertencem ao setor público não conseguem corrigir. Em contrapartida, a abordagem multicêntrica ou policêntrica, “[...] considera organizações privadas, organizações não governamentais, organismos multilaterais, redes de políticas públicas (*policy networks*) juntamente com os atores estatais, protagonistas no estabelecimento das políticas públicas” (SECCHI, 2015, p 03), e, que embora as políticas públicas sejam desenvolvidas em um aparato institucional-legal do Estado, as iniciativas e decisões podem ter diversas origens.

O argumento defendido por Secchi (2015) em relação à descentralização do Estado quanto à elaboração de políticas públicas está diretamente ligado à transversalidade dessas ações diante de tomadas de decisão, diretrizes fundamentais para o desenvolvimento da política de assistência social. A descentralização das políticas públicas no Brasil constitui-se a partir da Constituição Federal de 1988, com objetivo de valorizar o poder local e a participação popular, eixos influenciados pela recém-redemocratização do Estado (FREITAS, 2015). A implementação desse novo mecanismo de desenvolvimento de ações governamentais trouxeram às políticas sociais novas bases em relação à dinâmica de sua gestão, e compete a elas a articulação e integração das iniciativas públicas e privadas, com o objetivo de evitar a “[...] pulverização dos recurso, a superposição das ações e dos serviços, omissão de alguns setores, entre outros.” (HERPICH; REIS, 2011, p. 08).

Outro importante ponto a ser considerado referente às políticas públicas e mais especificamente às políticas sociais, é o conceito de transversalidade. De acordo com Serra (2005), a transversalidade é um instrumento organizacional cujo objetivo é fornecer capacidade de ação às questões para as quais as organizações clássicas são inadequadas. A transversalidade é introduzida nos arranjos das políticas públicas pela necessidade de

interação entre a diversidade e complexidade da realidade social com as exigências e limitações das instituições, ou seja, este instrumento se conecta à democratização das ações da gestão pública.

A centralização das decisões é um dos pontos que a transversalidade busca evitar, segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA):

Como está explícito no conceito de transversalidade, sua aplicação implica desenho institucional que favoreça relações menos marcadas pela hierarquia, pela centralização e que sejam mais aderentes a modelos de gestão lateral, nos quais os atores reúnem-se com interesse de cooperar para alcance de objetivo comum. (IPEA, 2009, p. 780)

O Instituto ainda destaca a importância da transversalidade na articulação de políticas públicas para minorias e indivíduos marginalizados:

Quando aplicado a políticas para grupos populacionais específicos, por exemplo, o conceito compreende ações que, tendo por objetivo lidar com determinada situação enfrentada por um ou mais destes grupos, articulam diversos órgãos setoriais, níveis da Federação ou mesmo setores da sociedade na sua formulação e/ou execução. (IPEA, 2009, p. 780)

Tendo em vistas a teorização desses termos, o presente estudo busca analisar a assistência social como política pública descentralizada e transversal, assim como está disposto em seus regulamentos legais.

### **2.3 Política Pública de Assistência Social**

Ainda que o objetivo do trabalho não seja tratar de modo aprofundado o campo histórico e político da assistência social, no entanto, ela é um importante dispositivo para inclusão à superação de situação de vulnerabilidade por parte de populações marginalizadas, como os imigrantes e refugiados, e é necessário entender como se estabeleceu no Brasil e como se deu sua institucionalização, para que dessa forma seja possível avançar na análise da mesma como política pública.

De acordo com Oliveira (2007), a assistência social historicamente foi ligada à caridade e à filantropia.

Ela é, antes de tudo, um dever de ajuda aos incapazes e destituídos, o que supõe uma concepção de pobreza enquanto algo normal e natural ou uma fatalidade da vida humana. Isto contribuiu para que, historicamente e durante muito tempo, o direito à assistência social fosse substituído por diferentes formas de dominação,

marginalização e subalternização da população mais pobre. (OLIVEIRA, 2007, p. 25)

Pereira (2009) destaca a assistência social como ação fundamental para fortalecer a efetividade das políticas sociais, “isso porque, é ela quem tem o mister de lidar com os segmentos populacionais situados na base da pirâmide social e de se colocar como via de denúncia da cidadania negada, no plano operacional, a esses segmentos” (PEREIRA, 2009, p. 52), que incluídas em um contexto capitalista, tendem a excluir os sujeitos com maiores vulnerabilidades, configurando-a como instrumento de denúncia da cidadania negada.

Desde o século XX, a assistência social faz parte do contexto político brasileiro. Durante o governo de Getúlio Vargas foi criado por sua esposa, Darcy Vargas, a Legião Brasileira de Assistência (LBA), entidade responsável por prestar assistência social no país, caracterizada pela caridade, filantropia e solidariedade (SOUZA; MEXKO, 2022). Essa assistência era protagonizada pelas primeiras-damas e seus companheiros, prefeitos e governadores, tornando essa política, em muitos dos casos, moeda de troca eleitoral. Foi somente a partir da reforma democrática do Estado que a assistência social exerceu papel importante na discussão política, entrando em pauta durante a elaboração da nova Constituição Federal (CF). A CF de 1988 foi um marco importante quanto ao estabelecimento e fortalecimento dos direitos de cidadania, e pela primeira vez a assistência social passou a integrar o tripé da seguridade social. A Carta Magna, através do art. 203, prevê:

Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:  
I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;  
II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;  
III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;  
IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;  
V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei. (BRASIL, 1988)

Logo, a assistência social assume novas formas, que apoiado em seu reconhecimento como direito social, passa a ser incluída nas políticas públicas providas pelo Estado, o que de acordo com Sposati (2009, p. 14) significou a “[...] ampliação no campo dos direitos humanos e sociais e, como consequência, introduziu a exigência de a assistência social, como política [...]”. Porém, foi somente em 1993, resultado da luta histórica em defesa por maiores garantias de direitos, que a assistência social é regularizada, através da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS – (Lei nº 8.742). Estabelecendo mudanças quanto a

responsabilidades do órgão público, a LOAS vinculou a assistência social à ação estatal planejada e criou espaços de decisão democrática com representações da sociedade, organizações e entidades parceiras (SPOSATI, 2009, p. 14). O art. 6º da Lei dispõe que “as proteções sociais básica e especial serão ofertadas pela rede socioassistencial, de forma integrada, diretamente pelos entes públicos e/ou pelas entidades e organizações de assistência social vinculadas ao Suas, respeitadas as especificidades de cada ação.” (BRASIL, 1993). Reforça, assim, a descentralização e a transversalidade para fomentar o desenvolvimento de uma política pública mais participativa, inclusiva e democrática.

Os objetivos da LOAS estão ligados à proteção da família, da infância, da adolescência, da velhice, da habilitação e reabilitação profissional e a garantia de um salário mínimo mensal a idosos e pessoas portadoras de deficiência. A Lei garante que:

A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. (BRASIL, 1993)

A partir desses processos, foi elaborada a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), criada em 2003, que é responsável pela efetividade e diretrizes da assistência social no país enquanto direito. Durante a IV Conferência Nacional de Assistência Social foi apresentada a PNAS e os eixos estruturantes para elaboração do Sistema Único de Assistência Social (Suas), institucionalizando a assistência social e a reforçando como uma política pública de Estado. O Suas é o instrumento público que organiza de forma descentralizada os serviços socioassistenciais, ele é responsável pela articulação de recursos e esforços da União, dos Estados e dos Municípios para financiar e executar os planos da PNAS. De acordo com Couto (2009):

O Suas representa um esforço no sentido de organizar, de forma clara, a estruturação nacional da política de assistência social. Sua formulação, com os instrumentos de gerenciamento, de monitoramento, com a definição dos espaços públicos articuladores, constitui-se em avanço notório no campo da política social. (COUTO, 2009, p.213)

Essa estrutura promovida pelo Suas é dividida em dois níveis: a proteção social básica e a proteção social especial de alta e média complexidade.

Os serviços de proteção básica são ofertados pelo Centro de Referência de Assistência Social (Cras) e tem como objetivos:

[...] prevenir situações de risco através do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, entre outros) e/ou fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, entre outras) (BRASIL, 2004, p. 33 apud COUTO, 2009, p. 211).

A proteção social especial de alta e média complexidades, é vinculada ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas) e tem como característica a atenção “[...] aos indivíduos que se encontram em situação de alta vulnerabilidade pessoal e social, decorrentes de abandono, privação, perda de vínculos, exploração, violência etc” (COUTO, 2009, p.211), ou seja, trata-se do atendimento dirigido às situações de direitos violados. Essa proteção pode ser de média complexidade, que é destinada àqueles indivíduos que ainda mantêm vínculos familiares e comunitários, ou de alta complexidade, indicado a indivíduos com histórico de rompimento de laços familiares e comunitários, que necessitam de proteção integral, como: moradia, alimentação, higienização e trabalho.

Assim, ao colocar a ótica do tema do presente trabalho neste contexto e diante das vulnerabilidades já abordadas anteriormente, a assistência social tem papel central quanto a sobrevivência e inclusão dos imigrantes e refugiados em situação de vulnerabilidade no país, e assim garantir acesso a políticas públicas e reafirmar sua condição de cidadãos portadores de direitos.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

#### 3.1 Metodologia

O presente trabalho busca analisar de forma qualitativa e exploratória as características dos acessos dos imigrantes e refugiados do Distrito Federal aos programas e projetos da política pública de assistência social, de modo a entender seus serviços, impactos, limites, estruturas e atendimento a essas populações.

A abordagem de pesquisa escolhida é a qualitativa, uma vez que ela “[...] aprofunda-se no mundo do significado das ações e relações humanas, um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas” (MINAYO, 1994, p.22), buscando coletar através de dados e informações mais subjetivas o caráter da política pública de assistência social em relação aos migrantes estrangeiros. O *locus* de análise é o “Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas)”, unidade pública fundamental para o acesso aos diversos programas socioassistenciais, estando na proteção social especial de média complexidade, podendo verificar de forma mais concreta as características da prestação desse serviço.

Chizzotti (1995) argumenta que esse método de pesquisa faz oposição ao paradigma do pressuposto experimental e a ciências da natureza, que através da utilização do processo quantitativo deduzem leis e explicações gerais, mas que nas ciências humanas podem conduzir a simplificações e generalizações errôneas. Segundo o autor,

O conhecimento não se reduz a um rol de dados isolados, conectados por uma teoria explicativa; o sujeito-observador é parte integrante do processo de conhecimento e interpreta os fenômenos, atribuindo-lhes um significado. O objeto não é um dado inerte e neutro; está possuído de significados e relações que sujeitos concretos criam em suas ações. (CHIZZOTTI, 1995, p. 79)

Em relação à pesquisa exploratória, buscamos por meio dessa abordagem “[...] proporcionar maior familiaridade com o problema, com vista a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses.” (GIL, 2008, p.40), e deste modo obter uma visão geral e ao mesmo tempo aproximativa em relação ao acesso dos imigrantes estrangeiros à política pública de assistência social no Distrito Federal.

#### 3.2 Instrumentos de Pesquisa

Tomando como base a estrutura de pesquisa elaborada por Gil (2008), as etapas do estudo seguiram os seguintes passos:

1. Levantamento bibliográfico e documental para compreensão do tema da assistência social e sua relação com pessoas migrantes em situação de vulnerabilidade;
2. Mapeamento dos Creas que atuam com imigrantes e refugiados estrangeiros no Distrito Federal;
3. Realização de entrevistas semiestruturadas com os agentes, técnicos e servidores que trabalham diretamente com a política pública estudada.

### **3.4 Percurso da pesquisa e Coleta de dados**

De modo a aproximar-se do objeto da pesquisa e ter um panorama da realidade dos imigrantes e refugiados no Distrito Federal, foram contactados dois agentes sociais que prestam trabalhos voluntários à comunidade migrante da região. A partir de indicações foi possível ter acesso a um membro da comunidade de vicentinos da Igreja Católica de Brasília, que presta caridade e acolhimento à essa população, e ao Instituto Migrações e Direitos Humanos (IMDH), associação referência no Brasil quanto o atendimento jurídico e socioassistencial aos migrantes, que forneceu preciosas informações sobre a questão da política pública de assistência social e a relação com os imigrantes e refugiados, suscitando, a partir disso, o tema do presente estudo.

Outro momento importante de aproximação ao campo de pesquisa foi a oportunidade de assistir à defesa de dissertação de mestrado da pedagoga Lara Andréia Sant Ana Cardoso, o que oportunizou maior entendimento do tema e também dos aspectos e etapas de uma pesquisa com esse público.

Ao longo do desenvolvimento do estudo, observou-se a necessidade de compreender o campo da assistência social. Através da professora orientadora da pesquisa, foi marcado e realizado com a professora Dra. Andrea Marcia Lohmeyer, da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), uma aula referente aos aspectos históricos e teóricos da assistência social.

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas, com perguntas preparadas antecipadamente, cuja ordem e acréscimo de perguntas foram feitas a partir da necessidade para o alcance do objetivo (LAVILLE & DIONE, 1999, p. 187). Para isso, as reuniões foram agendadas de acordo com a disponibilidade dos respondentes, cujos conteúdos foram

gravados e transcritos para análise. Devido à exiguidade do tempo, da distância e da disponibilidade das pessoas, as entrevistas foram realizadas *online*, por meio da plataforma *Teams*.

Referente à coleta de dados, foi desenvolvido um roteiro de perguntas destinado aos agentes públicos que atuam nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social (Creas) do Distrito Federal (DF), e também a pessoas envolvidas na discussão sobre a criação de um Creas para migrantes, com questões relativas à percepção sobre a qualidade do atendimento das unidades, os serviços prestados aos migrantes e refugiados, as principais dificuldades encontradas por esses indivíduos ao buscarem essa assistência, incluindo perguntas sobre seus perfis socioeconômicos e as possíveis propostas e ajustes para melhoria desse serviço.

De acordo com Gil (2008), as entrevistas são uma importante técnica, para além de obtenção de dados, mas também como forma de diagnosticar e orientar questões sobre o comportamento humano. Sendo assim, através dessa interação, é possível compreender os aspectos gerais do tema da pesquisa.

Partindo da análise de Ferreira (2014) sobre a “entrevista compreensiva”, buscamos o desenvolvimento de entrevistas mais pessoais, contudo, mantendo a formalização na recolha de informações, cabendo ao entrevistador zelar pela pertinência das perguntas e respostas relativamente ao objetivo da pesquisa.

### **3.5 Participantes da pesquisa**

No Distrito Federal existem 11 Creas, dos quais tem-se a informação de que nove deles atendem imigrantes. Foram contatados nove Creas, mas conseguimos resposta de apenas quatro deles. Por motivos institucionais e burocráticos muitos não concordaram em participar da pesquisa. Por ser período eleitoral as unidades receberam a instrução de não concederem entrevistas para qualquer fim, seja acadêmico ou jornalístico, e isso impediu o acesso a um número maior de entrevistados. Em alguns casos os convidados só aceitariam conceder a entrevista mediante uma autorização da Secretaria de Desenvolvimento Social (SEDES), deste modo foi solicitada essa autorização por meio telefônico e e-mail à Assessoria de Comunicação Social, em 10 de agosto de 2022, todavia, até o momento da finalização deste trabalho não foi obtida resposta. Algumas entrevistas foram garantidas por meio de contato direto no Creas por indicação de pessoas conhecidas do pesquisador ou da professora orientadora. Tendo em vista a dificuldade encontrada de conseguir entrevistas com

os técnicos e servidores do equipamento, a colaboração de alguns estudantes do curso de Serviço Social da Universidade de Brasília que atuavam ou já atuaram como estagiários no Creas, foi fundamental para estabelecer uma ponte de contato entre os colaboradores disponíveis a participarem da pesquisa.

Para o debate do desenvolvimento de um Creas exclusivo para imigrantes e refugiados, foram entrevistadas duas pessoas que participam ativamente da luta pelos direitos dos imigrantes e refugiados do DF.

Com o objetivo de preservar suas identidades, os participantes tiveram seus dados profissionais e pessoais resguardados e estão de pleno acordo com o termo de consentimento livre da pesquisa (APENDICE A). O quadro abaixo contém as informações autorizadas pelos entrevistados.

Quadro 01 - Entrevistados.

Entrevistado	Cargo	Gênero
Entrevistada 01	Psicóloga do Creas	Feminino
Entrevistada 02	Estagiária do Creas	Feminino
Entrevistado 03	Assistente social do Creas	Masculino
Entrevistada 04	Assistente social do Creas	Feminino
Entrevistado 05	Coordenador do Creas	Masculino
Entrevistada 06	Assistente da OIM e coordenadora de políticas públicas para imigrantes e refugiados	Feminino
Entrevistada 07	Assessora política e doutora em migrações nas Américas	Feminino

Fonte: Elaboração própria. (2022)

### 3.6 Análise de Conteúdo

O método de análise de dados escolhido foi a análise de conteúdo, pois segundo Laville e Dione, “a análise tem como objetivo organizar e resumir os dados de forma tal que possibilitem fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação.” (LAVILLE & DIONE, 1999, p. 156). Podemos definir análise de conteúdo como, “[...] uma técnica de investigação que através de uma descrição objetiva sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto das comunicações tem por finalidade a interpretação *destas* mesmas comunicações” (BERELSON, 1917, apud BARDIN, 2016, p. 41), ou seja, é um conjunto de instrumentos metodológicos, em que se presta a analisar diferentes fontes (BARDIN, 2016). De acordo com a autora, essa metodologia se organiza em três etapas: 1) pré-análise, 2) exploração do material e 3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

A primeira fase, pré-análise, corresponde à organização do material a ser investigado, com objetivo de sistematizar as ideias. Essa etapa contém três funções importantes: “[...] a escolha dos documentos a serem submetidos a análise, a formulação das *hipóteses* e dos *objetivos* e a elaboração de indicadores que fomentem a interpretação final” (BARDIN, 2016, p. 125).

A segunda fase, exploração do material, consiste em codificação, decomposição ou enumeração, isto é, entrevistas, textos de documentos e anotações de diários de campo, são recortadas em unidades de registros (palavras, frases e parágrafos) e agrupadas tematicamente em categorias iniciais, intermediárias e finais. Dessa forma, será possível realizar as inferências quanto ao conteúdo dos diferentes meios de comunicação utilizados na pesquisa.

A terceira e última etapa, compreende o tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Nessa fase os resultados brutos coletados são tratados de maneira a serem significados e respaldados no referencial teórico.

Esse tipo de análise permite uma certa flexibilidade das etapas de análise. Nesse sentido, para fins desta pesquisa, utilizou-se o material transcrito das entrevistas, do qual foi possível a codificação em categorias. Importante esclarecer que não foi realizada uma análise quantitativa das mensagens, mas a seleção de depoimentos entendidos como mais significativos para o estudo e que surgiram nas entrevistas.

#### 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

O objetivo deste capítulo é analisar os conteúdos das entrevistas por meio da metodologia proposta no trabalho, de modo que as falas dos entrevistados foram codificadas, categorizadas e organizadas para que seja possível compreender o acesso dos imigrantes e refugiados aos serviços do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas). A pesquisa permitiu definir as seguintes categorias de análise: Acessibilidade e encaminhamento; Comunicação e escuta; Serviços e atendimento; Parcerias com organizações da sociedade civil; Sugestões de melhoria; Adaptação e serviço especializado; Creas imigrantes e refugiados. Ao final, serão sintetizados os objetivos específicos da pesquisa a partir das categorias analisadas.

Ao todo foram entrevistadas cinco pessoas que atuam nos Creas de Ceilândia, Taguatinga Sul, Brazlândia e Estrutural. A fim de resguardar as identidades das pessoas que concederam as entrevistas, elas serão identificadas como “Entrevistada/o 01, 02” e assim sucessivamente.

Inicialmente, para compreendermos melhor como se dá o atendimento às pessoas que necessitam da política de assistência social, aqui especialmente os imigrantes, é importante compreender os aspectos da prestação dos serviços do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas), abordando sua estrutura como equipamento público e o ambiente onde estão inseridos os entrevistados.

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas) é um instrumento público vinculado à política pública de assistência social, de natureza protetiva, responsável por ofertar os serviços de Proteção de Média e Alta Complexidade, isto é, tem como principal objetivo atender e acompanhar as demandas de indivíduos cujos direitos foram violados, como por exemplo: violência física, psicológica e negligência; violência sexual; afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida de proteção; situação de rua; abandono; vivência de trabalho infantil; discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia, dentre outras. Sua definição está expressa na Lei nº 12.435/2011:

§ 2º O Creas é a unidade pública de abrangência e gestão municipal, estadual ou regional, destinada à prestação de serviços a indivíduos e famílias que se encontram em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos ou contingência, que demandam intervenções especializadas da proteção social especial. (BRASIL, 2011, Art. 6º).

As principais ações e serviços realizados por esse instrumento estão dispostas no livro “Perguntas e Respostas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social - Creas” (2011), documento desenvolvido para orientar gestores e profissionais em relação a organizações das unidades do CREAS, dentre as suas competências estão:

- a) Acolhida;
- b) Escuta;
- c) Diagnóstico socioeconômico;
- d) Orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais;
- e) Construção de plano individual e/ou familiar de atendimento;
- f) Orientação sociofamiliar;
- g) Atendimento psicossocial;
- h) Orientação jurídico-social;
- i) Informação, comunicação e defesa de direitos;
- j) Apoio à família na sua função protetiva;
- k) Acesso à documentação pessoal;
- l) Articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais;
- m) Articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;
- n) Mobilização para o exercício da cidadania;
- o) Estímulo ao convívio familiar, grupal e social;
- p) Mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio;

Por meio da prestação dos serviços citados acima, o Creas tem objetivo de:

- a) Fortalecer a função protetiva da família;
- b) Interromper padrões de relacionamento familiares e comunitários com violação de direitos;
- c) Potencializar os recursos para a superação da situação vivenciada e reconstrução de relacionamentos familiares, comunitários e com o contexto social, ou construir novas referências, quando for o caso;
- d) Dar acesso às famílias e indivíduos a direitos socioassistenciais e à rede de proteção social;
- e) Exercer o protagonismo e participação social;

f) Prevenir agravamentos e institucionalização.

De acordo com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Suas - NOB-RH/SUAS (BRASIL, 2006), o parâmetro de referência para a composição da equipe de servidores das unidades do Creas estabelece o seguinte quadro: coordenadores, assistentes sociais, psicólogos, advogados, profissionais de nível médio ou superior e auxiliares administrativos. O número do corpo de trabalho é organizado de acordo com a realidade e demanda da região, considerando os índices de vulnerabilidade de cada localidade.

Atualmente, o Distrito Federal possui 11 unidades do Creas, além do Creas Diversidade, unidade especializada no atendimento em situações de discriminação, por orientação sexual, identidade de gênero, raça, etnia ou religiosidade. É importante ressaltar que a implementação de um Creas considera o porte populacional de cada região, podendo também considerar a necessidade de aprimorar as ofertas da política de assistência social para um determinado grupo específico como no caso do Creas Diversidade e no futuro o Creas para Imigrantes e Refugiados.

#### **4.1 Análise das categorias**

##### **4.1.1 Acessibilidade e encaminhamento**

A acessibilidade à política de assistência social está prevista nos seguintes princípios previstos na “Norma Operacional Básica da Política Nacional de Assistência Social – PNAS” (BRASIL, 2004):

- IV – Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais;
- V – Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão. (BRASIL, 2004, p.32)

Partindo desse pressuposto, no que se refere à acessibilidade do atendimento prestado pelo Creas aos imigrantes e refugiados, foi perguntado aos entrevistados como esses indivíduos têm conhecimento dos serviços ofertados e de que forma são encaminhados a esse equipamento.

A Entrevistada 01 relata que sua experiência com o atendimento a esse público foi de grande maioria com pessoas que se encontravam em situação de rua. Para ela, os imigrantes e

refugiados tomam conhecimento do Creas através das casas de passagem e pelo Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP), unidade pública da Assistência Social para atendimento às pessoas que vivem ou sobrevivem nas ruas. A Entrevistada 04 destaca a contribuição do Centro POP como porta de entrada para os serviços do Creas.

O Entrevistado 03 ressalta a união da comunidade imigrante e refugiada, que através da rede de apoio criada entre eles repassam as informações necessárias para os recém chegados buscarem os serviços da política de assistência social, assim, conseqüentemente do Creas.

Para o Entrevistado 05, os refugiados e imigrantes também chegam até o Creas por meio de encaminhamentos ao acessarem outras políticas, como por exemplo ao matricular os filhos em escolas ou ao buscarem os serviços de saúde pública. Além disso, a abordagem social, trabalho formado por uma equipe de educadores sociais que identifica famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social em espaços públicos, como: ruas, praças, estradas, fronteiras, terminais de ônibus, metrô, prédios abandonados, semáforos e outros locais, conduzem esses sujeitos naturalmente para o atendimento.

Ao realizar análise das entrevistas dos participantes da pesquisa, nota-se que parte dos imigrantes e refugiados que procuram o atendimento do Creas nas unidades analisadas são pessoas que se encontram em casas de acolhimento e passagem ou são usuárias do Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP), o que ressalta a fragilidade dessa população, que sobrevive em muitos casos sem moradia e segurança.

Apesar dos entrevistados não terem feito referência à participação de organizações da sociedade civil (OSC) no atendimento e disseminação de orientações para os imigrantes e refugiados e encaminhamento aos serviços do Creas, é necessário reconhecer os trabalhos realizados por essas instituições. Durante a realização da pesquisa identificou-se o trabalho realizado pelo Instituto Migrações e Direitos Humanos (IMDH), associação sem fins lucrativos de caráter filantrópico, que desde o ano de 1999 tem realizado um importante papel na defesa e proteção dos direitos dos imigrantes e refugiados no DF, prestando serviços de informação, esclarecimento e orientação a essa população.

#### **4.1.2 Comunicação e escuta**

Com base no “Guia de referência para o trabalho social com a população indígena refugiada e imigrante” (BRASIL, 2021) a comunicação é uma das diretrizes essenciais para o

trabalho social com os imigrantes e refugiados no Brasil. O documento afirma que “A dificuldade de compreender com clareza as propostas dos serviços públicos é uma das principais causas para a não adesão ao atendimento.” (BRASIL, 2021, p. 21). Tendo em vista a importância do diálogo claro e eficiente, o tema foi abordado durante os depoimentos.

Os Entrevistados 01, 02, 03 e 05 relataram que a língua não foi um fator de maior dificuldade para a prestação do atendimento, pois as experiências que tiveram com esse público foi em grande maioria de falantes da língua espanhola, e que apesar de não terem a fluência do idioma conseguiram se comunicar e serem entendidos. A entrevistada 02 relata que, “A maioria das pessoas que procuram, geralmente, são pessoas que falam espanhol e a gente consegue “se virar”, não é uma comunicação fluida e tranquila, mas ‘se vira’.” (2022, informação verbal). De acordo com o Entrevistado 05:

A língua não foi o fator de dificuldade, porque o espanhol é um pouco semelhante ao português e geralmente as pessoas já sabiam falar um pouquinho do português ou arriscavam algumas palavras, então não ficava tão ruim a comunicação. Na minha experiência as pessoas nunca vieram sozinhas, sempre estavam com um companheiro ou companheira que já falava um pouquinho do português, então a língua não foi um fator de dificuldade para o atendimento. (ENTREVISTADO 05, 2022, informação verbal)

Entretanto, a Entrevistada 04 apontou que o idioma muitas vezes pode comprometer a prestação dos serviços do Creas, e relatou que durante sua atuação em uma das unidades do DF já presenciou queixas de servidores quanto à dificuldade de compreensão da fala durante os atendimentos.

Nota-se que grande parte dos entrevistados reduziu o atendimento a imigrantes e refugiados a indivíduos falantes do idioma espanhol, por motivos compreensíveis, pois grande parte da população estrangeira residente na região são nativos de países da América Latina de língua espanhola. Todavia, indivíduos oriundos de locais como, Haiti, Paquistão, Afeganistão, Ucrânia, Sudão, entre outros países com diferentes idiomas, podem ter a prestação do serviço gravemente prejudicada. Embora o CREAS tenha entre as suas competências diretas a escuta, a informação e a comunicação, sujeitos vindos dos países citados expõem-se ao risco de terem seus direitos infringidos pela barreira linguística. O Guia de referência para o trabalho social com a população indígena refugiada e imigrante” (BRASIL, 2021), afirma:

São comuns as situações em que a população indígena, refugiada e imigrante tem dificuldades para acessar os equipamentos do Suas ou de outras políticas públicas em função da barreira linguística e de diferenças culturais. Nesses casos, as equipes devem se voltar ao aprimoramento das estratégias de comunicação, destacando-se a escuta e a atuação culturalmente adequada a cada público. (BRASIL, 2021, p. 25)

A entrevistada 02, evidencia a importância de uma escuta ativa, ou seja, uma escuta sensível e atenta, capaz de reconhecer as particularidades de cada indivíduo. De acordo com Faquin e Bettiol Lanza, “A ausência de capacidade de diálogo entre profissional e usuário, impacta também na disseminação de informações sobre a operacionalização do SUAS e sobre os direitos desses sujeitos.” (FAQUIN; BETTIOL LANZA apud FAQUIN et al., 2018, p. 13).

#### **4.1.3 Serviços e atendimento**

Por meio das perguntas feitas aos participantes do estudo foi questionado os principais programas assistenciais que os imigrantes e refugiados procuram junto às unidades do Creas. No Brasil a assistência social é direito de todos independente de sua nacionalidade, o Art. 3º Lei de Migração, nº 13.445, de 24 de maio de 2017, garante o “acesso a serviços públicos de saúde e de assistência social e à previdência social, nos termos da lei, sem discriminação em razão da nacionalidade e da condição migratória;” (BRASIL, 2017). Com base nessa garantia legal buscou-se identificar as demandas dessa população.

De acordo com a Entrevistada 01, o principal serviço solicitado por imigrantes e refugiados é referente a auxílio moradia. O chamado Benefício Excepcional é um auxílio da assistência social destinado a atender indivíduos em vulnerabilidade temporária ocasionadas pela falta ou pela inadequação da moradia. O beneficiário pode receber até 6 prestações mensais no valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais).

Os Entrevistados 02 e 03 relatam que além dos auxílios financeiros, requerimentos quanto a emissão de documentação são comumente atendidos na unidade. Orientações para dar entrada na retirada nos documentos de Carteira de Registro Nacional Migratório, Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), Cadastro de Pessoa Física (CPF) entre outros documentos são solicitações feitas pelos imigrantes e refugiados, principalmente entre aqueles que buscam um trabalho formal ou querem matricular seus filhos nas escolas públicas do DF. Outro serviço de grande procura por esses sujeitos apontado pelos participantes do estudo, é o programa Cesta de Alimento Emergencial que consiste na concessão temporária de cestas de alimentos direcionadas às famílias e pessoas em situação de insegurança alimentar e nutricional.

A Entrevistada 04 cita, ainda, o Auxílio Brasil como um dos programas mais procurados pelos imigrantes. Trata-se de um programa social de transferência direta e indireta de renda do governo federal que substituiu o Bolsa-Família, benefício destinado a famílias em

situação de pobreza independente da nacionalidade. Em maio de 2022, o Ministério da Cidadania em parceria com a Agência da ONU para as Migrações (OIM), Agência da ONU para Refugiados (AURELI, 2021), Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) e ONU Mulheres, lançou uma cartilha com orientações para acessar o programa. O documento conta com versões em mais de seis línguas, incluindo português, espanhol, inglês francês, árabe e ucraniano.

Todos os participantes relataram que em muitos casos pela falta de documentação não é possível concluir a prestação de diversos serviços solicitados pelos imigrantes e refugiados.

Em relação ao atendimento, o Entrevistado 05 aponta que:

Eu arrisco até dizer que há uma falta de disponibilidade por parte dos servidores em buscar informações para prestar atendimento a essas pessoas. Então, geralmente as pessoas refugiadas ou imigrantes chegam às unidades do CREAS e na grande maioria das vezes elas não têm a demanda necessariamente atendida. (ENTREVISTADO 05, 2022, informação verbal)

A importância do destaque dessa fala é justamente o relato de uma situação que vai contra os princípios legais da assistência social no Brasil, tendo em vista se caracterizar por uma política pública inclusiva e igualitária, focalizada a quem precisa.

Para Castro, Fernandes, Jonnathan (2018) esses obstáculos vivenciados por essas populações ao acessarem a assistência social evidenciam suas fragilidades:

O sistema da assistência social no Brasil é, possivelmente, um dos mais amplos do mundo em termos de acesso. No entanto, a pouca visão no trato da migração internacional de forma democrática e participativa, deixa de lado um sistema que foi construído em processo de amplo debate com a sociedade civil e que representa uma conquista da sociedade brasileira. (CASTRO, FERNANDES, JONNATHAN, 2018, p. 17)

Em síntese, os serviços mais procurados estão relacionados ao acesso à moradia, à alimentação e à documentação, mas a sua garantia encontra barreiras em questões burocráticas negando ao indivíduo seu status de cidadão.

#### **4.1.4 Parcerias com organizações da sociedade civil**

A participação das Organizações da Sociedade Civil (OSC) e do terceiro setor tanto na gestão quanto na prestação de serviços da política de assistência social está referida de forma legal na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. O 2º parágrafo do Art. 6 da LOAS, dispõe que o “SUAS é integrado pelos entes

federativos, pelos respectivos conselhos de assistência social e pelas entidades e organizações de assistência social abrangidas por esta Lei.” (BRASIL, Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993). A Lei, em seu artigo 3º, especifica o que são essas entidades e organizações de assistência social:

Art. 3º Consideram-se entidades e organizações de assistência social aquelas sem fins lucrativos que, isolada ou cumulativamente, prestam atendimento e assessoramento aos beneficiários abrangidos por esta Lei, bem como as que atuam na defesa e garantia de direitos. (BRASIL, 1993)

Partindo desse princípio legal, foi questionado aos entrevistados da pesquisa se eles tinham conhecimento de parcerias entre o Creas e organizações da sociedade civil (OSC) ou entidades sem fins lucrativos que realizavam trabalhos voluntários junto à população imigrante e refugiada do DF. Os Entrevistados 02, 03 e 04 responderam que não tinham conhecimento de operações formalizadas com nenhum tipo de organização. A Entrevistada 04 diz:

Não conheço, acredito que o Estado não conseguiu fazer essa ponte ou talvez não tenha tido tanto interesse, existem organizações que atendem migrantes e refugiados aqui no DF, porém não estão dentro do Creas, não existe essa parceria. Realmente é uma coisa que precisa ser trabalhada. (ENTREVISTADO 05, 2022, informação verbal)

Apesar de alguns entrevistados não conhecerem esse tipo de parceria, os Entrevistados 01 e 05 evidenciaram o papel do IMDH e da ACNUR em relação a colaboração e ao apoio que prestam ao corpo de funcionários do Creas para realizar o trabalho com essa população, relataram que anteriormente participaram de uma capacitação profissional para aprimorar o atendimento aos refugiados e imigrantes no DF, porém, não tinham conhecimento de outras cooperações.

Um estudo realizado pelo IPEA, referente a percepções de gestores da alta burocracia federal quanto à cooperação com organizações não governamentais nas políticas políticas, conclui que:

Às ONGs cabe o papel primordial – mas não exclusivo – de: formular e desenvolver alternativas para tornar as políticas efetivas; colaborar para a sua disseminação, alargando e qualificando o raio de alcance da burocracia federal; ampliar a legitimidade e aprimorar os objetivos das políticas públicas formuladas pelas burocracias. (ABREU; LOPEZ, 2014, p. 22)

Assim como argumenta o estudo, "[...] as organizações são consideradas uma via para reforçar ou fortalecer políticas do Estado, não um substituto a elas. (ABREU; LOPEZ, 2014, p. 22)

#### 4.1.5 Sugestões de melhoria do atendimento

Por fim, foi solicitado aos entrevistados que atuam no Creas sugestões que eles acreditam que devem ser adotadas para um melhor atendimento à população imigrante e refugiada. Nota-se a importância dessa categoria para uma reflexão e autocrítica do serviço prestado por parte desses colaboradores.

A Entrevistada 01 propõe a aplicação de formações que possam auxiliar os funcionários do Creas a prestar um serviço de qualidade a esses sujeitos. Sugere ainda a disponibilidade de matérias e cartilhas informativas em outros idiomas para auxiliar no atendimento e orientação, diz a participante:

Eu acredito que deveria ter mais materiais que sejam em outras línguas, a gente não consegue se comunicar, porém, se tiver um material adequado poderá ajudar. Acho que mais divulgação também para essas pessoas, por exemplo, chega muito "POP Rua" [Pessoa em situação de rua], creio que esses indivíduos passam por outros tipos de violação, mas não sabem qual tipo de serviço pode atendê-los. (ENTREVISTADO 01, 2022, informação verbal)

Os Entrevistados 02, 03 e 04 acreditam que é necessário um corpo de colaboradores mais bem preparado, pois para eles há no Creas uma carência de profissionais qualificados para atender minorias, sejam elas migrantes ou pessoas com deficiências. O Entrevistado 03 avalia que falta repasse de verbas do governo para fortalecer a eficiência do equipamento público.

O Entrevistado 05 aponta que é necessário servidores mais engajados para prestar um serviço mais eficiente a essa população, por ser um atendimento diferenciado é necessário uma maior atenção, para ele "Como a demanda vem um pouco mais complexa, às vezes falta a disponibilidade do servidor também de buscar as informações e estar junto com a pessoa para prestar o atendimento adequado." (ENTREVISTADO 05, 2022, informação verbal).

Além da perspectiva dos entrevistados, a pesquisa identificou uma série de críticas ao Suas no DF veiculadas na imprensa no que se refere ao atendimento à população em geral, pois não há pessoal suficiente e estrutura adequada para atender às demandas sociais

agravadas pela crise sanitária da Covid-19 e ao aumento da miséria. De acordo com Vilela (2022),

[...] ao buscarem a assistência social, essas pessoas em situação de vulnerabilidade encontraram um sistema despreparado, com pouco mais de um terço do número de servidores necessários e uma estrutura física totalmente inadequada e insuficiente para atender o público com dignidade. (VILELA, 2022)

A ocorrência de uma tragédia expôs ainda mais essa crise no sistema público de assistência social, quando do falecimento de uma mulher de 44 anos enquanto esperava na fila durante a madrugada por um atendimento no Cras do Paranoá (uma das cidades administrativas do DF), o qual tentava já há oito dias (TIZZO, 2022).

Portanto, além das sugestões de qualificação e mais engajamento dos servidores é notória a necessidade de maior investimento público relativo à necessidade de aumento do número de servidores e melhoria da estrutura de atendimento.

#### **4.1.6 Adaptação e serviço especializado**

Durante a realização das entrevistas surgiu o questionamento sobre a importância e a necessidade de se criar uma unidade do Creas para atender as demandas dos imigrantes e refugiados residentes no Distrito Federal, a questão busca analisar o potencial de oferecer serviços específicos para essa população.

Identificou-se que todos os entrevistados acreditam na importância da construção de um Creas destinado exclusivamente aos imigrantes e refugiados, como afirmado pela Entrevistada 01 (2022, informação verbal) de que o desenvolvimento de uma unidade como esta pode proporcionar um olhar especializado ao atendimento e que um ambiente distinto para essas pessoas favorece o contato com outros imigrantes e refugiados em situações semelhantes.

O Entrevistado 05 apontou a dificuldade em inaugurar uma unidade física de um Creas para os imigrantes e refugiados aqui no DF, e relatou que a proposta já foi aventada, porém, por questões políticas não mencionadas pelo entrevistado, não foi dada continuidade ao projeto, que tinha a Rodoviária do Plano Piloto como localidade.

Ao se pensar em uma adaptação do acesso aos serviços do Creas aos imigrantes e refugiados, Perotti (2018), ressalta que “No âmbito da assistência social não se trata, ao menos numa primeira análise, de estruturar e oferecer serviços diferenciados ou exclusivos para o migrante senão de criar as condições para assegurar o acesso deste público à rede

socioassistencial já estabelecida.”, isto é, o migrante precisa ser reafirmado como sujeito de direitos, sendo assim, as mesmas seguranças sociais afixadas pelo Suas devem valer tanto para brasileiros quanto para estrangeiros.

Em 2016 o Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDS) divulgou um documento a fim de apoiar o entendimento sobre a Política de Assistência Social no atendimento aos migrantes, reforçando o papel das políticas públicas transversais para responder a fenômenos complexos como o da mobilidade urbana (BRASIL, 2016). O “Guia de referência para o trabalho social com a população indígena refugiada e imigrante” (BRASIL, 2021), também coloca a transversalidade das políticas públicas como estratégia para a consolidação de um atendimento de qualidade a essa população, reforçando os estudos de Serra (2005), já abordado anteriormente, referente ao tema da transversalidade e ações públicas em contextos de diversidade e complexidade social.

Diante disso, viu a necessidade de se verificar o andamento da criação do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) para imigrantes no Distrito Federal e sua importância para a democratização do acesso à política pública de assistência social.

#### **4.1.7 Creas imigrantes e refugiados**

A fim de se aproximar da discussão sobre o andamento da criação de um Creas para imigrantes no Distrito Federal foram entrevistadas duas ativistas da luta pelos direitos dos imigrantes e refugiados que participaram da tomada de decisão da criação dessa unidade.

Em uma audiência pública realizada pela Câmara Legislativa, em 24 de setembro de 2021, que continha a participação de migrantes, atores políticos e sociais, além de pesquisadores do tema migração no Brasil, debateu-se a situação de imigrantes e refugiados no DF e a partir das experiências apresentadas, foram feitas propostas visando à formulação de políticas públicas relacionadas à questão. Durante a sua fala na audiência, a diretora do IMDH, Irmã Rosita Milesi, destacou a proposta de criação de um Centro Especializado para imigrantes e refugiados (TV CÂMARA DISTRITAL, 2021). O defensor público federal, Gustavo Zortéa da Silva, cita a experiência da cidade de São Paulo que estabeleceu um Centro de Referência e Atendimento para Imigrantes (Crai) que presta serviços em diversas línguas aos estrangeiros, com foco em orientações sobre regularização migratória, acesso a direitos sociais, orientação jurídica, serviço social, bem como encaminhamento de denúncias de violações de direitos humanos. Gustavo reforça a recomendação da Irmã Rosita Milesi em

relação a se pensar em um Creas próprio para essa população no DF (TV CÂMARA DISTRITAL, 2021).

Para a Entrevistada 06, um Creas específico a essa população é um equipamento inovador na região, de acordo com ela:

Quando a gente fala de um serviço especializado para imigrantes e refugiados dentro do SUAS, para além de serviços como acolhimento, serviços voltados a programas socioassistenciais, cadastro no CADÚNICO, um CREAS imigrante não se restringe a esses atendimentos, mas também referenciar esse serviços, de modo a trabalhar na sensibilização, na formação dos funcionários da rede, prestar atendimento poliglota, orientando esses migrantes onde devem procurar as informações ou fazer um atendimento preliminar de esclarecimento de dúvidas. (ENTREVISTADO 06, 2022, informação verbal).

A Entrevistada 07 destacou também a funcionalidade dessa unidade como ponto de referência de informação. Ela cita ainda a inexistência de uma política distrital para os imigrantes e refugiados no DF e a carência de projetos mais bem direcionados a esses indivíduos.

Durante o primeiro semestre do ano, em 13 de fevereiro de 2022, a SEDES divulgou à imprensa uma capacitação de servidores para o atendimento à população imigrante e refugiada no DF. Em parceria com o Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados e com o IMDH, os colaboradores passaram por um processo seletivo com o objetivo de organizar o corpo técnico da nova unidade, formado por colaboradores falantes de diversas línguas como, espanhol, francês, inglês e português. Em entrevista concedida ao IMDH a secretária de Desenvolvimento Social, Mayara Noronha Rocha, afirma que:

A Sedes está atenta a essa questão dos migrantes. Desde 2020, temos percebido a necessidade de construir uma rede de proteção para migrantes, refugiados e apátridas. O DF é a quarta unidade com maior número de pedidos de refúgio. Temos percebido nos últimos anos uma enorme migração de pessoas buscando melhores condições de vida e rede de apoio. (IMDH, 2022).

O diretor de Serviços Especializados a Famílias e Indivíduos da Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes), Felipe Arede, afirma que a necessidade de se criar uma unidade própria para essa população tem como objetivo aprimorar as ofertas da política de assistência social (IMDH, 2022).

Atualmente essa equipe está trabalhando junto ao Creas Diversidade, pois ainda não foi estabelecido local para a unidade e também não há uma formalização da estrutura na

Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes). Nota divulgada pelo site do Sindicato dos Servidores da Assistência Social e Cultural do GDF, em 24 de agosto de 2022, diz o seguinte:

A direção do sindicato esteve em reunião com a equipe do Creas Imigrantes, unidade prevista pela Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes), mas que ainda não está oficialmente criada na estrutura da secretaria. Para isso basta um Decreto do governador. Situação semelhante à do Cecon de São Sebastião e da Equipe Volante. Estranha essa prática do GDF em relação à assistência social: as unidades existem de fato, mas não existem de direito. Essa situação é bastante prejudicial ao público e cria muitas dificuldades aos servidores e servidoras. (SINDSAS, 2022)

Portanto, apesar de ser uma demanda de servidores e da sociedade civil que atuam junto aos imigrantes e refugiados, os motivos que impedem a concretização dessa reivindicação não estão claros, podendo-se supor negligência, ou motivos políticos e burocráticos. E, do ponto de vista da pertinência da criação de um Creas específico para o atendimento a imigrantes e refugiados, viu-se uma posição majoritária dos entrevistados que trabalham nos Creas contatados quanto à sua importância tendo em vista as dificuldades enfrentadas pelos profissionais e usuários imigrantes para o acesso aos serviços, por outro lado há um debate mais amplo que põe em discussão a criação desse serviço específico, uma vez que a política de assistência social deve ter condições de atender a todos que dela necessitam, sem distinção. Pode-se aferir, então, que a criação de um serviço especializado no âmbito do Suas não é uma discussão consensual, devendo ainda render muitos debates e proposições.

#### **4.2 Síntese dos resultados**

A partir da análise das categorias anteriormente realizada, faz-se necessário sintetizar os principais achados para contemplar os objetivos específicos da pesquisa.

Durante os depoimentos dos entrevistados pudemos observar o contexto de vulnerabilidade social que os imigrantes e refugiados estão inseridos, a falta de moradia e de alimentação adequada e a falta ou baixa renda, que levam essa população a buscar os serviços da política pública de assistência social, reafirmando as fragilidades enfrentadas por eles em um novo país. Dentre os serviços mais buscados estão a emissão de documentos como Carteira de Trabalho, CPF e auxílio financeiro e alimentar. A demanda por documentação merece destaque, uma vez que é condição básica para acesso aos benefícios e ao emprego, contudo, de acordo com alguns entrevistados, há uma limitação no atendimento a esse direito, o que traz inúmeras dificuldades aos usuários estrangeiros.

Uma das especificidades do atendimento aos imigrantes e refugiados refere-se à comunicação, pois o não conhecimento da língua portuguesa dificulta o entendimento do funcionamento das instituições públicas, e, por outro lado, percebeu-se a dificuldade dos técnicos em compreender os diferentes idiomas falados pelos usuários estrangeiros. Deste modo, é importante destacar a dificuldade do estabelecimento de uma escuta e comunicação fluida durante o serviço prestado, pois diversos entrevistados pareciam não se atentar a essa questão, e deste modo pessoas falantes de diferentes idiomas além do espanhol poderiam ter seu atendimento altamente prejudicado pela ausência de uma comunicação fluida e inteligível.

Por conseguinte, o estudo identificou as seguintes sugestões de possíveis melhorias e capacidades da política de assistência social referente ao atendimento, tendo em vista a investigação do equipamento público Creas: a disponibilização de materiais e cartilhas em diferentes idiomas; o engajamento de servidores considerando a importância do seu papel social e profissional em relação às demandas dessa população; o incremento do número de servidores para atendimento dos usuários do SUAS; a realização de acordos e parcerias com organizações do terceiro setor; ampliar investimentos em projetos, ações e programas governamentais e o desenvolvimento de um Creas específico, são potencialidades de melhorias para uma possível eficiência e adequação do serviço prestado por essa política, na visão dos entrevistados

Portanto, esses foram alguns dos principais pontos encontrados durante a investigação, claro que, como qualquer outra política pública, programa e instituição, a assistência social e seus equipamentos são passíveis de críticas e sugestões, o que não compromete seu papel fundamental na sobrevivência dos diversos cidadãos e cidadãs que dela necessitam.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi possível analisar por meio do presente trabalho o acesso dos imigrantes e refugiados aos serviços do equipamento público Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas), assim como os limites e possibilidades desse atendimento. Diante do depoimento dos atores que vivenciam diariamente a prestação dessa assistência buscou-se entender as verdadeiras características e fragilidades da acessibilidade à política pública de assistência social por esses indivíduos.

Entretanto, no decurso da elaboração do trabalho foram encontradas algumas limitações como a ausência de dados sobre as características socioeconômicas dos refugiados e imigrantes residentes no Distrito Federal, assim como o difícil acesso a outras informações, até mesmo no próprio sistema do SUAS, o que remete à necessidade de uma agenda de pesquisa referente ao tema, principalmente focada nos indivíduos que vivem na região, a fim de que se possa produzir mais conhecimentos sobre o processo migratório no DF e a situação socioeconômica dos imigrantes e refugiados.

Tomando como base a democratização das políticas públicas e os princípios legais da focalização da política de assistências social a quem dela necessitar, buscou-se atentar se os Creas do Distrito Federal (DF) estavam preparados para atender de forma eficiente, humanizada e igualitária os imigrantes e refugiados que vivem na região e se o desenvolvimento de uma unidade específica para essa população realmente traria efeitos positivos à acessibilidade à assistência social.

A população imigrante e refugiada em situação de vulnerabilidade enfrenta diversos riscos sociais, e há uma demanda por parte desses indivíduos em buscar apoio da política pública de assistência social para serem introduzidos na sociedade e terem seus direitos garantidos e protegidos, assim como o acesso a programas para o enfrentamento da pobreza, da desnutrição, do desabrigoamento e do desemprego.

Com base nos dados coletados por meio das entrevistas e da análise documental, foi possível constatar que o atendimento a pessoas imigrantes e refugiadas nas unidades dos Creas do DF tem um caráter precarizado, pois, diante das falas dos participantes das entrevistas foi possível identificar as dificuldades profissionais e de estrutura de trabalho para lidar com esses usuários da assistência social.

O Creas como equipamento público vinculado à política pública de assistência social tem como um dos objetivos encaminhar os cidadãos aos demais serviços públicos existentes nos municípios. Todavia, nota-se que diferentes políticas públicas como a de educação e de

saúde têm realizado o primeiro encaminhamento aos serviços da assistência social, portanto, deve-se pensar em uma estrutura de interação entre as políticas, com profissionais capazes de fornecer informações e dar seguimento à uma articulação dos serviços das diferentes políticas para o atendimento das necessidades dos imigrantes e refugiados.

Os participantes do estudo reconhecem a precariedade do Creas quanto a questão analisada, mas acreditam no aperfeiçoamento do sistema por meio de capacitação e profissionalização dos técnicos e servidores do equipamento, além da criação de estrutura distinta para atender melhor esse público, como o Creas para imigrantes e refugiados.

Apesar dos esforços e divulgação do desenvolvimento do Creas para imigrantes e refugiados no DF, o projeto ainda não foi concluído, embora já tenha equipe de colaboradores formada, sua estrutura ainda não está oficializada na Secretaria de Desenvolvimento Social (SEDES), além de não ter previsão da construção da unidade física do equipamento, negligenciando, portanto, essa demanda.

É importante ressaltar que criar mecanismos especializados e diferenciados a essas pessoas não significa colocá-las como sujeitos de privilégios e sim ajustar as políticas públicas a considerar as peculiaridades de uma demanda existente, com objetivo de se prestar um serviço cada vez mais adequado e igualitário a todos.

Por fim, sendo o Distrito Federal uma região construída e formada por imigrantes de diversas localidades do país, é fundamental o destaque dessa característica de diversidade, colocando os novos fluxos migratórios em pauta no desenvolvimento de políticas públicas. Em relação à política de assistência social, a questão de equidade deve ser ainda mais destacada, pois é ela que estabelece uma rede de apoio à população imigrante e refugiada, trabalhando muitas vezes com pessoas que passaram por diversas violências, sejam elas físicas ou psicológicas. Portanto, considerar aspectos sociais, culturais e linguísticos na prestação de um serviço público é o mínimo para reafirmar os direitos garantidos por Lei a essa população.

## REFERÊNCIAS

- ABREU, R.; LOPEZ, F. G. **A participação das ONGS nas políticas públicas: O ponto de vista de gestores federais.** Instituto de Pesquisa Econômica – IPEA. Brasília, abr. de 2014. Disponível em: <<https://sbsa.com.br/wp-content/uploads/2020/08/Estudo-a-participa%C3%A7%C3%A3o-das-ONGS.pdf>>. Acesso: 05 set. 2022.
- ACNUR. **Convenção relativa ao Estatuto dos Refugiados (1951).** Genebra, 22 de abril de 1954. Disponível em: <[https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/portugues/BDL/Convencao\\_relativa\\_ao\\_Estatuto\\_dos\\_Refugiados.pdf](https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/portugues/BDL/Convencao_relativa_ao_Estatuto_dos_Refugiados.pdf)>. Acesso: 1 abr. 2022.
- AGUILAR, D. T.; FAQUIN, E. S.; LEMES, J. R.; VIOTTO, H. S. Atendimentos a imigrantes recentes nas políticas públicas de saúde e assistência social: a equidade em questão. **Anais do XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social.** Vitória – ES, 21 de set. de 2018. Disponível em: <<file:///C:/Users/Fam%ADlia/Downloads/ekeys,+ATENDIMENTOS+A+IMIGRANTES+RECENTES+NAS+POL%C3%8DTICAS+P%C3%9ABLICAS+DE+SA%C3%9ADE+E+ASSIST%C3%8ANCIA+SOCIAL+A+EQUIDADE+EM+QUEST%C3%83O.pdf>>. Acesso: 22 ago. 2022.
- AURELI, S. Entenda o que é a estratégia de interiorização e por que ela é referência global. **ACNUR**, 20 de apr. 2021. Disponível em: <<https://www.acnur.org/portugues/2021/04/20/entenda-o-que-e-a-estrategia-de-interiorizacao-e-porque-ela-e-referencia-global/>>. Acesso: 11 ago. 2022.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** 1 ed. São Paulo : Edições 70, 2016. Acesso: 21 abr. 2022.
- BAUMAN, Z. **Globalização: as consequências humanas.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1999. Acesso: 31 mar. 2022.
- BÓGUS, L. M. M.; SILVA, J. C. J. Fluxos migratórios contemporâneos: condicionantes políticos e perspectivas históricas. **Série Relações Brasil-Europa 7: Fluxos Migratórios e Refugiados na Atualidade.** Rio de Janeiro: Fundação Konrad Adenauer, v. 7, 2017. p. 27-44. Disponível em: <[https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=081ac67e-e3f2-66ae-60a1-a39b251ecf66&groupId=265553](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=081ac67e-e3f2-66ae-60a1-a39b251ecf66&groupId=265553)>. Acesso: 22 mar. 2022.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição:** República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Acesso: 9 abr. 2022.
- BRASIL. Lei complementar nº 13.445, de 24 de maio de 2017. **Diário Oficial da União,** Brasília, DF, n. 99, 25 de mai. 2017. Seção 1, p. 1. Acesso: 1 abr. 2022.
- BRASIL. Lei complementar nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. **Diário Oficial da União,** Brasília, DF, 8 de dez. 1993. Seção 1, p. 18769. Acesso: 09 abr. 2022.

BRASIL. Lei complementar nº 9.474, de 22 de julho de 1997. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, n. 99, 23 de jul. 1997. Acesso: 1 abr. 2022.

BRASIL. **Auxílio Brasil - Um direito para imigrantes e refugiados..** Brasília: Blog da Rede SUAS, Ministério da Cidadania, 2021. Disponível em:

<<https://www.blogda RedeSUAS.gov.br/2021/07/programa-social-que-substitui-o-bolsa-familia/>>. Acesso: 12 set. 2022.

**IPEA. Brasil em Desenvolvimento: Estado, Planejamento e Políticas Públicas.** Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. – IPEA. Brasília, 2009. Disponível em: <[https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/3733/1/Livro\\_Brasil\\_em\\_desenvolvimento\\_2009\\_v\\_3.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/3733/1/Livro_Brasil_em_desenvolvimento_2009_v_3.pdf)>. Acesso: 22 ago. 2022.

BRASIL. **Guia de Referência para o Trabalho Social com a População Indígena**

**Refugiada e Imigrante.** Brasília: Ministério da Cidadania, ACNUR, 2021. Disponível em:

<<https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2021/10/WEB-Guia-de-referencia-para-o-trabalho-social-com-a-populacao-indigena-refugiada-e-imigrante.pdf>>.

Acesso: 22 mar. 2022.

BRASIL. **O papel da assistência social no atendimento aos migrantes.** Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário; Secretaria Nacional de Assistência Social, mai. de 2016. Disponível em:

<[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Guia/guia\\_migrantes.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Guia/guia_migrantes.pdf)>. Acesso: 15 ago. 2022.

CASTLES, S. Entendendo a migração global: uma perspectiva desde a transformação social. **REMHU - Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana**, Brasília, vol. 18, n. 35, 2010. p. 11-43. Disponível em: <<https://remhu.csem.org.br/index.php/remhu/article/view/227/210>>. Acesso: 31 mar. 2022.

CASTRO, M. C.; FERNANDES, D.; JONNATHAN. Fluxos migratórios na fronteira e os desafios para a assistência social: instrumentos e políticas. In: ENCONTRO INTERNACIONAL E NACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL, 16. Vitória. **Anais do 16º Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social.** Vitória: UFES, 2018. Disponível em: <<https://periodicos.ufes.br/abepss/article/download/22340/14842>>. Acesso: 29 mar. 2022.

CAVALCANTI, L.; OLIVEIRA, T.; SILVA, B. G. Relatório Anual 2021 – 2011-2020: Uma década de desafios para a imigração e o refúgio no Brasil. **Série Migrações.** Observatório das Migrações Internacionais; Ministério da Justiça e Segurança Pública/ Conselho Nacional de Imigração e Coordenação Geral de Imigração Laboral. Brasília, DF: OBMigra, 2021.

Disponível em:

<[https://portaldeimigracao.mj.gov.br/images/Obmigra\\_2020/Relat%C3%B3rio\\_Anuar/Relato%CC%81rio\\_Anuar\\_-\\_Completo.pdf](https://portaldeimigracao.mj.gov.br/images/Obmigra_2020/Relat%C3%B3rio_Anuar/Relato%CC%81rio_Anuar_-_Completo.pdf)>. Acesso: 22 mar. 2022.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais.** 2 ed. São Paulo : Cortez, 199S. Acesso: 29 abr. 2022.

CIERCO, T. Esclarecendo conceitos: Refugiados, Asilados políticos, imigrantes ilegais. **Série Relações Brasil-Europa 7: Fluxos Migratórios e Refugiados na Atualidade.** Belo Horizonte: Fundação Konrad Adenauer Stiftung, v. 7, 2017. p. 11-25. Disponível em:

<[https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=081ac67e-e3f2-66ae-60a1-a39b251ecf66&groupId=265553](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=081ac67e-e3f2-66ae-60a1-a39b251ecf66&groupId=265553)>. Acesso: 1 abr. 2022.

COUTO, B. R. O Sistema Único de Assistência Social: uma nova forma de gestão da assistência social. **Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO, 2009. p. 205-217. Disponível em:

<[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Livros/concepcao\\_gestao\\_protecao\\_social.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Livros/concepcao_gestao_protecao_social.pdf)> Acesso: 02 mai. 2022.

IMDH. Distrito Federal terá o primeiro Creas do Brasil destinado a migrantes. **Instituto Migrações e Direitos Humanos – IMDH**. São Paulo, 16 de fev. de 2016. Disponível em: <<https://www.migrante.org.br/diversos/distrito-federal-tera-o-primeiro-creas-do-brasil-destinado-a-migrantes/>>. Acesso: 02 set. 2022.

DUTRA, D. **Migração internacional e trabalho doméstico: Mulheres peruanas em Brasília**. 1 ed. Brasília: CSEM; Sorocaba, SP: OJM, 2013. p. 352. Disponível em: <[https://www.csem.org.br/wp-content/uploads/2020/04/E-book\\_Migracao\\_internacional\\_e\\_trabalho\\_domestico\\_2a\\_prova.pdf](https://www.csem.org.br/wp-content/uploads/2020/04/E-book_Migracao_internacional_e_trabalho_domestico_2a_prova.pdf)>. Acesso: 31 mar. 2022.

DYE, T. R. **Understanding public policy**. 13 ed. Boston: Longman, 2010. Acesso: 7 abr. 2022.

FERREIRA, V. S. Artes e manhas da entrevista compreensiva. *Saúde e Sociedade*. São Paulo: USP, v.23, n.3, 2014. p. 979-992. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/sausoc/a/9DHbWGDTp74bgMWcPpk3KPd/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso: 25 abr. 2022.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo : Atlas, 2008. Acesso: 21 abr. 2022.

HERPICH, M. C.; REIS, C. H. **A descentralização político-administrativa da Assistência Social: dificuldades para sua implementação em Caxias do Sul**. Rio Grande do Sul: PUCRS, 2002. Disponível em: <[https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/7924/2/A\\_descentralizacao\\_politico\\_administrativa\\_da\\_assistencia\\_social\\_dificuldades\\_para\\_a\\_sua\\_implementacao\\_em\\_Caxias\\_do\\_Sul.pdf](https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/7924/2/A_descentralizacao_politico_administrativa_da_assistencia_social_dificuldades_para_a_sua_implementacao_em_Caxias_do_Sul.pdf)>. Acesso: 31 mar. 2022.

HOWLETT, M.; RAMESH, M.; PERL, A. **Política Pública: seus ciclos e subsistemas: uma abordagem integradora**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013. Acesso: 7 abr. 2022.

LAVILLE, C.; DIONE J. **A Construção do Saber: Manual de Metodologia da Pesquisa em Ciências Humanas**. 1 ed. Porto Alegre: Artmed; Belo Horizonte: UFMG, 1999. Acesso: 25 abr. 2022.

MINAYO, M. C. S. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. In. DESLANDES, S. F., NETO, O. C., GOMES, R.; MINAYO, M. C. S. (Orgs.). Rio de Janeiro: Vozes, 1994. p. 9-28. Acesso: 13 abr. 2022.

OIM. **Glossário sobre Migração**. 22 ed. Suíça: Organização Internacional para as Migrações, 2010. Disponível em: <<https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml22.pdf>> Acesso: 31 mar. 2022.

OLIVEIRA, I. M. Assistência social e cultura do atraso. **III Jornada Internacional de Políticas Públicas**. São Luís – MA, 28 a 30 de ago. 2007 Disponível em: <<http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIII/html/Trabalhos/EixoTematicoC/846283f8d2b05415e544Iris%20Maria%20de%20Oliveira.pdf>> Acesso: 14 set. 2022.

PEREIRA, P. A. P. **Política Social: temas e questões**. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2009. Acesso: 9 abr. 2022.

PEROTTI, A. **Papéis, especificidades e desafios da assistência social no contexto de uma política migratória de nível local**. ASCES. Pernambuco, 24 de out de 2018. Disponível em: <<https://sjsps.rs.gov.br/upload/arquivos/202101/28145040-gestao-migratoria-em-nivel-local-a-sistencia-social.pdf>>. Acesso: 19 set. 2022.

PERES, E. H.; RODRIGUES, M. Imigrantes recomeçam a vida no DF com assistência e trabalho. **Correio Braziliense**. Brasília, 17 de jul. de 2021. Disponível em: <<https://www.correiobraziliense.com.br/cidades-df/2021/07/4936666-imigrantes-recomecam-a-vida-no-df-com-assistencia-e-trabalho.html>>. Acesso: 19 set. 2022.

SARAVIA, E. Introdução à teoria da política pública. In: SARAVIA, Enrique; FERRAREZI, Elisabete (Orgs.). **Coletânea Políticas Públicas**. v.1. Brasília: ENAP, 2006. p. 21-42. Disponível em: <[https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1254/1/cppv1\\_0101\\_saravia.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1254/1/cppv1_0101_saravia.pdf)>. Acesso: 7 abr. 2022.

SECCHI, L. **Políticas Públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. 2 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2015. Acesso: 7 abr. 2022.

SENRA, N. C. **Veredas de Brasília: as expedições geográficas em busca de um sonho**. Rio de Janeiro : IBGE, Centro de Documentação e Disseminação de Informações, 2010. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv44769.pdf>>. Acesso: 1 abr. 2022.

SERRA, A. La gestión transversal. Expectativas y resultados. **Revista del CLAD Reforma y Democracia**, jun. de 2005, p. 1-17. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo Caracas, Venezuela. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533664002.pdf>>. Acesso: 19 ago. 2022.

SILVA, G. J.; CAVALCANTI, L; OLIVEIRA, T; COSTA, L. F. L; MACEDO, M. **Refúgio em Números**. 6ª Ed. Observatório das Migrações Internacionais; Ministério da Justiça e Segurança Pública/ Comitê Nacional para os Refugiados. Brasília, DF: OBMigra, 2021. Disponível em: <[https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2021/06/Refugio\\_em\\_Numeros\\_6a\\_edicao.pdf](https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2021/06/Refugio_em_Numeros_6a_edicao.pdf)>. Acesso: 22 mar. 2022.

SILVA, L. F. L.; FILIPE, M. Políticas Públicas Descentralizadas: Desafios no Brasil. **Sigalei 360**, 21 de out. 2021. Disponível em: <<https://www.sigalei.com.br/blog/politicas-publicas-descentralizadas-desafios-no-brasil>>. Acesso: 11 ago. 2022.

SILVA, S. A. Migração e cidadania: Desafios à inclusão dos imigrantes no Brasil. **Migrações internacionais: Abordagens de direitos humanos**. Brasília: CSEM – Centro Scalabriniano de Estudos Migratórios, 2017. p. 81-93. Disponível em:

<[https://csem.org.br/wp-content/uploads/2018/07/E-BOOK\\_Migracoes\\_Internacionais\\_Abordagens\\_de\\_DDHH\\_CSEM.pdf](https://csem.org.br/wp-content/uploads/2018/07/E-BOOK_Migracoes_Internacionais_Abordagens_de_DDHH_CSEM.pdf)>. Acesso: 22 mar. 2022.

SINDSAS. **CREAS imigrantes precisa ser efetivamente criado**. Sindicato dos Servidores da Assistência Social e Cultural do GDF. Brasília, 24 de ago. 2022.

<http://sindsascgdf.org.br/noticia/2022-08-24-13-0719-creas-imigrantes-prec>>. Acesso: 10 set. 2022.

SOUSA, S. V. M. O conceito de refugiado: historicidade e institucionalização. In: SIMPÓSIO NACIONAL DE HISTÓRIA, 30., 2019, Recife. **Anais do 30º Simpósio Nacional de História**. Recife: ANPUH, 2018. Disponível em:

<[https://www.snh2019.anpuh.org/resources/anais/8/1554764413\\_ARQUIVO\\_HISTORICIDADE\\_CONCEITODEREFUGIADO\\_ANPUH-RECIFE.pdf](https://www.snh2019.anpuh.org/resources/anais/8/1554764413_ARQUIVO_HISTORICIDADE_CONCEITODEREFUGIADO_ANPUH-RECIFE.pdf)>. Acesso: 1 abr. 2022.

SPOSATI, A. Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes.

**Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO, 2009. p. 13-55. Disponível em:

<[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Livros/concepcao\\_gestao\\_protecao\\_social.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Livros/concepcao_gestao_protecao_social.pdf)>. Acesso: 09 abr. 2022.

TIZZO, L. Mulher que morreu em fila da assistência social no DF estava doente e não podia trabalhar. **TV Globo**. Brasília, 17 de ago. de 2022. Disponível em:

<https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2022/08/17/mulher-que-morreu-em-fila-da-assistencia-social-no-df-estava-doente-e-nao-podia-trabalhar.ghtml>. Acesso: 19 set. 2022.

TORRES, F. Imigração cresce e moradores de rua estrangeiros se espalham pelo DF.

**Metrópoles**. Brasília, 23 de out. de 2021. Disponível em:

<<https://www.metropoles.com/distrito-federal/imigracao-cresce-e-moradores-de-rua-estrangeiros-se-espalham-pelo-df>>. Acesso: 19 set. 2022.

TV Câmara Distrital. **Audiência Pública Remota - Públicas para Migrantes e Refugiados**. **YouTube**. 24 de set. de 2021. Disponível em:

<<https://www.youtube.com/watch?v=Y7SqqBCKbxA&t=13s>>. Acesso: 14 set. 2022.

VILELA, P. R. Entenda por que a assistência social no Distrito Federal está tão caótica. **Brasil de Fato**. Brasília (DF), 15 de jun. de 2022. Disponível em:

<<https://www.brasildefato.com.br/2022/06/15/entenda-por-que-a-assistencia-social-no-distrito-federal-esta-tao-caotica>>. Acesso: 19 set. 2022.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

#### PESQUISA:

“A assistência social como política pública inclusiva: Análise do atendimento do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) aos imigrantes e refugiados residentes no Distrito Federal”

Instituição: Universidade de Brasília - UnB

Departamento: Gestão de Políticas Públicas

Orientadora responsável: Dra. Márcia Guedes Vieira

Pesquisador: Matheus Fontes Fernandes (Matrícula: 17/0111067)

As informações contidas nesta folha, fornecidas por Matheus Fontes Fernandes (aluno/pesquisador) têm por objetivo firmar acordo escrito com o(a) voluntária(o) para participação da pesquisa acima referida, autorizando sua participação com pleno conhecimento da natureza dos procedimentos a que ela(e) será submetida(o).

1) Natureza da pesquisa: Analisar o acesso dos imigrantes não-brasileiros e refugiados residentes no Distrito Federal à política pública de assistência social. A partir disso, a pesquisa permitirá apontar os avanços, limites e desafios a serem enfrentados para um aprimoramento dessa política, partindo da investigação do equipamento público “Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas)”

2) Participantes da pesquisa: Técnicos, servidores ou indivíduos que atuam diretamente com a política pública estudada.

3) Envolvimento na pesquisa: Ao participar deste estudo você será perguntada(o) sobre a atuação da política pública de assistência social em relação à população imigrantes e refugiados no Distrito Federal, bem como outras questões que possam trazer o melhor entendimento sobre o tema. Você tem liberdade de se recusar a participar e ainda de se recusar a continuar participando em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer prejuízo para você. Sempre que quiser, poderá pedir mais informações sobre a pesquisa através do telefone do pesquisador do projeto.

4) Sobre as entrevistas: As entrevistas serão feitas em ambiente virtual ou presencialmente no dia e horário que melhor convier aos envolvidos.

6) Confidencialidade: Todas as informações coletadas neste estudo são estritamente confidenciais. Os dados da(o) voluntária(o) serão identificados com um código, e não com o nome. Apenas os membros da pesquisa terão conhecimento dos dados, assegurando assim sua privacidade.

8) Benefícios: Esperamos que este estudo colabore com informações que devem acrescentar elementos importantes à política pública de assistência social e contribuir com a discussão da democratização do acesso a políticas públicas, revelando a importância de se pensar em políticas transversais para incorporar os aspectos da realidade na elaboração de ações para as minorias.

9) Pagamento: você não terá nenhum tipo de despesa ao autorizar sua participação nesta pesquisa, bem como nada será pago pela participação.

10) Liberdade de recusar ou retirar o consentimento: Você tem a liberdade de retirar seu consentimento a qualquer momento e deixar de participar do estudo sem penalizantes.

Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para permitir sua participação nesta pesquisa. Portanto, preencha os itens que seguem:

#### CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, \_\_\_\_\_,

RG \_\_\_\_\_ após a leitura e compreensão destas informações, entendo que a minha participação na pesquisa “A assistência social como política pública inclusiva: Análise do atendimento do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) aos imigrantes e refugiados residentes no Distrito Federal”, é voluntária, e que poderei sair a qualquer momento do estudo, sem prejuízo algum. Confiro que recebi cópia deste termo de consentimento, e autorizo a execução do trabalho de pesquisa e a divulgação dos dados obtidos neste estudo.

Obs: Não assine este termo se ainda tiver dúvida a respeito.

Brasília-DF, \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Nome da(o) Voluntária(o): \_\_\_\_\_

Assinatura da(o) Voluntária(o): \_\_\_\_\_

Matheus Fontes Fernandes

Aluno de Graduação em Gestão de Políticas Públicas

E-mail: 170111067@aluno.unb.br

Telefone: (61) 99281-2022

## APÊNDICE B - ROTEIRO SEMIESTRUTURADO PARA ENTREVISTA INDIVIDUAL

1. Qual foi sua atuação no processo de tomada de decisão para o desenvolvimento do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas) para imigrantes e refugiados?
2. O(a) Sr(a) já trabalhou com os Creas do Distrito Federal? Se sim, como foi essa experiência?
3. Quais são as maiores dificuldades que o Sr(a) acredita serem encontradas no atendimento quanto aos usuários migrantes e refugiados na política de assistência social, principalmente quanto ao atendimento dos Creas?
4. O(a) Sr(a) acredita na necessidade da criação de um Creas específico para atender as necessidades dessa população, e qual a importância de uma unidade como esta?
5. O(a) Sr(a) já atuou ou conhece parcerias de organizações da sociedade civil com o Creas que atuam com migrantes? Se sim, como é essa parceria?
6. O(a) Sr(a) tem alguma sugestão de melhoria ou crítica referente ao atendimento a migrantes e refugiados no Creas?