



**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO  
MESTRADO EM ESTUDOS FRONTEIRIÇOS  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO  
SUL  
CAMPUS DO PANTANAL**



**NATÁLIA BUGINGA RAMOS DA COSTA SACHINI**

**OS/AS IMIGRANTES BOLIVIANOS/AS ATENDIDOS/AS NO CENTRO DE  
REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ITINERANTE - NA  
CIDADE FRONTEIRIÇA DE CORUMBÁ/MS**

**CORUMBÁ – MS**

**2021**

NATÁLIA BUGINGA RAMOS DA COSTA SACHINI

**OS/AS IMIGRANTES BOLIVIANOS/AS ATENDIDOS/AS NO CENTRO DE  
REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ITINERANTE - NA  
CIDADE FRONTEIRIÇA DE CORUMBÁ/MS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação - Mestrado em Estudos Fronteiriços da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - Campus do Pantanal, como requisito final para obtenção do título de mestre.

Linha de Pesquisa: Saúde e trabalho da população de fronteira.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Mara Aline Ribeiro.

**Corumbá – MS  
2021**

NATÁLIA BUGINGA RAMOS DA COSTA SACHINI

**OS/AS IMIGRANTES BOLIVIANOS/AS ATENDIDOS/AS NO CENTRO DE  
REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS ITINERANTE - NA  
CIDADE FRONTEIRIÇA DE CORUMBÁ/MS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Mestrado em Estudos Fronteiriços da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campus do Pantanal, como requisito final para obtenção do título de Mestre.

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Mara Aline Ribeiro**

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
(Orientadora)

---

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Mariéte Félix Rosa**

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
(Titular)

---

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Gleicy Denise Vasques Moreira**

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
(Titular)

---

**Prof. Dr. Marco Aurélio Machado de Oliveira**

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
(Suplente)

## AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus por guiar meu caminho e conceder a oportunidade de viver mais uma conquista em minha trajetória profissional e acadêmica.

Agradeço ao meu esposo, Sachini, que sempre foi e é mola propulsora em minha vida. Uma pessoa que sempre me fez enxergar o quão fundamental é o trabalho e o estudo, e que com eles podemos ir cada vez mais longe. Você é um exemplo de perseverança e dedicação em minha vida!

Agradeço à minha mãe por ser um exemplo de mulher. Mãe solteira e que, mesmo com as adversidades que passamos, conseguiu criar, sustentar e educar minha irmã e a mim. Obrigada pelo exemplo de garra e coragem! Você é meu incentivo!

O sonho em iniciar o Mestrado e concluí-lo em uma Universidade Federal estava guardado desde 2013 quando foi concluída a graduação na Universidade Federal Fluminense. Na época, não pude fazê-lo naquela instituição, mas a acolhida que a UFMS me concedeu foi inesquecível. O contato *in loco* com os professores e as aulas presenciais em 2019 (antes da pandemia) foram essenciais e meu coração se resume em gratidão por essa rica oportunidade. Com isso, agradeço aos dedicados docentes do Mestrado em Estudos Fronteiriços que ensinam brilhantemente e transbordam conhecimento. O entendimento, por meio de vocês, da complexa relação da fronteira e do imigrante foi um marco na minha vida profissional e acadêmica.

Agradeço à Suzana, pessoa de um coração e generosidade gigante, exemplo de assistente social e que contribuiu de forma significativa para obtenção de dados e informações sobre atendimentos aos imigrantes no CRAS Itinerante.

Meu agradecimento à Gislaine, profissional competente e amiga, que sempre aberta ao diálogo colaborou com ideias para o produto desse trabalho.

Agradeço às professoras Dr.<sup>a</sup> Mariete e Dr.<sup>a</sup> Gleicy pela disponibilidade em aceitarem participar da minha banca e contribuírem com seus conhecimentos.

Em especial, agradeço à minha orientadora, professora Dr.<sup>a</sup> Mara Aline Ribeiro, pela dedicação, presença, disponibilidade e acolhida. Suas supervisões foram fundamentais, agradeço por acreditar em mim, compartilhar seu conhecimento, sou infinitamente grata.

## RESUMO

A região fronteira é repleta de contrastes e contradições que envolvem, dentre vários elementos, uma população com expressiva vulnerabilidade socioeconômica e distintas relações sociais, culturais, econômicas e políticas. Nesse universo, o trabalho do/a profissional do Serviço Social, na fronteira Brasil/ Bolívia, entre as cidades de Corumbá e Puerto Quijarro, junto à população que procura a assistência social na Prefeitura Municipal de Corumbá promove especificidades na dinâmica de trabalho desses/as profissionais. A demanda em foco desta pesquisa consiste nos/as imigrantes bolivianos/as atendidos/as no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Itinerante – delimitação espacial da pesquisa, entre os anos de 2015 e 2020, trata-se de órgão público gerenciado pela Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania de Corumbá. Nesse contexto, a fronteira torna-se um campo fértil para a pesquisa devido ao fluxo de imigrantes que apresentam necessidades das mais distintas à assistência social brasileira. A dissertação tem como objetivo geral “Compreender a dinâmica e as especificidades no atendimento aos imigrantes bolivianos no CRAS Itinerante em Corumbá/ MS”. O caminho metodológico contou com entrevistas semiestruturadas, com dados quantitativos analisados qualitativamente à luz do Serviço Social, permeados por conhecimentos interdisciplinares que envolvem os estudos fronteiriços, as políticas públicas, a geografia, dentre outros. A pesquisa revelou fragilidades no atendimento e falhas no registro do quantitativo de atendimento, o que permitiu a proposição do produto da dissertação – a “Ficha de Acolhimento”.

**Palavras-chave:** Fronteira; Assistente Social; Imigrante; Políticas Públicas.

## ABSTRACT

The border region is abundant in terms of contrasts and contradictions that involve, among several other elements, a population with significant socioeconomic vulnerability and distinct social, cultural, economic and political relationships. In this universe, the job of the Social Service Worker, on the Brazil/Bolivia border, between the cities of Corumbá and Puerto Quijarro, together with the population that seeks social assistance in the Corumbá City Hall, promotes specificities in the work dynamics of such professionals. The demand highlighted in this research consists of Bolivian immigrants who were assisted from 2015 to 2020 at the Social Assistance Reference Center – CRAS Itinerante – which is the spatial delimitation of this research and a public agency managed by the Municipal Secretariat of Social Assistance and Citizenship of Corumbá. In this context, the frontier becomes a fertile field for research due to the flow of immigrants who have many different needs for the Brazilian social assistance. This dissertation has as its general objective “Understanding the dynamics and specificities in the assistance to Bolivian immigrants at CRAS Itinerante in Corumbá/MS. As for the methodological path, it includes semi-structured interviews with quantitative data that was qualitatively analyzed in the light of Social Work and permeated by interdisciplinary knowledge that involves border studies, public policies, geography, among others. This research reveals weaknesses and flaws in assistance registration and assistance itself, which led to the proposition of the dissertation product – the “Reception Form”.

**Keywords:** Border; Social Worker; Immigrant; Public Policies.

## RESUMEN

La región fronteriza es llena de contrastes y contradicciones que abarcan, de entre varios elementos, una población con expresiva vulnerabilidad socioeconómica y distintas relaciones sociales, culturales, económicas y políticas. En ese universo, el trabajo del profesional del Servicio Social, en la frontera Brasil-Bolivia, entre las ciudades de Corumbá y Puerto Quijarro, junto a la población que busca asistencia social en la Alcaldía de Corumbá promueve especificidades en la dinámica de trabajo de esos profesionales. El foco de esta investigación consiste en la demanda de atención de los inmigrantes bolivianos en el Centro de Referencia de Asistencia Social — CRAS Itinerante — delimitación espacial de la investigación, entre los años 2015 y 2020, se trata de órgano público gerenciado por la Secretaría Municipal de Asistencia Social y Ciudadanía de Corumbá. En ese contexto, la frontera se hace un campo fértil a la investigación debido al flujo de inmigrantes que presentan necesidades las más distintas a la asistencia social brasileña. La tesina tiene por objeto general “Comprender la dinámica y las especificidades en la atención a los inmigrantes bolivianos en el CRAS Itinerante en Corumbá, MS. El camino metodológico contó con entrevistas semiestructuradas, con datos cuantitativos analizados cualitativamente a la luz del Servicio Social, permeados por conocimientos interdisciplinarios que abarcan los estudios fronterizos, las políticas públicas, la geografía y otros más. La investigación reveló fragilidades en la atención y fallos en el registro del cuantitativo de atención, lo que permitió la proposición del producto de la tesina — la “Ficha de Acogida”.

**Palabras clave:** Frontera; Asistente Social; Inmigrante; Políticas Públicas.

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1: Localização da fronteira Brasil – Bolívia. ....   | 12 |
| Figura 2: Fachada do CRAS Itinerante ainda com a placa da nomenclatura anterior....                   | 35 |
| Figura 3: Localização da fronteira em estudo. ....  | 36 |
| Figura 4: Percentual de pessoas vivendo em situação de pobreza e extrema pobreza na Bolívia. ....     | 44 |
| Figura 5: Percentual total de pessoas vivendo em situação de pobreza e extrema pobreza no Brasil..... | 45 |
| Figura 6: Censo Demográfico IBGE 2000 e 2010. ....  | 51 |

## ÍNDICE DE QUADROS

|   |    |
|---|----|
| Quadro 1: Países estudados, legislações no âmbito da assistência social e princípios norteadores das leis.....        | 26 |
| Quadro 2: Países estudados, legislações no âmbito da assistência social e categorias centrais abordadas nas leis..... | 27 |
| Quadro 3: (Parte 1) - Descrição do perfil e rótulo atribuído a cada um dos participantes. ....                        | 56 |
| Quadro 4: (Parte 2) - Descrição do perfil e rótulo atribuído a cada um dos participantes. ....                        | 57 |
| Quadro 5: Quantitativo de atendimentos 2015.....  | 60 |
| Quadro 6: Quantitativo de atendimentos 2016.....  | 60 |
| Quadro 7: Quantitativo de atendimentos 2017.....  | 61 |
| Quadro 8: Quantitativo de atendimentos 2018.....  | 61 |
| Quadro 9: Quantitativo de atendimentos 2019.....  | 62 |
| Quadro 10: Quantitativo de atendimentos 2020.....   | 62 |
| Quadro 11: Modelo atual da Ficha de Acolhimento do CRAS .....   | 84 |
| Quadro 12: Nova Ficha de Acolhimento com inclusão de itens .....  | 85 |

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

|            |  |
|------------|--|
| ARCU-SUL   | Sistema de Acreditação Regional de Cursos de Graduação do MERCOSUL   |
| BPC        | Benefício de Prestação Continuada                                    |
| BRICS      | Brasil Rússia Índia China África do Sul                              |
| CCI        | Centro de Convivência dos Idosos                                     |
| CENSO SUAS | Censo Sistema Único de Assistência Social                            |
| CENTRO POP | Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua |
| CEPAL      | Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe                  |
| CRAS       | Centro de Referência de Assistência Social                           |
| CREAS      | Centro de Referência Especializado de Assistência Social             |
| CNS        | Conselho Nacional de Saúde   |
| CONEP      | Conselho Nacional de Ética em Pesquisa                               |
| IBGE       | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística                      |
| INSS       | Instituto Nacional do Seguro Social                                  |
| LOAS       | Lei Orgânica de Assistência Social                                   |
| MDS        | Ministério do Desenvolvimento Social                                 |
| MERCOSUL   | Mercado Comum do Sul   |
| MS         | Mato Grosso do Sul   |
| NIS        | Número de Identificação Social                                       |
| NOB/SUAS   | Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social      |
| OMS        | Organização Mundial da Saúde   |
| PAIF       | Programa de Atenção Integral a Família                               |
| PBF        | Programa Bolsa Família   |
| PETI       | Programa de Erradicação do Trabalho Infantil                         |
| PNAS       | Programa Nacional de Assistência Social                              |
| PNUD       | Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento                    |
| PSB        | Proteção Social Básica   |
| SCFV       | Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos                  |
| SIMERCOSUL | Sistema Integrado de Mobilidade do MERCOSUL                          |
| SUAS       | Sistema Único de Assistência Social                                  |
| SUS        | Sistema Único de Saúde   |
| TCLE       | Termo de Consentimento Livre e Esclarecido                           |

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| INTRODUÇÃO.....   | 11        |
| CAPÍTULO 1- VIAGEM NO TEMPO: O SERVIÇO SOCIAL E AS POLÍTICAS PÚBLICAS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.....                        | 17        |
| 1.1 BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA PARA ENTENDER O SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL.....                                      | 17        |
| 1.2 A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - PNAS E O SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SUAS.....                | 21        |
| 1.3 POLÍTICAS PÚBLICAS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NA BOLÍVIA.....  | 24        |
| 1.4 OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: A SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA DE CORUMBÁ/MS.....      | 29        |
| <b>1.4.1 O CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS .....</b>  | <b>32</b> |
| CAPÍTULO 2- A FRONTEIRA BRASIL-BOLÍVIA E AS ESPECIFICIDADES DO TRABALHO DE ASSISTENTE SOCIAL EM REGIÃO FRONTEIRIÇA..... | 36        |
| 2.1 PROCESSO MIGRATÓRIO E DIREITOS SOCIOASSISTENCIAIS: A REALIDADE DE CORUMBÁ/MS.....                                   | 49        |
| CAPÍTULO 3- OS/AS USUÁRIOS/AS IMIGRANTES BOLIVIANOS/AS ATENDIDOS/AS NO CRAS ITINERANTE.....                             | 56        |
| 3.1 O CONTEXTO DA CONSTRUÇÃO DA PESQUISA.....   | 56        |
| 3.2 O PROCESSO DA COLETA E ANÁLISE DE DADOS EM MEIO À PANDEMIA DA COVID-19.....   | 57        |
| 3.3 OS RESULTADOS E A DISCUSSÃO DA PESQUISA.....  | 64        |
| CAPÍTULO 4- O PRODUTO DA DISSERTAÇÃO.....   | 80        |
| FICHA DE ACOLHIMENTO INCLUDENTE: UM OLHAR DO CRAS ITINERANTE PARA OS/AS ESTRANGEIROS/AS.....                            | 80        |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS.....   | 87        |
| REFERÊNCIAS.....  | 93        |
| APÊNDICES.....  | 99        |

|   |     |
|---|-----|
| APÊNDICE A: Roteiro da entrevista com os/as imigrantes bolivianos/as atendidos/as no CRAS Itinerante (Língua Portuguesa)..... | 99  |
| APÊNDICE B: Roteiro da entrevista com os imigrantes bolivianos atendidos no CRAS Itinerante (Língua Espanhol) .....           | 102 |
| APÊNDICE C: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (Língua portuguesa) .....                                       | 105 |
| APÊNDICE D: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (Língua Espanhol) .....   | 108 |
| APÊNDICE E: Termo de compromisso do pesquisador.....  | 111 |
| APÊNDICE F: Autorização para a coleta de dados assinada pela Coordenação do CRAS Itinerante.....                              | 112 |
| APÊNDICE G: Termo de compromisso do pesquisador responsável .....   | 113 |
| ANEXO .....   | 114 |
| Projeto de Pesquisa Aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa – Plataforma Brasil .....                                       | 114 |

## INTRODUÇÃO

A preocupação em estudar a real situação de estrangeiros/as em vulnerabilidade socioeconômica que viviam em território boliviano no entorno fronteiriço das cidades de Puerto Quijarro e Puerto Suárez e que, por algum motivo se mudaram para o município de Corumbá, estado de Mato Grosso do Sul (MS), na porção brasileira da fronteira, advém da experiência vivenciada pela autora. Esta, atua como assistente social no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) Itinerante, órgão gerenciado pela Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania da Prefeitura Municipal de Corumbá.

O tema aqui proposto enseja reflexões, sob uma perspectiva constitucional e fática, e está situado em torno da demanda apresentada ao Serviço Social por imigrantes bolivianos requerentes de acesso às ações e aos serviços públicos da assistência social na cidade de Corumbá.

A atuação dos/as assistentes sociais nestes espaços é pautada diante do posicionamento teórico-metodológico e ético-político da profissão e de defesa dos direitos de cidadania social. A importância dessa temática a ser discutida respalda-se na dinâmica cotidiana estabelecida em uma fronteira em que os/as imigrantes recorrem frequentemente aos serviços socioassistenciais no Brasil.

Ao considerar a proximidade e a facilidade de acesso da população boliviana ao município de Corumbá tanto por vias terrestres quanto fluviais e que, no Brasil, o sistema de assistência social é público e universal, percebe-se que a região tem elementos visíveis e invisíveis promotores de uma análise conceitual e científica do viver fronteiriço.

Dentre os/as usuários/as atendidos/as no CRAS estão não só os/as imigrantes com residência fixa em Corumbá/MS como também aqueles/as que declaram residir na cidade brasileira para terem acesso às políticas públicas, mas na realidade moram na Bolívia. Nesse grupo encontram-se mulheres de nacionalidade boliviana residentes na fronteira as quais dão à luz na maternidade brasileira pela proximidade e visto que no Brasil o direito à saúde é universal, assegurado pela Constituição Federal no artigo 196, ou seja, qualquer pessoa, independentemente de sua nacionalidade, pode ter acesso ao Sistema Único de Saúde (SUS). Ocorre que essa prática é comum na cidade fronteiriça de Corumbá/MS e os/as filhos/as de imigrantes nascidos em solo brasileiro têm direito ao convívio familiar, ou seja, da presença dos pais, permitindo a estadia legalizada destes imigrantes. Algumas famílias retornam para o seu país de origem e outras se estabelecem em território brasileiro na tentativa de garantir melhor qualidade de vida para seus filhos através das

escolas públicas, dos serviços, dos programas, dos projetos, dos benefícios socioassistenciais gratuitos, além do acesso às Unidades Básicas de Saúde com atendimento médico. Todos os dias, na cidade de Corumbá/MS, diversos imigrantes tentam permanecer no Brasil, mas devido à falta de algum documento ou irregularidade, acabam por retornar ao seu país de origem.

Nas multiplicidades fronteiriças entre o Brasil e a Bolívia o viver em condições econômicas precárias, como no caso dos sujeitos da pesquisa, fomentam a necessidade de políticas públicas por parte dos Estados nacionais envolvidos para atender brasileiros/as e bolivianos/as.

Essa conjuntura passou a exigir uma flexibilidade maior das políticas públicas, para que pudessem atender as demandas dos grupos populacionais que habitam ou circulam pela zona de fronteira.

No contexto de fronteira e de fluxo migratório, Foucher (2009) traz a região como um conceito de mundialização, em que os fatores econômicos, geopolíticos, políticos e culturais se estendem igualmente. Para o referido autor, fronteira no sentido estritamente político é uma linha, enquanto no sentido da economia e dos fluxos entre os vizinhos é uma zona, sendo marcada pelas relações econômicas, geopolíticas e culturais.

Na faixa de fronteira Brasil-Bolívia, constituída por dois municípios localizados no extremo oeste de Mato Grosso do Sul - Ladário e Corumbá e dois municípios no extremo leste do Departamento de Santa Cruz - Puerto Quijarro e Puerto Suarez, a população estabelece múltiplas relações que movimentam a economia e a cultura, devido ao comércio, trabalho e educação (SILVA; FERREIRA, 2013). O município de Corumbá encontra-se na região Centro-Oeste do Brasil, no Estado de Mato Grosso do Sul conforme ilustrado na figura 1, em uma microrregião da Bacia do Baixo Pantanal, às margens do rio Paraguai.

Figura 1: Localização da fronteira Brasil – Bolívia.



Fonte: <http://www.uol.com.br/2013>.

Segundo dados do IBGE (2019) há uma população estimada de 111.435 pessoas vivendo no município de Corumbá, em uma conurbação com os municípios de Ladário, do lado brasileiro, Puerto Suarez e Puerto Quijarro, do lado boliviano.

O recorte espacial da pesquisa é o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS e a delimitação temporal de análise ocorre entre 2017 e 2020. Para o estabelecimento do período foi considerado o início da atuação da autora como assistente social na Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania da Prefeitura Municipal de Corumbá. No CRAS Itinerante a atividade profissional iniciou em 2019 e se mantém até a data de término dessa dissertação.

O CRAS está vinculado à Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania de Corumbá. Trata-se de um órgão público em que são oferecidos serviços socioassistenciais com o objetivo de fortalecer a convivência com a família e com a comunidade. A partir do mapeamento locacional, o CRAS promove a organização e articulação das unidades da rede assistencial e de outras políticas, possibilitando o acesso da população aos serviços, aos benefícios e aos projetos da assistência social, tornando-se uma referência para a população local e para os serviços setoriais.

A condição de assistente social em trabalho constante com essa população desde 2017 desencadeou inquietações e interesse de conhecer cientificamente os meandros e a abrangência das ações do Serviço Social, ao observar os/as imigrantes bolivianos/as, demandarem acesso às ações e serviços públicos da assistência social na cidade de Corumbá.

Considerando as ideias postas e, na tentativa de elucidar as propostas, a dissertação tem como objetivo geral: “Compreender a dinâmica e as especificidades no atendimento aos/às imigrantes bolivianos/as no CRAS Itinerante em Corumbá/MS”, partindo do seguintes objetivos específicos: “Analisar as condições socioeconômicas dos bolivianos/as atendidos/as no CRAS Itinerante”; “Identificar as especificidades que o/a imigrante boliviano/a busca no CRAS Itinerante”, “Elencar as ações do CRAS Itinerante no atendimento aos/às imigrantes bolivianos/as”.

Para alcançar os objetivos pretendidos foi realizado um estudo qualitativo bibliográfico, fundamentado em autores consagrados para obter uma compreensão teórica sobre a realidade histórica dos/as estrangeiros/as que procuram a assistência social na cidade fronteira de Corumbá/MS.

O caminho metodológico também percorreu publicações de pesquisas científicas, levantamento bibliográfico em monografias, em dissertações, em teses, dentre outros elementos.

Para conhecer as especificidades desses usuários optou-se pela realização de entrevistas. Esta enquanto instrumento de pesquisa de grande importância como fonte de informações qualitativas, de tipo semiestruturada em que “O entrevistador tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considera adequada. É uma forma de poder explorar mais amplamente uma questão” (ANDER-EGG, 1978, p. 109-122). A escolha por este tipo de metodologia atribui autonomia à pesquisadora de forma a não obedecer a uma estrutura formal, sendo possível conduzir a entrevista partindo das perguntas previamente definidas, adicionando novas no momento que se faz necessário para aprofundar um determinado assunto.

Segundo Gil (1987), a entrevista é uma forma de diálogo em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação, para assim emergir desdobramentos sobre a temática. A intenção da escolha da entrevista semiestruturada, sem questões engessadas, é possibilitar o surgimento de novas reflexões e, assim, formular perguntas básicas para o tema a ser investigado. (TRIVINOS, 1987; MANZINI, 2003).

Para Triviños (1987), os questionamentos dariam frutos a novas hipóteses surgidas a partir das respostas dos informantes e o foco principal seria colocado pelo investigador-entrevistador. O autor também acrescenta que a entrevista semiestruturada “[...] favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade além de manter a presença consciente e atuante do pesquisador no processo de coleta de informações” (TRIVIÑOS, 1987, p. 152).

Destarte, este tipo de estudo visa proporcionar um maior conhecimento para o pesquisador acerca do assunto, a fim de que esse possa formular problemas mais precisos ou criar hipóteses que possam ser pesquisadas por estudos posteriores (GIL, 1999, p. 43).

Uma pesquisa se inicia a partir de um questionamento do pesquisador e termina com uma produção que leva às novas interpretações do cenário estudado. Segundo Minayo (2000), a pesquisa é um caminho sistemático que busca indagar e entender o tema de estudo, desvendando os problemas da vida cotidiana, através da relação da teoria com a prática.

Desse modo, foram utilizados como critérios de inclusão na pesquisa, imigrantes bolivianos homens e mulheres, residentes ou não da cidade de Corumbá, em idade adulta

que chegam até a unidade Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Itinerante por demanda espontânea a procura de atendimento. A predefinição desses requisitos está pautada na experiência da autora, a qual observa cotidianamente no espaço profissional a demanda de imigrantes a serem atendidos no CRAS.

Vale ressaltar que, por demanda espontânea entende-se um atendimento não programado na unidade, representa uma necessidade apresentada pelo/a usuário/a naquele momento, fazendo-o/a procurar o CRAS. A busca pode ser para informação, para orientação, para agendamento, para atualização cadastral, dentre outras.

Os critérios utilizados de exclusão da pesquisa foram os usuários de outras nacionalidades que não sejam bolivianos.

Na metodologia de análise de dados qualitativos e quantitativos foram utilizadas apenas as iniciais do nome e do sobrenome do/a participante da entrevista preservando, desse modo, sua identidade e sigilo.

O método de amostragem utilizado nessa pesquisa foi do tipo não probabilístico. Nesse método existem requisitos para a inclusão de participantes na amostra, esses requisitos são previamente definidos.

Foram entrevistados 10 imigrantes bolivianos/as. Esse quantitativo foi delimitado a partir da análise dos Relatórios mensais de atendimento de 2015 a 2020 do CRAS Itinerante.

É importante informar que a proposta aqui apresentada está devidamente regularizada junto ao Comitê de Ética em Pesquisa – Conselho Nacional de Saúde – CONEP na Plataforma Brasil.

No que se refere aos benefícios da pesquisa, conforme a Resolução CNS 510/2016, podem ser definidos da seguinte forma:

[...] contribuições atuais ou potenciais da pesquisa para o ser humano, para a comunidade na qual está inserido e para a sociedade, possibilitando a promoção de qualidade digna de vida, a partir do respeito aos direitos civis, sociais, culturais e a um meio ambiente ecologicamente equilibrado (Resolução CNS 510/2016).

Fazer parte do grupo de sujeitos entrevistados/as, caracteriza uma contribuição relevante na construção de propostas para aplicabilidade do trabalho.

Dessa forma, com embasamento teórico adquirido e lapidado ao longo da pesquisa, foi realizada uma análise científica imparcial sobre o tema.

A pesquisa teve como referencial teórico o Serviço Social, permeado por conhecimentos de outras ciências que envolvem a história, as ciências políticas, as

ciências jurídicas, a antropologia, a sociologia e a geografia, ambas referenciadas pelos conceitos de fronteira.

As categorias de análise foram fronteira, assistência social, imigrante, trabalho e políticas públicas brasileira e boliviana.

A dissertação está dividida em quatro capítulos. O primeiro apresenta o Serviço Social no Brasil, as Políticas Públicas no âmbito da assistência social no Brasil e na Bolívia e os serviços ofertados pela Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania da Secretaria Municipal de Corumbá. O segundo capítulo discute sobre a fronteira Brasil/Bolívia e as especificidades que envolvem a atuação do/a assistente social em região fronteira. No terceiro capítulo foram abordados os elementos concretos com base na pesquisa quantitativa e qualitativa sobre os/as usuários/as<sup>1</sup> imigrantes bolivianos/as atendidos/as no CRAS Itinerante. Essa etapa conta com a construção da pesquisa, entrevistas com os imigrantes bolivianos, coleta de dados, os procedimentos de transcrição de análise de dados, a análise documental, os resultados da pesquisa e a discussão para, enfim, encerrar com algumas considerações finais.

Considerando o Mestrado em Estudos Fronteiriços um programa profissional, a dissertação apresenta, no quarto e último capítulo, o produto da pesquisa denominado “Ficha de Acolhimento”, até então conhecida pelo nome de “Ficha de Controle de Atendimento”. O produto propõe alterações e inclusões em itens da ficha preenchida pela recepção do CRAS Itinerante. Vale destacar a incorporação do campo “nacionalidade” que possibilitará conhecer o quantitativo de estrangeiros/as atendidos/as no CRAS a partir do primeiro contato com o órgão público. Os atendimentos aos/às estrangeiros/as não eram contabilizados tornando-os/as estatisticamente invisíveis. Com informações mais detalhadas sobre o público imigrante atendido, a Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania da Prefeitura de Corumbá poderá propor políticas públicas específicas para atender essa demanda fronteira vulnerável.

---

<sup>1</sup> Usuários são pessoas que utilizam um serviço de utilidade pública.

## **CAPÍTULO 1- VIAGEM NO TEMPO: O SERVIÇO SOCIAL E AS POLÍTICAS PÚBLICAS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

### **1.1 BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA PARA ENTENDER O SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL**

O Serviço Social emerge a partir dos anos 1930, quando inicia o processo de industrialização e urbanização no país, em um momento de considerável crescimento econômico. Com o surgimento da economia urbano-industrial se revela a necessidade de entidades assistenciais para atender às demandas dos/as trabalhadores/as urbanos/as, controlar as lutas sociais e as insatisfações populares. A origem da profissão se encontra relacionada à articulação dos poderes dominantes (burguesia industrial, oligarquias cafeeiras, Igreja Católica e Estado) à época.

Para compreender o direcionamento teórico-prático da assistência social na contemporaneidade é necessário entender que o Serviço Social, na atualidade, é fruto e expressão de um amplo movimento de busca pela democratização da sociedade, do Estado e do país, com forte presença das lutas operárias impulsionadas pela Ditadura Militar.

Foi nesse contexto de ascensão do movimento das classes populares em torno da elaboração e aprovação da Constituição Federal de 1988 e da defesa do Estado de Direito, que a categoria dos/das Assistentes Sociais foi questionada pela prática política de diferentes segmentos da sociedade. Com isso, respondeu a esse processo ampliando e reformulando o horizonte de preocupações no âmbito do Serviço Social, assim, revigorou-se uma fecunda organização da categoria em bases sindicais, acadêmicas e profissionais (IAMAMOTO, 2006).

Os/as Assistentes Sociais atuam diretamente vinculados às políticas sociais e têm como uma das competências a elaboração, a implementação, a execução e a avaliação das políticas sociais, junto aos órgãos da administração pública direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares (Inciso I Art. 4º da Lei de Regulamentação da Profissão, 1993), possuindo competência teórico-metodológica para atuarem em todos os níveis e setores das políticas sociais. Os profissionais de Serviço Social têm as funções voltadas para a execução terminal de políticas sociais, conforme costuma assinalar Netto (2001, p. 16). Mas, há que se considerar, embora a função de executores terminais seja a

prática predominante, ela não é exclusiva, tendo em vista as outras possibilidades profissionais postas e outras conquistadas pelos/as Assistentes Sociais.

A descentralização das políticas sociais, embasada no princípio da municipalização, requisita novas funções e competências à categoria, a qual é chamada para intervir também no âmbito da formulação, da avaliação, do planejamento e da gestão de políticas, inseridos em equipes multiprofissionais.

Com isso, o Serviço Social, profissão inscrita na divisão social e técnica do trabalho, chegou à última década com o entendimento de uma profissão crítica e propositiva, atuando nas múltiplas expressões da “questão social”<sup>2</sup> por meio de políticas sociais públicas e privadas, de organizações da sociedade civil e de movimentos sociais. Nestes espaços, como profissionais dotados de uma formação intelectual crítica e cultural generalista formulam e implementam propostas de enfrentamento das manifestações da “questão social”, no conjunto das relações sociais e no mercado de trabalho (ABEPSS, 1996).

Para Yamamoto (1997, p. 14), o conteúdo social é o objeto do Serviço Social nos seguintes termos: “Os assistentes sociais trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões quotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública, etc.” Para a autora, o tema social é a expressão das desigualdades e é a ela que os sujeitos resistem e se opõem, em um contexto de tensão, desigualdade e resistência o cotidiano profissional dos/as assistentes sociais se realiza.

O ensino de Serviço Social foi reconhecido em 1953 e a profissão foi regulamentada em 27 de agosto de 1957 através da Lei 3.252. A profissão manteve um direcionamento conservador, de controle da classe trabalhadora, desde o seu surgimento até a década de 1970. Com as lutas contra a Ditadura Militar e pelo acesso a melhores condições de vida da classe trabalhadora, no final dos anos 1970 e ao longo dos anos de 1980, o Serviço Social também experimentou novas influências. A partir de então, a profissão vem negando seu histórico de conservadorismo e afirma um projeto profissional comprometido com a democracia e com o acesso universal aos direitos sociais, civis e políticos.

---

2 Segundo Yamamoto (1998, p.27) “A Questão Social é apreendida como um conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade”.

A assistente social tem como primazia amparar pessoas que, de alguma forma, não têm acesso à cidadania, auxiliando na resolução de problemas no âmbito da educação, da habitação, da assistência social, da justiça, da previdência social e da saúde. O trabalho tem como principal objetivo responder às demandas dos usuários dos serviços prestados, garantindo o acesso aos direitos assegurados na Constituição Federal de 1988 e na legislação complementar. A profissão responde também nos planos da prática profissional, da pesquisa e da formação profissional, como assinala Netto (2006):

O Serviço Social é uma profissão – uma especialização do trabalho coletivo, no marco da divisão sócio técnica do trabalho – com estatuto jurídico reconhecido (Lei 8.669, de 30 de junho de 1993); enquanto profissão, não é uma ciência nem dispõe de teoria própria; mas o fato de ser uma profissão não impede que seus agentes realizem estudos, investigações, pesquisas etc. e que produzam conhecimentos de natureza teórica, incorporáveis pelas ciências sociais e humanas. Assim, 'enquanto profissão, o Serviço Social pode se constituir, e se constituiu nos últimos anos, como uma área de produção de conhecimentos' [...] (NETTO, 2006, p. 12).

Foi possível construir ao longo de décadas a expansão da atuação profissional do/a assistente social que, ao romper com o caráter conservador, assistencialista e meramente executivo, conquista novas atribuições no mercado de trabalho, reconfigurando-se em uma atividade capaz de decifrar a realidade, produzir conhecimentos e provocar transformações.

Embora não tendo atingido o patamar de “ciência”, o Serviço Social conseguiu se constituir como uma área de produção de conhecimentos, inserida na grande área de Ciências Sociais Aplicadas (assim é identificada nas agências de fomento como CNPq, Capes e Fapergs), isto é, constrói conhecimento científico. O Serviço Social é uma profissão reconhecida na sociedade na medida em que é socialmente necessária e exercida por um grupo social específico, uma categoria profissional que compartilha um sentimento de pertencimento e possui uma identidade profissional (FRAGA, 2010. p. 43).

Essa profissional desenvolve e propõe políticas públicas que respondem pelo acesso dos segmentos de populações aos serviços e aos benefícios constituídos e conquistados socialmente, principalmente na área da seguridade social. As características inerentes à profissão são de cunho humanista, portanto, comprometida com valores que dignificam e respeitam as pessoas, suas diferenças e suas potencialidades, sem discriminação de qualquer natureza, tendo constituído como projeto ético-político e profissional, referendado em seu código de ética profissional o compromisso com a liberdade, a justiça e a democracia.

A assistente social tem em sua postura profissional capacidade crítica/reflexiva para compreender a problemática e as pessoas com as quais lida no cotidiano profissional, exigindo habilidade para a comunicação e expressão oral e escrita, articulação política

para proceder a encaminhamentos técnicos operacionais, sensibilidade no trato com as pessoas, conhecimento teórico, capacidade para mobilização e organização.

Trata-se de uma profissão de caráter sociopolítico, crítico e interventivo, que utiliza instrumental científico multidisciplinar das Ciências Humanas e Sociais para análise e intervenção nas diversas refrações da “questão social”, isto é, no conjunto das desigualdades sociais que tem origem no antagonismo entre a socialização da produção e a apropriação privada dos frutos do trabalho.

A questão social se evidencia com o processo de industrialização, ancorada nas relações antagônicas entre capital e trabalho no interior do processo produtivo a partir da emergência do modo de produção capitalista. Assim, podemos vincular o surgimento da questão social com o desenvolvimento da classe trabalhadora e sua inserção no cenário político e identificá-la quando a contradição fundamental do capitalismo, como modo de produção social se desenvolve e se revela (NETTO, 2004).

É nesse contexto denso e conflituoso que surge o conjunto de problemática denominado de questão social e assume sentidos diversificados durante toda a trajetória do capitalismo. Como destaca Karl Marx na obra “O capital”, a base da questão social encontra-se na lei geral da acumulação capitalista onde a produção é socializada enquanto a apropriação torna-se privada. Da mesma maneira que cresce a riqueza para poucos capitalistas, cresce significativamente a pobreza entre os trabalhadores.

Entretanto, a condição de trabalhador/a assalariado/a do profissional de Serviço Social estabelece obstáculos à realização plena de sua atividade, uma vez que a assistente social não dispõe de completa autonomia para realizar o trabalho no espaço institucional, estando exposta às condições e aos meios ofertados pelos empregadores.

Nessa circunstância, tal fato recai sobre a ação profissional do/a assistente social, definindo quais serão as demandas a serem atendidas ou quais são as expressões e/ou recortes da questão social que devem ser trabalhadas, restringindo suas funções e atribuições dentro da instituição, seja ela pública seja privada (RAICHELIS, 2011).

No trabalho com a classe subalternizada da população que se encontram as bases para a constituição das particularidades do exercício profissional, no atendimento às demandas oriundas desta parcela da sociedade.

No exercício do cotidiano profissional, o/a assistente social mantém o desafio de conhecer e interpretar lógicas do capitalismo contemporâneo, principalmente em relação às mudanças no mundo do trabalho e sobre as questões de desestruturação dos sistemas

de proteção social e das políticas sociais em geral. Como assinala Iamamoto (2000), ao profissional assistente social apresenta-se um dos maiores desafios na atualidade:

Desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. O perfil predominante do assistente social historicamente é o de um profissional que implementa políticas sociais e atua na relação direta com a população usuária. Hoje exige-se um trabalhador qualificado na esfera da execução, mas também na formulação e gestão de políticas sociais, públicas e empresariais: um profissional propositivo, com a sólida formação ética, capaz de contribuir ao esclarecimento dos direitos sociais e dos meios de exercê-los, dotado de uma ampla bagagem de informação, permanentemente atualizada, para se situar em um mundo globalizado (IAMAMOTO, 2000, p.113).

Esse breve resgate histórico possibilita a compreensão da importância desse serviço em uma região fronteiriça, considerando toda a especificidade posta na localidade. Além disso, faz refletir sobre a origem do Serviço Social brasileiro vinculado à Igreja Católica e com a estratégia de adequação das mudanças econômicas e políticas que alteravam a face do país naquele período, seja como uma resposta à “questão social” e/ou ao movimento operário/popular.

## 1.2 A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - PNAS E O SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SUAS

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) articula o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em eixos de inovação institucional na assistência social que se caracterizam pelos seguintes princípios: a matricialidade sócio-familiar; a territorialização; a descentralização político-administrativa; o co-financiamento nas três esferas de governo; a relação democrática entre governo e sociedade civil; o controle social; a qualificação dos recursos humanos; e os sistemas de gestão, monitoramento e avaliação.

A Política Nacional de Assistência Social prevê o ordenamento dos serviços em rede de acordo com os seguintes tipos de proteção social: básica e especial (de média e alta complexidade). A Proteção Social Básica reúne um conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social estruturados para prevenir situações de vulnerabilidade social e risco pessoal e social. Destina-se à população que tem acesso precário ou nulo aos serviços públicos, fragilização de vínculos afetivos e comunitários ou discriminações (etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências), entre outras. Independente da nacionalidade, o atendimento aos migrantes deve estar garantido em todos os níveis de proteção, de acordo com as demandas apresentadas. A unidade de

referência nos bairros para oferta de atenção no âmbito da proteção básica é o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS).

Segundo dados do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome<sup>3</sup> (2012), o Governo Federal, em conjunto com os estados, Distrito Federal e municípios, enviou esforços para a consolidação de uma ampla rede de proteção e de promoção social. Este fato permitiu ao país um avanço no enfrentamento da pobreza, da fome e da desigualdade, assim como, na redução da incidência dos riscos e vulnerabilidades sociais que afetam as famílias e os indivíduos.

Os Programas e benefícios voltados para a garantia do direito à renda atingiram, pela primeira vez na história das políticas sociais, o auge em 2012 e alcançaram uma escala efetivamente aproximada de um cenário de universalização. O Programa Bolsa Família (PBF) alcançou 12 milhões de famílias e beneficiou uma população de aproximadamente 48 milhões de pessoas. O Benefício de Prestação Continuada (BPC) alcançou 3,1 milhões de beneficiários, sendo 1,5 milhão de idosos e 1,6 milhão de pessoas com deficiência. Destaca-se ainda a estas iniciativas, o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI) que também assegura a transferência de renda para famílias nas quais seja identificada a ocorrência de crianças em situação de trabalho infantil.<sup>4</sup>

Concomitantemente à expansão dos programas e benefícios que transferem renda, a implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) também imprime uma nova dimensão e significado para o campo da Assistência Social no país. O SUAS materializa o sistema descentralizado e participativo com primazia da responsabilidade do Estado, conforme determina a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). A organização e a ampliação da oferta dos serviços socioassistenciais, com destaque para a criação dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e dos Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS), concretizam a presença e responsabilidade do poder público e reafirmam a perspectiva dos direitos sociais.

Segundo a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS)<sup>5</sup> a assistência social tem caráter universal e insere-se no campo da seguridade social não contributiva, constituindo

---

3 Atualmente (2020) denominada Secretaria Especial do Desenvolvimento Social do Ministério da Cidadania.

4 Cartilha informativa do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2012) denominado atualmente de Ministério da Cidadania (2020).

5 A LOAS foi instituída pela Lei n 8.742, de 7 de dezembro de 1993, alterada pela Lei n 12.435, de 6 de julho de 2011 e encontra-se disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8742.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742.htm) Acesso em: 27 set. 2019.

direito do cidadão e dever do Estado. Isso significa que, para o cidadão ter acesso, não é necessária a contribuição prévia, como é o caso das aposentadorias e outros benefícios concedidos pela previdência social.

Ainda, segundo a LOAS, a assistência social provê os mínimos sociais e se realiza por meio de um conjunto integrado de ações, de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas por parte daqueles que dela necessitarem. A oferta desse conjunto de ações que se traduzem em benefícios, em serviços, em programas e em projetos, organiza-se sob a forma de um sistema descentralizado e participativo, denominado Sistema Único de Assistência Social.

No âmbito do SUAS, o Cadastro Único e o Programa Bolsa Família contribuem para proteger as famílias em situação de pobreza, de vulnerabilidade e de risco social e pessoal, de forma a promover seu acesso aos direitos sociais de cidadania garantidos pela Constituição Federal de 1988.

O Cadastro Único é o principal instrumento de identificação e caracterização socioeconômica das famílias de baixa renda, podendo ser utilizado para diversas políticas e programas voltados a esse público nas três esferas de governo.

O Programa Bolsa Família (PBF) complementa a renda de mais de 13,5 milhões<sup>6</sup> de famílias que vivem em situação de pobreza e extrema pobreza em todo o território nacional. O PBF opera de forma intersetorial e reforça o acesso de seus beneficiários aos serviços sociais de saúde, de educação e de assistência social, bem como articula a oferta de ações complementares que promovam o desenvolvimento das famílias para superação da sua condição de pobreza.

Ainda pertinente ao Programa Bolsa Família, vale ressaltar que ele prevê a garantia de renda às famílias migrantes em condições de equiparação aos nacionais. Para garantir a efetivação do programa para o público migrante, o MDS publicou o ofício circular conjunto nº 2/2014 SENARC/MDS e SNAS/MDS, de 11 de fevereiro de 2014, com esclarecimentos em relação ao cadastramento de estrangeiros no Cadastro Único para Políticas Sociais e acesso ao Programa Bolsa Família. No referido documento, o MDS ressalta que não existe óbice ao cadastramento e concessão de benefícios para estrangeiros os quais são públicos das políticas sociais da mesma forma que os nacionais, desde que atendidos os aspectos de vulnerabilidade social.

---

<sup>6</sup> Segundo dados do Ministério da Cidadania referente a setembro de 2019. Encontra-se disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/bolsa-familia> Acesso em: 27 set. 2019.

Em relação ao Programa Bolsa Família, é importante destacar que os migrantes, enquadrados nos critérios do Programa, sejam incluídos no Cadastro Único de Programas Sociais, seguindo as orientações constantes no Ofício circular conjunto nº 2/2014 SENARC/ MDS e SNAS/MDS, de 11 de fevereiro de 2014.

Para a assistência social os/as migrantes e refugiados/as são sujeitos de direitos socioassistenciais e seguranças sociais afiançadas pelo SUAS, independente da regularidade da sua situação migratória, da mesma forma que os/as brasileiros/as.

O Ministério do Desenvolvimento Social publicou em 2016 o documento “O Papel da Assistência Social no Atendimento aos Migrantes”, onde aponta que o atendimento aos migrantes deve estar garantido em todos os níveis de proteção, de acordo com as demandas apresentadas.

Assim, a Prefeitura Municipal de Corumbá, por intermédio da Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania, mantém os Centros de Referência de Assistência Social para atender a população local e a do entorno fronteiriço.

### 1.3 POLÍTICAS PÚBLICAS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NA BOLÍVIA

Os princípios balizadores das ações que constam nas legislações da proteção socioassistencial na Bolívia são considerados precários por parte de quem necessita desse tipo de assistência. As legislações que norteiam o serviço social no país vizinho podem ser comparadas com as nacionais.

“El Plan Nacional de Desarrollo”<sup>7</sup> 2006-2011, (Decreto Supremo 29.272, 12 de setembro de 2007) está articulado através de quatro estratégias denominadas: Bolívia digna, democrática, produtiva e soberana.

A primeira estratégia, Bolívia Digna, se refere aos programas intersetoriais de Potección Social y Desarrollo Integral Comunitario. O enfoque não é somente prover serviços básicos, mas promover capacidades econômicas à família e às comunidades.

Entre os objetivos estão: gerar um padrão equitativo de distribuição de riquezas e de oportunidades, promover o exercício pleno da dignidade e direitos das pessoas e grupos sociais, implementar programas de desenvolvimento destinados a reduzir drasticamente as situações de risco e suas consequências.

---

<sup>7</sup>“Plano Nacional de Desenvolvimento” Disponível no endereço eletrônico: [http://www.sipi.siteal.iipe.unesco.org/sites/default/files/sipi\\_normativa/bolivia\\_decreto\\_supremo\\_nro\\_29\\_272\\_2007.pdf](http://www.sipi.siteal.iipe.unesco.org/sites/default/files/sipi_normativa/bolivia_decreto_supremo_nro_29_272_2007.pdf) Acesso em: 29 de abril de 2020.

A segunda estratégia, Bolívia democrática, se refere a formação de um Estado Sócio comunitário, em que “a cidade exerce o poder social e é responsável pelas decisões do seu próprio desenvolvimento”. A terceira estratégia, Bolívia produtiva, está orientada à transformação de uma matriz produtiva desenvolvendo complexos produtivos integrais dando ao Estado o poder de gerar empregos em setores estratégicos da economia. Já a quarta estratégia, Bolívia Soberana, se refere à mudança da política exterior com uma maior representação das cidades no exterior e defesa dos recursos naturais e da biodiversidade.

As políticas na “Bolívia Digna” têm por objetivo o desenvolvimento em longo prazo e estão orientadas a erradicar a pobreza e toda forma de exclusão, marginalidade, exploração social, política, cultural e econômica. Ainda, realizam-se por meio do estabelecimento de políticas nacionais de desenvolvimento integral que contribuam na geração de um padrão equitativo de riquezas e de oportunidades.

Concretizam-se, conforme o “El Plan Nacional de Desarrollo” 2006-2011, mediante o pleno exercício da dignidade e os direitos das pessoas e grupos sociais, assim como, mediante a implementação de estratégias e programas de desenvolvimento destinados a reduzir drasticamente as situações de risco e suas consequências no âmbito social, econômico e político.

A Política de Protección Social y Desarrollo Integral Comunitario (PPS-DIC), destinada à proteção social e desenvolvimento integral comunitário, decreto de 2007, foi instituída no início do mandato do governo de Evo Morales de 2006 a 2019. Os objetivos abarcam a atenção à pobreza e ao fortalecimento dos direitos da população, já especificando principalmente os indígenas e os camponeses (destacado no Quadro 1 abaixo) com o fortalecimento de um modelo de desenvolvimento comunitário urbano e rural para valorizar as formas organizativas das populações locais e da identidade cultural e territorial.

A proposta contempla um conjunto de estratégias e define como princípios: a integralidade, a territorialidade, o enfoque comunitário, o impacto almejado e a autogestão. Logo na definição do primeiro princípio encontra-se:

[...] contribuye a desarrollar las múltiples capacidades de las personas, familias, grupos sociales y comunidades, en forma armónica y equilibrada, a

través de intervenciones intersectoriales así como con programas de corto, mediano y de largo plazo<sup>8</sup>.

A definição de integralidade é determinada pelo pressuposto de desenvolver múltiplas capacidades das pessoas, das famílias, dos grupos sociais e da comunidade. Essas capacidades serão trabalhadas a partir de intervenções territoriais, reconhecendo as relações sociais e culturais que se estabelecem nos territórios (BOLÍVIA, 2006).

Outra concepção que se mostra evidente é a perspectiva do impacto, pois os programas “estarán orientados a erradicar las causas estructurales de la pobreza, extrema pobreza, marginalidad, prevención y reducción de vulnerabilidad, en todas sus manifestaciones” e ainda, as concepções de enfoque comunitário que:

[...] fortalece y se sustenta en la identidad y las formas de organización y autogestión de las comunidades locales campesinas, indígenas – originarias, productivas y vecinales, en el diseño, implementación, monitoreo y evaluación de los programas y proyectos.

Finalmente, o último princípio é vinculado a fortalecer as capacidades de autogestão e de desenvolvimento sustentável das comunidades locais acima mencionadas (BOLIVIA, 2006).<sup>9</sup>

Quadro 1: Países estudados, legislações no âmbito da assistência social e princípios norteadores das leis.

| País   | Lei/Documento  | Princípios  |
|--------|--|---|
| Brasil | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lei nº 8742 – Lei Orgânica da Assistência Social com as alterações da Lei 12435 – 1993/2011;</li> <li>- Resolução CNAS 193 – Política Nacional de Assistência Social – 2004.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supremacia no atendimento às necessidades sociais;</li> <li>- Universalização dos direitos sociais;</li> <li>- Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito aos benefícios e aos serviços de qualidade;</li> <li>- Igualdade de direitos no acesso ao atendimento;</li> <li>- Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais.</li> </ul> |

<sup>8</sup>“Contribuí para desenvolver as múltiplas capacidades das pessoas, famílias, grupos sociais e comunidades, de forma harmônica e equilibrada, por meio de intervenções intersetoriais, assim como com programas de curto, médio e longo prazo” (BOLÍVIA, 2006, tradução da autora).

<sup>9</sup> “Serão orientados para erradicar as causas estruturais da pobreza, extrema pobreza, marginalidade, prevenção e redução da vulnerabilidade, em todas as suas manifestações [...] fortalece e se sustenta na identidade e nas formas de organização e autogestão das comunidades locais campesinas, indígenas – originárias, produtivas e de vizinhanças, na concepção, execução, acompanhamento e avaliação dos programas e projetos (BOLIVIA, 2006, tradução da autora).

|                |   |   |
|----------------|---|---|
| <p>Bolívia</p> | <p>- Decreto Supremo nº 29246 – Política de Protección Social y Desarrollo Integral Comunitario (PPS-DIC) - 2007;</p> <p>- Política de Protección Social y Desarrollo Integral Comunitario (documento explicativo do Ministerio de Planificación y Coordinación – 2006.</p> | <p>- Integralidade, contribuir para o desenvolvimento das múltiplas capacidades das pessoas, famílias, grupos e comunidades;</p> <p>- Territorialidade, as intervenções são focadas no âmbito municipal, regional e nacional;</p> <p>- Enfoque comunitário, fortalecer a identidade, organização e autogestão das comunidades locais camponesas e indígenas;</p> <p>- Impacto, Erradicação da pobreza, extrema pobreza, marginalidade, prevenção e redução da vulnerabilidade;</p> <p>- Autogestão, fortalecer as capacidades de autogestão e desenvolvimento sustentável das comunidades camponesas e indígenas.</p> |
|----------------|---|---|

Fonte: SACHINI, N. B. (2020).

Quadro 2: Países estudados, legislações no âmbito da assistência social e categorias centrais abordadas nas leis

| País           | Lei/ Documento  | Categorias centrais   |
|----------------|---|---|
| <p>Brasil</p>  | <p>- Lei nº 8742 – Lei Orgânica da Assistência Social com as alterações da Lei 12435 – 1993/2011;</p> <p>- Resolução CNAS 193 – Política Nacional de Assistência Social - 2004</p>  | <p>- Família;</p> <p>- Vulnerabilidade e risco social;</p> <p>- Território;</p> <p>- Convivência familiar e comunitária</p> |
| <p>Bolívia</p> | <p>- Decreto Supremo nº 29246 –Política de Protección Social y Desarrollo Integral Comunitario (PPS-DIC) -2007;</p> <p>- Política de Protección Social y Desarrollo Integral Comunitario (documento explicativo do Ministerio de Planificación y Coordinación – 2006.</p> | <p>- Desenvolvimento Integral;</p> <p>- Território;</p> <p>- Comunidade;</p> <p>- Autogestão.</p>                           |

Fonte: SACHINI, N. B. (2020).

Verifica-se a existência de diversas categorias para expressar uma perspectiva de atenção à população pobre em que todas corroboram para a implantação de políticas públicas econômicas condutoras do desenvolvimento econômico e combate à pobreza, conforme indicações do Quadro 2.

A vulnerabilidade aparece em ambas as legislações, porém, essa categoria e a de risco social é utilizada com mais intensidade no Brasil.

A referência à família é uma das mais emblemáticas nas legislações aqui elencadas. Esse termo é recorrente nas leis dos dois países, principalmente no que tange ao público-alvo das ações dos sistemas de proteção social. O que se quer destacar, entretanto, não é somente a referência à família como alvo das ações, mas revelar uma centralidade que ela adquiriu na política de assistência social como um todo, que a coloca como elemento central das ações como um referencial de eixo matricial na família.

A “Ley nº 3791, de 28 de noviembre de 2007, Ley de la Renta Universal de Vejez (Renta e Dignidad)”<sup>10</sup>, que institui uma renda mensal vitalícia aos idosos com idade superior aos sessenta anos, desde que não recebam nenhuma outra renda previdenciária ou outra remuneração do Estado Boliviano, não está vinculada ao salário-mínimo nacional, mas trata-se de uma grande medida do governo boliviano.

No Brasil, similar à lei mencionada acima, a população pode contar com o Benefício de Prestação Continuada – Idoso da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS); nessa dissertação o tema será discutido no item 2.1 “Processo migratório e direitos socioassistenciais: a realidade de Corumbá/MS”, do segundo capítulo.

Foram observadas algumas diferenças entre a Lei da Bolívia e a Lei do Brasil que trata sobre esse benefício especificamente, o BPC-Deficiente abarca o direito ao cidadão portador de deficiência não importando a idade. Para requerer o BPC-Idoso no Brasil a idade mínima é 65 anos. Já na Bolívia o requerente, a partir de 60 anos, pode ter acesso ao benefício da “Ley de la Renta Universal de Vejez”.

Os sistemas de proteção social de ambos os países estão submetidos às configurações do Estado e da economia, bem como na luta de classes e forças sociais, sobretudo, pela necessidade de construção de uma proteção social própria e autêntica que atenda às necessidades, reais, de cada país.

---

<sup>10</sup>“Lei da renda universal da velhice”. Lei disponível no endereço eletrônico: <http://ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/94860/111480/F1115312089/BOL94860.pdf> Acesso em 28 de abril de 2020.

Em entrevista, a Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Bianca de Marchi Moyano, docente na Universidad Mayor de San Andrés e na Universidad Católica Boliviana San Pablo informou acerca dos serviços socioassistenciais ofertados às pessoas vulneráveis na Bolívia e ressaltou o benefício da “Renta Dignidad”, concedido aos idosos com mais de 60 anos de idade que residem na Bolívia. Mencionou que “la idea es que mucha gente em Bolivia no tiene jubilación. Ese bono ayuda a esse sector de la población”.

Foi salientado que o “Bono Juancito Pinto” - Decreto Supremo nº 28.899 da Política de Protección Social y Desarrollo Integral Comunitario del Plan Nacional de Desarrollo – PND é um programa que institui subsídio financeiro para incentivo à matrícula e à permanência de crianças nos seus primeiros 05 anos primários nas unidades educativas públicas de todo o território boliviano. Possui ênfase na eliminação do trabalho infantil e aumento da matrícula escolar, além de incentivar o ingresso nas escolas, principalmente em área rural e periferias das cidades.<sup>11</sup>

O “Bono Juana Azurduy” - Decreto Supremo nº 0066, também mencionado pela professora, institui incentivo à maternidade segura e ao desenvolvimento integral à população infantil de 0 a 2 anos de idade, mediante o marco do Plano Nacional de Desenvolvimento e Políticas Públicas de Erradicação da Pobreza Extrema. São pagos incentivos financeiros em parcelas para as mulheres gestantes de baixa renda com a finalidade de melhorar a saúde materna e reduzir a mortalidade neonatal. Os valores são disponibilizados pelo governo durante o pré-natal, parto, controle pós-parto e até o bebê completar 02 anos de idade. Para tanto, a gestante precisa fazer o controle da saúde e cumprir com as exigências de acompanhamento adequado da gestação<sup>12</sup>.

Porém, não foram encontrados em pesquisas bibliográficas e por meio da fala dos/as entrevistados/as que residiam na Bolívia locais de atendimento socioassistencial nos padrões dos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS.

#### 1.4 OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: A SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA DE CORUMBÁ/MS

---

11 Disponível em: [http://www.sipi.siteal.iipe.unesco.org/sites/default/files/sipi\\_normativa/bolivia/](http://www.sipi.siteal.iipe.unesco.org/sites/default/files/sipi_normativa/bolivia/) Acesso em 10 de agosto de 2020.

12 Disponível em: <https://www.bja.gob.bo/images/gmapfp/documentsPDF/DECRETOE.pdf/> Acesso em 10 de agosto de 2020.

A Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania de Corumbá atua na coordenação das ações de assistência social do município, nos termos da Lei Federal nº 8.069, de 13 de julho de 1990; da Lei Federal nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 e na promoção da integração às ações vinculadas ao Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Essa Secretaria também faz a formulação, a implementação e a avaliação da política de assistência social contemplando a segurança social em seus programas, projetos, serviços e benefícios e nas ações de proteção, de provisão, de convívio e defesa de direitos e da gestão e manutenção dos sistemas de vigilância social às pessoas em situação de vulnerabilidade e risco social.

A Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania é dividida em Gerência de Proteção Social Básica e Gerência de Proteção Social Especial. A primeira gerencia as seguintes unidades: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS I, Centro de Referência de Assistência Social – CRAS II, Centro de Referência de Assistência Social – CRAS IV, Centro de Referência de Assistência Social – CRAS ITINERANTE, Centro de Referência de Assistência Social – CRAS ALBUQUERQUE e Centro de Convivência de Idosos – CCI. A Gerência de Proteção Social Especial coordena as unidades: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, Centro de Atendimento à População de Rua – CENTRO POP, Casa de Passagem, Casa de Acolhimento Dona Laura Pinheiro Martins e Casa do Migrante.

A Casa do Migrante foi inaugurada em 2020 no município de Corumbá/MS, cidade fronteiriça, onde são presentes fluxos migratórios. Com a finalidade de atender esse público específico são ofertados na instituição serviços de estada com alimentação, orientações e encaminhamentos para a efetuação e regularização de documentos, acolhida e atendimento com equipe multidisciplinar.

A Proteção Social é evidenciada na Constituição Federal de 1988 que trata dos direitos no âmbito da seguridade social e assegura além dos direitos relativos à saúde, à previdência, também os direitos à assistência social, conforme Título VIII Da Ordem Social, Capítulo II Da Seguridade Social, Seção IV Da Assistência Social:

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.

Os serviços da Assistência Social estão divididos por tipos de necessidades. Com isso, há aqueles voltados para prevenir determinadas situações e outros para apoiar pessoas que tiveram direitos violados. O encaminhamento à unidade pode ser pessoal ou via órgãos e entidades específicas. Há casos em que as equipes da assistência social vão até elas, nas ações de “busca ativa”.

Até julho de 2018, a Secretaria Municipal de Assistência Social contava com mais dois CRAS em funcionamento, chamados de Centro de Referência de Assistência Social - CRAS III e Centro de Referência de Assistência Social – CRAS CÉU, não mencionados como unidades anteriormente devido à extinção deles. A partir dessa data e, conforme informação em ata de reunião do Conselho Municipal de Assistência Social:

No município de Corumbá há sete Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) em funcionamento. Desses sete, somente cinco recebem financiamento Estadual e Federal, dois CRAS recebem apenas financiamento Estadual. Atualmente os recursos recebidos são insuficientes para arcar com o funcionamento dos outros dois CRAS. A opção será unir as unidades que não recebem financiamento federal, os CRAS III e CRAS CÉU, com outras que recebem, para otimizar recursos e reestruturar os serviços. Os funcionários serão remanejados, a partir de agosto de 2018, para as outras unidades que continuarão ativas no município, mantendo a cobertura dos territórios, para que a população não fique desguarnecida.

A gerência da Proteção Social Básica, responsável pelos CRAS, explanou durante plenária, sobre a dificuldade financeira que a administração atual atravessa. Informou ainda, que o CRAS Itinerante e o CRAS Albuquerque funcionam através de equipes volantes, que se deslocam até as áreas onde são realizados e ofertados os serviços, as palestras e as visitas domiciliares. A gerência mencionada frisa que os referidos CRAS não ofertam tais serviços na área urbana do município de Corumbá. Diante da especificidade local e territorial, a gestão informou ao colegiado do CMAS o fechamento - extinção do CRAS III e do CRAS CÉU, pois ambos não são financiados com recursos de ordem federal, passando os referidos locais físicos a funcionar como: CRAS Itinerante e CRAS Albuquerque respectivamente.

As equipes técnicas dos Centros de Referência fechados foram remanejadas para outras unidades e os serviços ofertados pelas unidades extintas continuaram sendo feitos

pela equipe volante. A gerente reforçou que não haverá prejuízo no atendimento e na oferta dos serviços à população mais vulnerável do município de Corumbá. Além disso, os CRAS apresentam deficiência de recursos humanos e a reorganização espacial, proposta pela Secretaria, minimizou os gastos ao diminuir as despesas com aluguéis dos prédios. Os CRAS que não recebem repasses de recursos de ordem federal foram extintos devido à inviabilidade na manutenção da estrutura física, humana e custeio.

Os/as moradores/as dos assentamentos Taquaral, Tamarineiro I e II, Paiolzinho, Jacadigo, Urucum, São Gabriel, Albuquerque e Mato Grande, atendidos pelo CRAS Albuquerque, localizado à época no centro da cidade enfrentam dificuldades de acesso e maior gasto de passagem depois da junção com o CRAS CÉU, situado no bairro Jardim dos estados. A antiga instalação estava em local estratégico, em frente a um terminal rodoviário/transbordo. Para diminuir os gastos dos/as usuários/as foi ampliado o atendimento por intermédio da equipe volante.

No que se refere à junção do CRAS Itinerante com o CRAS III não houve prejuízo à população atendida, pois mantém o funcionamento no prédio do CRAS III no Bairro Cervejaria, área de grande vulnerabilidade social da cidade. O público acolhido pelo CRAS Itinerante é constituído, sobretudo, por ribeirinhos e moradores de áreas periférica, os quais são acompanhados/as, também, pelo Programa Povo das Águas, vinculado à Secretaria Municipal de Saúde.

#### 1.4.1 O CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS

Conforme a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública municipal de assistência social localizada em área de maior índice de vulnerabilidade e risco social. Esta instituição presta serviços e desenvolve programas socioassistenciais no âmbito da proteção social básica às famílias, promove a articulação destes serviços na área de abrangência visando potencializar a proteção social, atuando na perspectiva da intersetorialidade.

A Política Nacional de Assistência Social - PNAS 2004 e a Norma Operacional Básica – NOB/SUAS 2005 trouxeram ao país o desafio da implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS); a organização e a estruturação de serviços, de benefícios, de programas e de projetos socioassistenciais e o CRAS é a “porta de entrada” dos/as usuários/as na rede de proteção social básica do SUAS. Atua como unidade

efetivadora da referência e contra a referência do usuário na rede socioassistencial do SUAS e para os serviços das demais políticas públicas. O compromisso atual colocado ao SUAS, para assegurar a institucionalidade da política de Assistência Social no Brasil, se refere ao aprimoramento da gestão e à qualificação da oferta de serviços.

O CRAS deve ser instalado em território com maior concentração de famílias em situação de vulnerabilidade social a partir da identificação e indicação do mapeamento municipal. Deve-se ter atenção aos lugares com baixa densidade demográfica, com espalhamento ou dispersão populacional, como áreas rurais, comunidades indígenas, quilombolas, ribeirinhos, assentamentos e outros. A instalação e implantação deve ser, prioritariamente, em pontos de maior acessibilidade, para facilitar deslocamento dos/as usuários/as e das equipes de atendimento, nesses casos, é denominado CRAS Itinerante.

Os serviços ofertados na Proteção Social Básica especificamente nos CRAS tipificados são: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família, Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiências e Idosas.

As formas de acesso ao CRAS ocorrem por: demanda espontânea (quando o usuário vai até a unidade por meios próprios para buscar informações, atendimentos, atualização de Cadastro Único, entre outros); por busca ativa (quando a equipe técnica da unidade se desloca até o usuário): por encaminhamento da rede socioassistencial (outros equipamentos da rede enviam relatório solicitando atendimento para a família) e; por direcionamento das demais políticas públicas.

O impacto social esperado do Centro de Referência visa contribuir para a redução da ocorrência de situações de vulnerabilidade social nos bairros, prevenção da ocorrência de riscos sociais, seu agravamento ou reincidência nos locais de atendimento do CRAS, aumento de acessos aos serviços socioassistenciais e setoriais, melhoria da qualidade de vida das famílias residentes no território de cobertura.

De acordo com dados atualizados do CENSO SUAS 2019 existem em funcionamento 8.399 Centros de Referência de Assistência Social em todas as regiões do país. No Mato Grosso do Sul há 131 CRAS em funcionamento e no município de Corumbá são 5 CRAS. Nos territórios em faixa de fronteira têm aproximadamente 134 CRAS. A constituição desta rede de unidades públicas é resultado de um esforço conjunto dos governos federal, estaduais e municipais.

A Proteção Básica ainda oferece o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), para atendimento às crianças, aos adolescentes, aos jovens, aos adultos

e aos idosos, em grupos organizados conforme a faixa etária ou de modo intergeracional, independente da nacionalidade. Constitui forma de intervenção social planejada que estimula e orienta usuários na construção das histórias e vivências individuais e coletivas, na família e no território. Tem como objetivo ampliar trocas culturais e vivências, desenvolver o sentimento de pertencimento e de identidade, fortalecer vínculos familiares e incentivar a socialização e a convivência comunitária.

A oferta destes serviços pressupõe a necessária atenção à intersetorialidade e ao trabalho em rede que vai além da Proteção Social Básica, sendo fundamental a articulação com as demais políticas sociais e com órgãos de defesa de direitos (Poder Judiciário, Ministério Público e Conselhos Tutelares).

Nos municípios onde há presença de migrantes é importante que tanto o Programa de Atendimento Integral à Família (PAIF) quanto o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) planejem ações que busquem incorporar esse público nos serviços, facilitando a criação de vínculos com a comunidade local e diminuindo a vulnerabilidade. Para essa ilustração, pode-se mencionar o CRAS Itinerante, em que há presença de famílias bolivianas participantes dos serviços ofertados.

Segundo o CENSO SUAS 2019, dentre os serviços já mencionados, destacam-se também como atividades a serem realizadas: a acolhida particularizada e em grupo, o acompanhamento e a elaboração do plano de acompanhamento familiar, o registro de acompanhamento familiar em prontuário, grupo/oficina com famílias, visitas domiciliares, palestras, campanhas ou eventos comunitários, apoio para obtenção de documentação pessoal, encaminhamento de famílias ou indivíduos para a rede de serviço socioassistencial, para obtenção de benefícios eventuais, para inserção/ atualização de famílias no Cadastro Único e para outras políticas públicas, tais como, educação, habitação e trabalho.

O CRAS Itinerante (delimitação espacial da pesquisa), está localizado na Avenida Brandão Júnior, 62 - Bairro Cervejaria, em Corumbá/MS, conforme Figura 2. Tem como missão primordial potencializar ações dentro de sua territorialidade, a fim de prever situações de vulnerabilidade e promover conscientização de direitos, com finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prever a ruptura dos seus vínculos, contribuindo na melhoria da qualidade de vida.

Figura 2: Fachada do CRAS Itinerante ainda com a placa da nomenclatura anterior.



Fonte: SACHINI, N. B. (2020).

Ao conhecer a engrenagem organizacional do Serviço Social, da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), no Brasil e das Políticas Públicas de Assistência Social na Bolívia é possível compreender a dinâmica dos serviços ofertados no âmbito da Assistência Social por meio da Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania, principalmente o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). Nesses meandros, o trabalho do/a assistente social nos espaços de vivência cotidiana atuando no município fronteiriço de Corumbá/MS, é de suma importância na aplicabilidade das políticas públicas em região de fronteira.

## CAPÍTULO 2- A FRONTEIRA BRASIL-BOLÍVIA E AS ESPECIFICIDADES DO TRABALHO DE ASSISTENTE SOCIAL EM REGIÃO FRONTEIRIÇA

Este capítulo revela as especificidades do espaço fronteiriço e a atuação do/a profissional de Serviço Social, na fronteira Brasil/Bolívia, entre as cidades de Corumbá e Puerto Quijarro. Em foco, os imigrantes bolivianos/as em condição de vulnerabilidade socioeconômica que procuram a assistência social na Prefeitura Municipal de Corumbá. Como já mencionado anteriormente nesta dissertação, o município de Corumbá, conforme ilustrado na Figura 3, é ladeado por três cidades, Puerto Quijarro e Puerto Suarez, do lado boliviano e Ladário, do lado brasileiro.

Figura 3: Localização da fronteira em estudo.



Fonte: Diário Digital, 2018.

A definição de fronteira, na Constituição Federal do Brasil de 1988, no Artigo 20, parágrafo 2º, corresponde a uma “faixa de fronteira”, ou seja, espaço de controle e uso restrito “[...] de até cento e cinquenta quilômetros de largura ao longo das fronteiras terrestres [...]” considerada fundamental para a defesa do território nacional e sua ocupação e utilização serão reguladas por lei.

Já o “viver fronteiriço” se estende para muito além de limites geopolíticos e territoriais, pois se trata de um lugar preñado de peculiaridades, trocas diversas, conflitos e contradições que moldam as pessoas envolvidas no cotidiano da fronteira.

[...] entendemos a fronteira como uma realidade específica, marcada por uma identidade econômica e social que reflete, por um lado a intersecção das culturas de nações limítrofes e de outro, o desencontro das respectivas esferas político-administrativas nacionais. Nesse enfoque, é necessário reconhecer que, o corte imposto por uma linha de fronteira não representa uma descontinuidade cultural

abrupta. Muito ao contrário, trata-se de uma zona, trocas de benefícios recíprocos entre povos vizinhos (FEDATTO, 2006, p. 492).

Giovanella (2007) reitera que as regiões de fronteiras do Brasil têm se mostrado menos desenvolvidas, devido ao baixo status socioeconômico relacionado à desigualdade social. As ideias da autora vão ao encontro da perspectiva do trabalho do/da assistente social como peça fundamental para o atendimento dos/as participantes dessa pesquisa, pois segundo Filartigas (2014), os bolivianos deslocam-se espontaneamente para o país e não pretendem ficar definitivamente sendo, portanto, uma migração temporária.

De maneira geral, os espaços fronteiriços são áreas periféricas onde imperam desigualdades, comportando um conjunto de instituições, de práticas, de sujeitos e de modos de vida que atribuem características particulares a estes lugares, não presentes em outros (PEITER, 2005). Deste modo, constata-se que o principal motivo do deslocamento é o econômico e envolve a perspectiva de trabalho e melhores condições de renda, conseqüentemente, a intensificação dos fluxos de serviços, de produtos e o intercâmbio de pessoas tem aumentado as dificuldades e a vulnerabilidade já presentes nos municípios fronteiriços (PEITER, 2005).

De acordo Filartigas (2014), os/as bolivianos/as emigram para o Brasil em busca de trabalho, com a esperança de economizar dinheiro e retornar para seu país para proporcionar melhores condições de vida para a sua família.

É comum o movimento pendular diário na fronteira, para trabalhar durante o dia e retornar para o país de origem após o expediente. Além do trabalho, o atendimento no âmbito da saúde, da educação e da assistência social impulsionam o trânsito de pessoas entre os países.

Aquela distinção entre limites e fronteiras pode ser verificada em diversas circunstâncias naquela cidade, como, por exemplo, a frequência com que constatamos a existência de imigrações pendulares na fronteira que envolve Corumbá. Notamos o fluxo diário de pessoas que trabalham, estudam e/ou empreendem na Bolívia e retornam aos seus lares no Brasil. Da mesma maneira, isso ocorre no sentido inverso. É de relativa facilidade constatar que esses imigrantes pendulares fazem uso dos recursos que a vida de fronteira proporciona para adequarem-se às normas e leis impostas pela existência dos limites internacionais (OLIVEIRA; CORRÊIA; OLIVEIRA, 2017, p. 98).

Entende-se por imigrantes pendulares aqueles que habitam em região de fronteira, em um dos países que a compõe, e trabalham e/ou estudam no outro país, retornando para seus lares para o pernoite, dando a esse movimento sentido cotidiano.

No que se refere ao trânsito de trabalhadores em região de fronteira, “alargando os espaços laborais” Oliveira (2015) destaca:

[...] independentemente da atuação dos organismos econômicos, a população em geral cruza a fronteira para adquirir uma diversidade de mercadorias, serviços e transacionar moedas, desconsiderando os trâmites burocráticos para satisfazer suas necessidades elementares. É possível chamar esta ebulição de inter-relações cotidianas de complementaridade visível de trocas, moldurada por uma permissividade congênita nas fronteiras (OLIVEIRA, 2015, p. 242).

O autor ainda ressalta que não é latente na fronteira apenas o movimento por questões laborais/ econômicas:

Em termos conceituais e concretos, é a expansão-retração da integração funcional na fronteira que, em todos os aspectos, abriga a convivência compartilhada dos costumes, hábitos, ritos e ruídos, modula o comportamento social no sentido da aproximação, aceitação e definição conceitual de um povo em relação ao outro [...]. (OLIVEIRA, 2015, p. 242)

A existência de migrações pendulares em região de fronteira tem como principal razão a geração de renda, embora outras atividades também possam ser aferidas. A fronteira Corumbá/Ladário e Porto Suarez/Porto Quijaro é vista como ponto de contato entre o Brasil e a Bolívia de maior expressão do processo migratório (SILVA, 2019).

O imigrante pendular, na maioria das vezes, está diretamente relacionado, no contexto fronteiriço, à persistência de assimetrias salariais. Isso ficou evidente em diversos momentos de nossa pesquisa. Todavia, notabilizou-se também a existência de estudantes, profissionais liberais e empreendedores pendulares (OLIVEIRA; CORRÊIA; OLIVEIRA, 2017, p. 95).

Para sustentar essas ideias, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) apresentou entre os anos de 2000 a 2010, segundo o Censo Demográfico, que o número de bolivianos/as residindo no Brasil dobrou, passando de 6.000 para 15.753 pessoas com residência fixa. Ainda, segundo o Instituto, em 2010 nasceram 3.954 brasileiros filhos de imigrantes bolivianos (IBGE, 2010).

Diante da complexidade que envolve a imigração, Albuquerque (2008) evidencia as nações e revela que essas são formas culturais que se mantêm unidas pelos hábitos, pelas tradições, pela religião, pelo idioma e pelas políticas em movimento no sentido histórico e espacial. Apesar de todos os controles dos denominados territórios nacionais, os imigrantes alteram os mapas simbólicos das nações e redefinem as representações nacionais. A aparente fixidez dos limites políticos dos Estados nacionais sempre se choca com a mobilidade das populações. As nações modernas são formadas diante de vários movimentos migratórios que terminam modificando padrões políticos e culturais, redefinindo as fronteiras nacionais.

Martins (1997) em sua obra intitulada “Fronteira” formula uma definição das várias dimensões que compõe esta realidade:

A fronteira de modo algum se reduz e se resume à fronteira geográfica. Ela é fronteira de muitas e diferentes coisas: fronteira da civilização (demarcada pela barbárie que nela se oculta), fronteira espacial, fronteira de culturas e 35 visões de mundo, fronteira de etnias, fronteira da História e da historicidade do homem. E, sobretudo, fronteira do humano (MARTINS, 1997, p.13).

Como bem destaca Oliveira (2015):

Em se tratando das cidades de fronteiras, há um desconforto aparente e um confronto tácito entre as duas organizações. A condição bipolar e multiforme do território fronteiriço faz com que as organizações econômicas criem modelos próprios de intercâmbio, cada vez mais porosos, na circulação de bens, serviços e pessoas, todos no sentido de abrir flancos que assegurem a perene relação de trocas, gerando mais e mais relações horizontais. É lícito proferir que a atuação dos organismos econômicos consagra, grosso modo, o *modus vivendi* da comunidade com maior concisão (OLIVEIRA, 2015, p. 238).

Albuquerque (2008) citando Sayad (1998), reafirma que os imigrantes são estrangeiros que aparentemente estão como provisórios em uma determinada sociedade receptora, mantendo elos culturais e sentimentais com suas nações de origem. Porém, não há impedimento social ou cultural dessas pessoas em se tornarem permanentes e se integrarem de diferentes formas ao outro país.

Para Benedict Anderson (2005) os imigrantes “transportam” as culturas nacionais para diferentes destinos e as nações se tornam “portáteis”. Nessa incorporação cultural ocorre a absorção de novos valores e costumes dos países de destino, como o hábito de tomar o tererê- bebida típica paraguaia feita pela infusão da erva-mate em água fria, comumente utilizada pelas populações sul-mato-grossense, paraguaia e boliviana. Nesse contexto observa-se a ambiguidade das identidades presente na fronteira.

Diferentes correntes teóricas metodológicas analisam a dinâmica fronteiriça. Nessa dissertação, as luzes serão para as ideias do sociólogo José Lindomar de Albuquerque, no texto de 2008, no qual o autor conceitua de “fronteiras em movimento” as várias dimensões que o fluxo migratório compreende. Esse conceito apresenta a dinâmica da imigração fronteiriça a partir do entendimento da fronteira como frente de expansão, lugar de afirmação das identificações nacionais e, ao mesmo tempo, espaço de hibridismo cultural e de identidades híbridas e ambíguas. Para essa exemplificação, é possível mencionar a mistura de vocabulários e de duas ou mais línguas, aqui representadas pelo espanhol e pelo português.

Martins (1997) segue também a tradição da compreensão da fronteira como frente de expansão. O autor aborda a fronteira como território de expansão do capital e de modelos sociais e políticos. Também entendida como lugar de conflitos, a fronteira se constitui como um espaço privilegiado para compreender relações interétnicas e os processos de exploração econômica. Segundo Martins (1997), a realidade fronteiriça deve ser compreendida como um lugar de conflito e alteridade entre “nós” e os “outros” e como um espaço de várias temporalidades. A fronteira em movimento é formada a partir de diferentes frentes (demográfica, econômica) que entram em conflito e obedecem distintas visões de mundo.

Em conformidade com Albuquerque (2008, p. 7-8), as fronteiras são espaços sociais de tensões, contradições e junções, com campos de força e choques políticos e simbólicos, além de variadas misturas culturais e formas de integração. Essa complexa realidade não pode ser apreendida através de categorias sociológicas separadas, ou seja, os próprios conceitos se misturam e entram em tensão na tentativa de compreensão do fenômeno fronteiriço.

A noção de fronteiras em movimento como elencada pelo autor, aproxima conceitos de nação, imigração e fronteira e a perceber a dinâmica dos processos nacionais e seus limites. Trata-se de espaços de integração, tensão e poder, também de complexo fluxo de pessoas e de mercadorias que ultrapassam os limites políticos e jurídicos das nações e produz outras fronteiras no contato entre pessoas de nacionalidades, etnias, regiões e classes sociais distintas.

Para Martins (1996, p. 25), a fronteira é, simultaneamente, lugar da alteridade e expressão da contemporaneidade dos tempos históricos; “A unidade do diverso, pressuposto metodológico da dialética, encontra aí o lugar mais adequado e mais rico para a investigação científica”.

A contribuição de Foucher (2009) apresenta o contexto atual como um mundo sem fronteiras, de fluxos imigratórios contínuos, de trocas constantes, de interações que extravasam a dinâmica nacional e se localizam na esfera internacional.

Há também a percepção da necessidade de demarcação de limites geográficos enquanto um mecanismo que assegura os países contra os perigos do caos, e ainda que os limites internacionais permanecem indicando as diferenças legais como o princípio da identidade territorial e a separação entre nacionais e não nacionais por meio de impedimentos jurídicos, políticos e ideológicos (Raffestin, 1993 *apud* Steiman; Machado, 2002, p. 07). São exatamente compreensões como a de Raffestin (1993) que impõem

impasses para a criação de um sistema de proteção social integrado nas regiões de fronteira, garantidor da concretude dos direitos sociais para além de barreiras físicas.

Para além do exposto, as situações que afligem as faixas de fronteira são colocadas como problemas locais, particulares de cada cidade ou região fronteiriça, as quais são responsáveis por encaminhar estratégias direcionadas de resolução. Nessa perspectiva, as cidades de fronteira ou regiões são tomadas pela compreensão minimalista de rotas de passagem para redes transnacionais e não como espaços necessários e complementares para uma efetiva integração (SILVA, 2006, p. 105).

Tendo em vista as rotas de passagem e o comércio entre cidades de fronteira, vale apontar a criação e o principal objetivo do Mercado Comum do Sul (MERCOSUL) o qual é uma organização intergovernamental fundada a partir do Tratado de Assunção em 1991. Estabelece uma integração econômica, configurada atualmente em uma união aduaneira, na qual há livre comércio intrazona e política comercial comum entre os países membros.

O bloco é composto por Estados Partes e Estados Associados. Os Estados Partes atualmente são: Brasil, Paraguai, Uruguai e Argentina. Já os Estados Associados são: Bolívia, Chile, Colômbia, Equador, Guiana, Peru e Suriname. O Protocolo de Adesão da Bolívia ao MERCOSUL foi assinado pela totalidade dos Estados Parte em 2015 e atualmente encontra-se em vias de incorporação pelos congressos dos Estados Parte.

Além da diferença cultural, social, econômica e estrutural entre os países integrantes do MERCOSUL, ambos possuem uma mesma característica peculiar: uma longa faixa de fronteira e dinâmicas locais de circulação de mercadorias, serviços e pessoas. No Brasil, são 588 municípios de onze diferentes estados localizados em faixa de fronteira sendo 122 limítrofes, com 32 cidades gêmeas segundo dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).

O MERCOSUL tem aprovado, desde a sua criação, normas de alcance regional que criam direitos e benefícios para os cidadãos dos Estados Partes e dos Estados Associados, facilitando aspectos práticos do seu dia a dia. Entre os direitos e benefícios de que gozam os cidadãos do bloco, atualmente, podem-se destacar:

- **Acordo sobre Documentos de Viagem:** os cidadãos dos Estados Partes e dos Estados Associados do MERCOSUL não precisam de passaporte ou visto para circular pela região, bastando a carteira de identidade nacional ou outro documento considerado válido, conforme a Decisão do Conselho do Mercado Comum (CMC) N° 14/11.

- **Acordo de Residência:** O Acordo, aprovado pela Decisão do Conselho do Mercado Comum (CMC) N° 28/02, concede o direito à residência e ao trabalho para os

cidadãos sem outro requisito que não a nacionalidade. Cidadãos dos Estados Partes e dos Estados Associados que integram o acordo gozam de trâmite facilitado para a solicitação de visto de residência, desde que tenham passaporte válido, certidão de nascimento e certidão negativa de antecedentes penais. É possível requerer a concessão de “residência temporária” de até dois anos em outro país do bloco. Antes de expirar o prazo da “residência temporária”, os interessados podem requerer sua transformação em residência permanente.

- **Acordo Multilateral de Seguridade Social:** O Acordo, aprovado pela Decisão do Conselho do Mercado Comum (CMC) Nº 19/97, permite que trabalhadores migrantes e suas famílias tenham acesso aos benefícios da seguridade social, possibilitando que os cidadãos de um Estado Parte tenham contabilizado o tempo de serviço em outro Estado Parte para fins de concessão de benefícios por aposentadoria, invalidez ou morte.

- **Integração Educacional:** O MERCOSUL possui protocolos para a integração educacional, os quais preveem a revalidação de diplomas, certificados, títulos e o reconhecimento de estudos nos níveis fundamental e médio, técnico e não técnico. Os protocolos abrangem, ainda, estudos de pós-graduação. Há também, o Sistema de Acreditação Regional de Cursos de Graduação do MERCOSUL (ARCU-SUL) e o Sistema Integrado de Mobilidade (SIMERCOSUL).

A fim de aprofundar a agenda cidadã da integração, foi aprovado, em 2010, o Plano de Ação para a Conformação de um Estatuto da Cidadania, por meio da Decisão do Conselho do Mercado Comum (CMC) Nº 64/10, o qual visa ampliar e consolidar o conjunto de direitos e benefícios para os cidadãos dos Estados Partes.

Consoante as normas do MERCOSUL acima explicitadas e o constante fluxo de pessoas, o debate a respeito da fronteira é eixo referencial, por impactar diretamente nas ações profissionais realizadas nestes espaços, necessitando, portanto, de uma definição que contemple as características inerentes. Pode-se dizer que as rotas migratórias não podem ser justificadas somente pela relação econômica entre os países, em termos de acordos bilaterais ou similares, mas, sobretudo, pela disponibilidade econômica, pelas facilidades legais e pelas redes pessoais que dão suporte e acolhimento aos recém-chegados, sempre presentes nas trajetórias desses sujeitos na busca pela viabilização das necessidades básicas dos imigrantes.

Nesse sentido, é importante conhecer os índices de pobreza do Brasil e da Bolívia, a partir de dados do desenvolvimento econômico desses países. Segundo informações do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD)- órgão da Organização

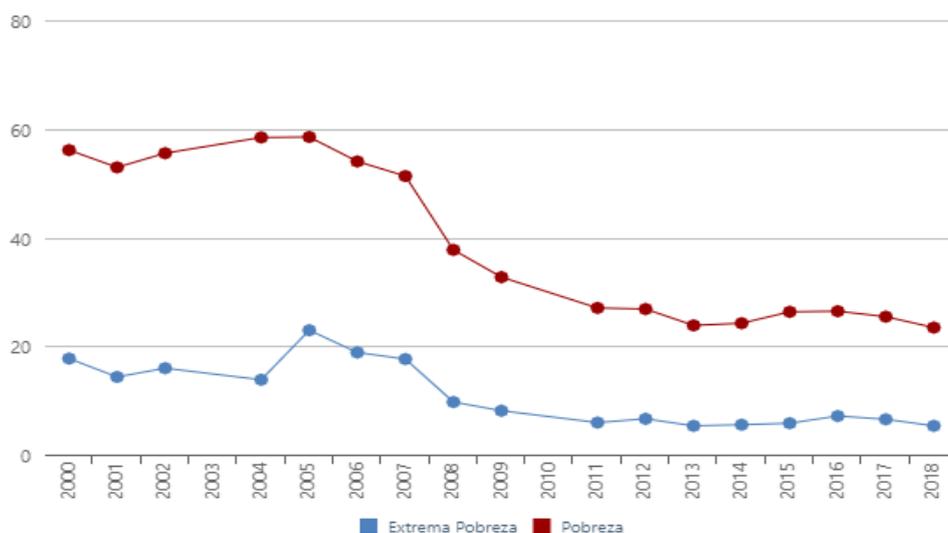
das Nações Unidas que tem por objetivo promover o desenvolvimento e erradicar a pobreza no mundo, o Brasil possui um IDH de 0,761 (2018). Esse índice vai de 0 a 1 e, quanto maior, mais desenvolvido o país. Importante mencionar ainda que o índice tem como base indicadores de saúde, de educação e de renda.

Com o IDH de 0,761, o Brasil fica em 79º no mundo e em 4º na América Latina nas duas posições, o país fica empatado com a Colômbia. No continente sul-americano, Chile, Argentina e Uruguai estão à frente, nessa ordem. A renda per capita brasileira, em 2019 era de R\$1.439,00 e a população estimada em 212.559.00 milhões de pessoas.

A Bolívia apresenta Índice de Desenvolvimento Humano - IDH de 0,703 (PNUD, 2018), população de 11.673.000 milhões de pessoas (2020) segundo a Comissão Econômica para América Latina e Caribe (CEPAL).

De acordo com a CEPAL (2018), as taxas percentuais de pessoas vivendo em situação de pobreza e extrema pobreza na Bolívia ainda se mostram mais elevadas que no Brasil, como apontam as estatísticas nos gráficos abaixo apresentados com as figuras 4 e 5:

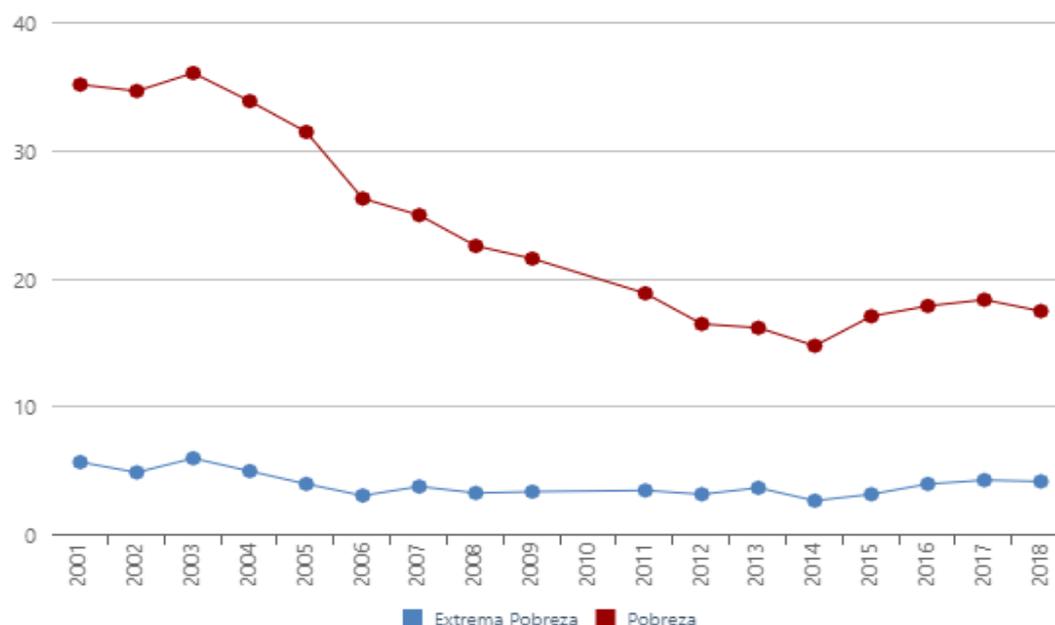
Figura 4: Percentual de pessoas vivendo em situação de pobreza e extrema pobreza na Bolívia.



Fonte: CEPAL, 2020.

Em vermelho o gráfico mostra que em 2018 havia 23,4% de pessoas vivendo em situação de pobreza e em azul visualizamos que existiam 5,3% de pessoas vivendo em situação de extrema pobreza na Bolívia.

Figura 5: Percentual total de pessoas vivendo em situação de pobreza e extrema pobreza no Brasil.



Fonte: CEPAL.org (2020)

A linha vermelha do gráfico apresenta que em 2018 havia 17,4% de pessoas vivendo em situação de pobreza e em azul visualizamos que existiam 4,1% de pessoas vivendo em situação de extrema pobreza no Brasil. Dessa forma, é possível reiterar que as taxas percentuais de pobreza e extrema pobreza se apresentam mais elevadas na Bolívia.

Nesse contexto de análise de percentuais de pobreza, vale destacar que o Brasil e a Bolívia apresentam facilidade no deslocamento de pessoas, principalmente por via terrestre. Esses movimentos ocorrem por motivos de trabalho, de educação, de saúde, de moradia, de assistência social, dentre outros.

A mobilidade humana, vista como ocupação de diferentes lugares, bem como pela criação de vínculos sociais entre as pessoas, neutraliza o distanciamento geográfico e pode ser identificada nas fronteiras em movimento. Para essa ilustração, pode-se mencionar a cidade de Corumbá a qual apresenta, cotidianamente, um fluxo de residentes da conurbação que a envolve, como aborda Paixão (2006).

Por conta do distanciamento dos municípios que compõem essa região para com seus centros administrativos e financeiros nacionais, houve uma situação de contato maior entre os mesmos do que aquele estabelecido para com seus pares nacionais. Mesmo hoje, com a evolução dos transportes e dos meios de comunicação, as cidades bolivianas de Puerto Quijarro e Puerto Suárez, tanto quanto a de Ladário, no Brasil, tem buscado em Corumbá os bens e serviços de que não dispõem (PAIXÃO, 2006, p. 100).

De qualquer maneira, as linhas divisórias de um Estado-Nação que formam uma fronteira são resultantes da ação histórica dos seres humanos, isto é, um espaço de práticas sociais, estando sujeitas às diversas alterações, em vários sentidos, seja na orientação do espaço como uma barreira, seja como um agente de integração regional. Portanto, é preciso estudar as particularidades das regiões fronteiriças para ter subsídios na discussão de projetos sociais a serem implementadas para a garantia dos direitos sociais à população de fronteira.

Considerando o espaço fronteiriço rico em diversidade, repleto de conflitos sociais, com dinâmica histórica própria e experiências concretas renovadas constantemente, é que se concebe necessária a atenção sobre as questões da fronteira, envolvidas com a legitimidade dos direitos sociais e, conseqüentemente, com as ações profissionais dos/as assistentes sociais, já que estes aparecem como profissionais atuantes na viabilização de direitos de cidadania.

Na atualidade, a fronteira é palco de tripla tipificação da imigração de brasileiros e bolivianos e outras nacionalidades: os permanentes, que emigraram para o país vizinho ao seu e lá se estabeleceram; os de passagem, que fazem uso da fronteira como uma instância deliberativa para seu ingresso e; os pendulares, que desenvolvem atividades empreendedoras, laborais ou estudantis no país vizinho, retornando para seu país de origem rotineiramente (CORRÊA, 2016).

Neste aspecto, Corumbá exerce papel central, uma vez que os movimentos pendulares estão estabelecidos na cidade em direção a todas as outras e em via dupla (Oliveira; Marini; Loio, 2018).

Sob a percepção de mobilidade humana, a mudança de país em busca de melhores condições de ganho em atividade remunerada é, por muitas vezes, enfrentando todo tipo de preconceito, sobre a premissa de que se tratar de não nacional, de um “problema social”. Nesse sentido, é que o trabalho do/a assistente social tem papel ético-político de intervir e lutar pelos direitos desses/as cidadãos/ãs sob o desafio do pensamento e lógica do Estado.

Segundo Sayad (1999), na obra “Immigration et pensée d'État”, a imigração e o pensamento de Estado que, embora seja um fenômeno universal, é sempre discutida dentro da estrutura da unidade local e da estrutura do estado-nação. O fenômeno da emigração-imigração também manifesta constantes características (sociais, econômicas, jurídicas e políticas) que reaparecem no decorrer da história. Para o sociólogo, o

pensamento do Estado é completamente inscrito na linha de demarcação invisível ou quase imperceptível, mas tem graves implicações que divide nacionais de não-nacionais. De um lado, constam aqueles que têm naturalmente “por direito” a nacionalidade do país do qual são originários do estado cujos nacionais eles são e do território sobre o qual o estado tem soberania. Do outro lado, aqueles que não têm a nacionalidade do país de onde são residentes.

Para Abdelmalek Sayad (1999), a imigração, ou, em outras palavras, a presença de não-nacionais na nação, infringe a integridade da ordem, perturba a pureza mítica ou a perfeição da norma e assim impede a realização completa da lógica implícita da ordem. Ora, para aqueles que defendem uma visão purista ou fundamentalista das regras, a imigração é o suposto agente da perversão da ordem social nacional na sua integridade e integralidade porque envolve pessoas que não deveriam estar presentes (se a ordem nacional fosse perfeita, não teria essa falha, essa inadequação), mas estão (como se essas pessoas fossem a personificação ou materialização da falha, da inadequação, dessa inabilidade de completar a nação).

Diante dessa análise crítica da condição social do imigrante sob a ótica do Estado, o autor ainda complementa que pensar sobre a imigração significa basicamente interrogar o estado e os mecanismos internos de estruturação e de funcionamentos, ou seja, em análise final, “desnaturalizar”, o que é considerado natural e “rehistoricizar” o estado ou o elemento estatal.

Isso posto, cabe observar as variadas formas de como as autoridades lidam com esse fluxo, principalmente, sob o aspecto jurídico, em que são forjadas expressões diversas como “imigrante ilegal”, nos Estados Unidos, “falsos requerentes de asilo”, em alguns países da Europa ou “refugiados africanos”, em Israel (ANTEBY-YEMINI, 2008).

Recorrendo a Sayad (1998), o imigrante é, permanentemente, verificado a partir de interligações de sua condição a outros problemas, por exemplo, moradia, emprego, vagas nas escolas, acesso à saúde e segurança pública. O “imigrante” difere do “estrangeiro” pelo fato de que o primeiro é uma condição social e o segundo é uma definição jurídica de um estatuto (SAYAD, 1998, p. 243).

O autor retoma com sua crítica ao modo de pensamento do Estado no que diz respeito ao fenômeno migratório como um todo – emigração e imigração. Para ele, imigração significa entender como o estado está projetando em si mesmo quando pensa em imigração, considerada como o limite que revela o estado intrinsecamente. Sayad (1999) destaca ainda que a relação pensamento de estado e espírito de estado parecem ser

inseparáveis - racismo e xenofobia, a noção de dupla punição está presente no contexto de qualquer julgamento contra os imigrantes. Esses conceitos estão enraizados no pensamento do estado e é a base antropológica sobre a qual repousa todo o julgamento social; punições duplas existem dentro das cabeças dos nacionais, porque o próprio fato da imigração está maculado com a ideia de estar em erro, com a ideia de anomalia.

A presença do imigrante está sempre marcada pela incompletude, deslocada em todo sentido do termo (geograficamente e espacialmente) porque a migração é, sobretudo, deslocamento espacial, além de ser considerado, também, no sentido moral. É como se todas as categorias de pensamento vissem a imigração como uma forma intrínseca de delinquência, denominada pelo autor de “pecado gerador”, pois não são pecados reais, mas sim pecados cometidos por condições econômicas e sociais. Logo, o comportamento do imigrante, desviante, tem repercussões no fenômeno da imigração e gera maior rejeição, descrédito e estigmatização.

Assim se propaga a criminalização da imigração internacional em que o próprio imigrante é culpabilizado pela condição social, econômica e moral. Esses aspectos demandam interferência imediata e mediata do serviço social e articulação constante com outras políticas públicas, onde a negação de direitos desses sujeitos se faz presente. Os/as imigrantes apresentam demandas singulares, sendo necessárias as intervenções por intermédio de ações elaboradas de forma articulada com políticas públicas.

Diante desse contexto, se faz importante entender a atuação profissional como permeada por componentes sociopolíticos e essencial no sentido de identificar questões peculiares às sociedades capitalistas (pobreza, exploração, desemprego e/ou subemprego e a própria imigração), com as quais o/a assistente social se depara. Pretende-se com isso demonstrar que a mediação deste/a profissional contribui para a alteração das contradições presentes na sociedade, referentes ao atendimento das necessidades básicas e mais imediatas dos usuários, principalmente os imigrantes, atendidos no âmbito da assistência social.

As especificidades do atendimento social em região fronteiriça seguem as dinâmicas próprias do fluxo de pessoas que saem dos países de origem para procurar em outro o atendimento das necessidades sociais.

Destaca-se, nesse contexto de atuação profissional, a ocorrência do Brasil passar por um aumento do fluxo migratório de estrangeiros nos últimos anos trazendo um desafio para a oferta de políticas públicas adequadas às particularidades desses grupos. Ciente da situação de vulnerabilidade dos/as imigrantes, o/a assistente social tem como pressuposto

reconhecer que estes usuários são sujeitos com direitos e proteções asseguradas tanto no ordenamento jurídico brasileiro quanto no plano internacional. A presença boliviana na cidade é perceptível em todos os setores, nas relações sociais, culturais, econômicas e políticas, tornando-se comum deparar com bolivianos e bolivianas na cidade usufruindo dos serviços básicos de saúde, de educação, de assistência social e consumindo produtos locais, logo, movimentando economicamente a cidade e a região.

Diante desse cenário, o trabalho referente à recepção e à integração da população estrangeira no território nacional ultrapassa a responsabilidade da Rede de Assistência Social do Brasil, por envolver questões de direitos humanos, jurídicas, trabalhistas, segurança pública, educação, saúde e seguridade social.

A oferta desses serviços pressupõe a necessária atenção à intersetorialidade e ao trabalho em rede para além da Proteção Social Básica, sendo fundamental a articulação com as demais políticas sociais e com órgãos de defesa de direitos, tais como o Poder Judiciário e o Ministério Público.

A fronteira se inscreve dentro de uma ampla problemática tornando-se objeto de diferentes pesquisas científicas, com inúmeras possibilidades de estudos. No entanto, a tendência atual parece apontar para um contexto mais humano, social e cultural capaz de oferecer uma apreensão mais justa e real das relações fronteiriças.

## 2.1 PROCESSO MIGRATÓRIO E DIREITOS SOCIOASSISTENCIAIS: A REALIDADE DE CORUMBÁ/MS

A migração pressupõe deslocamentos de pessoas, ainda que motivados por fatores involuntariamente determinantes. A migração internacional pode ser definida como o movimento de pessoas entre nações e esse processo exige, necessariamente, o cruzamento de limites entre países de nacionalidades distintas (BARALDI, 2014).

Analisar a presença migratória em fronteira é algo bastante desafiador devido ao fato, principalmente, das vivências ali estabelecidas e as formas como as sociedades que a compõem se estruturam para esse movimento. A fronteira é um espaço marcado pela internacionalização, seja no sentido mais estrito, porque tem, no mínimo, dois países que a delineiam, seja no sentido mais amplo, uma vez que ali ocorrem importantes intersecções culturais e econômicas (FOUCHER, 1998).

O processo migratório pode ser entendido como um fenômeno comumente relacionado às questões sociais, econômicas, políticas e culturais. No entanto, não são

acontecimentos novos na história e estão submetidas às transformações globais, constituídas em determinantes estruturais de grandes eventos no processo histórico do homem, como a escravidão, o colonialismo, a industrialização, a formação do mercado de trabalho para o capitalismo e a constituição dos Estados nacionais. Pensar a imigração é refletir o modo de produção capitalista e seus processos de exclusão no acesso e garantia de direitos da população em situação migratória (BARALDI, 2014).

Há um amparo legal na contemporânea Lei de Migração nº. 13.445/2017 que substitui o Estatuto do Estrangeiro, de que o:

Art. 4º Ao migrante é garantida no território nacional, em condição de igualdade com os nacionais, a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, bem como são assegurados:

[...]

VIII- 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 (LEI DE MIGRAÇÃO, 2017).

Em análise à luz da Constituição Federal de 1988 e a Lei de Migração, entende-se a proibição de qualquer forma de discriminação e garantia a todas as pessoas de uma proteção igual e eficaz contra qualquer tipo de discriminação por motivo de raça, de cor, de sexo, de língua, de religião, de opinião política ou outra natureza, de origem nacional ou social, de situação econômica, de nascimento ou qualquer outra situação.

A recente decisão do Supremo Tribunal Federal de 2017, na qual a tese de repercussão geral aprovada foi “Os estrangeiros residentes no país são beneficiários da assistência social prevista no artigo 203, inciso V, da Constituição Federal, uma vez atendidos os requisitos constitucionais e legais”. Logo, o primeiro passo para definir o direito socioassistencial de pessoas em situação migratória é reconhecer que migrantes são sujeitos com direitos e proteções asseguradas tanto no ordenamento jurídico brasileiro quanto no plano internacional.

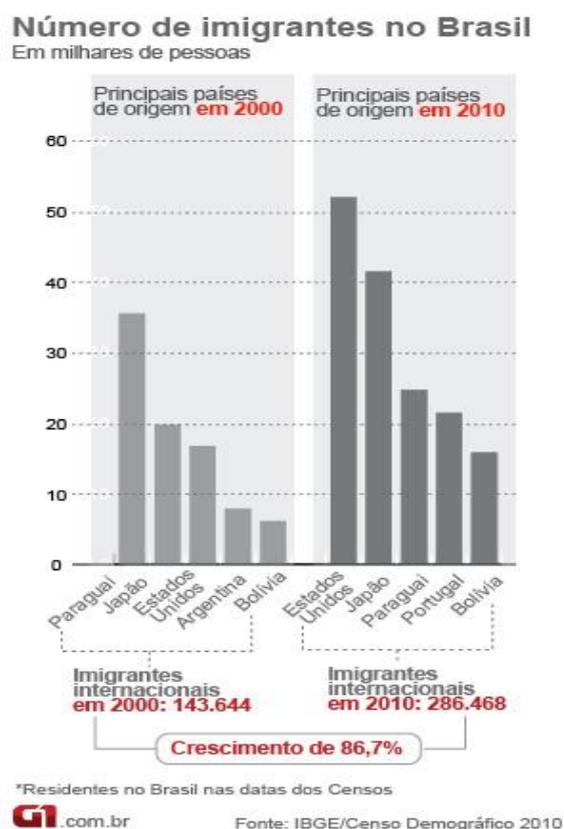
O foco da pesquisa, sob o recorte especificamente delimitado, são os/as bolivianos/as que adentram o Brasil, em busca de trabalho, de melhores condições de vida e de assistência social. Não obstante, o fluxo de imigrantes tem sido maior do que a capacidade de absorção dessa mão de obra, muitas vezes pouco qualificada, sendo expressivo o número de imigrantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

Como destaca Filartigas (2014), o Brasil se apresenta como um país hegemônico na escala regional, despertando o interesse da população vizinha. Dados do IBGE (2010) revelam que, além do crescimento no fluxo (quantidade de imigrantes chegando ao país),

houve um aumento no estoque (quantidade de imigrantes presentes no Brasil) de bolivianos no Brasil no período de 2001 a 2010 conforme mostra o último censo demográfico. Foram 15.753 bolivianos vivendo regularmente no país com residência fixa em 2010, data do último censo demográfico, e 3.954 filhos de bolivianos nascidos no Brasil.

Vale destacar que o aumento no fluxo de imigrantes da Bolívia para o Brasil é significativo. No ano de 2000, o país contava com o total de 6.000 bolivianos. Após uma década, esse número dobrou, como demonstra os dados do gráfico do último Censo Demográfico do IBGE de 2010 (Figura 6), que ocorre a cada 10 anos.

Figura 6: Censo Demográfico IBGE 2000 e 2010.



Fonte: <http://www.g1.com.br/>

O Censo Demográfico 2010 registrou 286.468 imigrantes que, vindos de outros países, viviam no Brasil há, pelo menos, cinco anos e em residência fixa. O número foi 86,7% maior do que ao encontrado pelo Censo Demográfico 2000, quando foram registrados 143.644 imigrantes na mesma situação. Os estados de São Paulo, Paraná e Minas Gerais, juntos, receberam mais da metade dos imigrantes internacionais, seguidos

de Rio de Janeiro e Goiás. Os principais países de origem dos imigrantes, segundo o Censo de 2010, são Estados Unidos (51.933), Japão (41.417), Paraguai (24.666), Portugal (21.376) e **Bolívia (15.753)**<sup>13</sup>.

Segundo Filartigas (2014), no ano de 2013 foram obtidos dados da Polícia Federal Brasileira em Corumbá/ MS que passaram pela fronteira de Corumbá cerca de 8.200 bolivianos, isso significa uma média de 700 imigrantes por mês. Os municípios de Corumbá, Ladário e Porto Suarez/Porto Quijarro são considerados ponto de contato entre o Brasil e a Bolívia de maior expressão do processo migratório. Dentre as causas que explicam este movimento, está o crescimento da economia brasileira na última década.

É importante destacar a vinculação existente entre a migração e a expressão questão social, uma categoria que se define a partir do modo de produção capitalista, expressa pela contradição fundamental, capital versus trabalho.

Para Vendramini (2018), a atual conjuntura de redução do trabalho e consequentemente desemprego, bem como a crescente consolidação do trabalho informal, flexível e precário, têm estimulado ainda mais a mobilidade dos/as trabalhadores/as, exigindo destes cada vez mais flexibilidade e adaptabilidade. Nesse sentido, tanto em âmbito nacional quanto internacional, as migrações forçadas são uma das expressões agudizadas da questão social e a estas estão vinculadas outras revelações, manifestas nas diversas formas de desproteção social, de violência generalizada e de violação massiva dos direitos humanos.

O enfrentamento para a inclusão dessa população em redes de proteção pública, gera visibilidade às atividades dos/as assistentes sociais e ganha complexidade à temática do atendimento aos imigrantes. Isso se justifica por se tratar de uma população que tem acesso precário ou nulo aos serviços públicos, fragilização de vínculos afetivos e comunitários ou discriminações (etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências), entre outras, independente da nacionalidade.

Os serviços prestados pela assistência social dos municípios brasileiros podem ser divididos em 3 segmentos:

A) Solicitação de documentos: pedido de segunda via gratuita de Certidão de Nascimento e Casamento, agendamento para emissão de carteira de identidade, impressão e plastificação do Cadastro de Pessoa Física - CPF, orientações para solicitação do título de eleitor, encaminhamento da carteira de transporte rodoviário gratuito para idosos e

---

13 Grifos da autora.

deficientes em nível interestadual e intermunicipal. Para fazer o Cadastro Único e gerar o Número de Inscrição Social (NIS), as pessoas interessadas devem passar por uma entrevista em que são coletados os dados e as informações que objetivam identificar todas as famílias de baixa renda existentes no país para fins de inclusão em programas de assistência social e redistribuição de renda, solicitação de benefícios eventuais por meio dos CRAS, tais como: lona, cobertor, colchão, cesta básica, kit bebê, urna funerária.

B) Serviços de Convivência: fortalecimento de vínculos (são realizados grupos, de acordo com a faixa etária, que buscam complementar o trabalho social com famílias e prevenir a ocorrência de situações de risco social).

C) Cursos de capacitação para complementação de renda com emissão de certificado, tais como: oficinas de artesanato, design de sobancelhas, corte de cabelo, costura, panificação de doces e salgados, produção de sabão sustentável; por meio do Programa de Promoção do Acesso ao Mundo do Trabalho - ACESSUAS Trabalho, iniciativa da Política Nacional de Assistência Social para promover o acesso dos usuários às oportunidades de trabalho com ações integradas e articuladas voltadas para a garantia dos direitos e cidadania das pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Salienta-se que o benefício eventual<sup>14</sup> é uma provisão suplementar e provisória prestada aos cidadãos e às famílias em virtude de nascimento, de morte, de situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública e estão previstos no art. 22 da Lei da Assistência Social nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993, regulamentados pela Resolução nº 212, de 19 de outubro de 2006 do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) e pelo Decreto nº 6.307 de 14 de Dezembro de 2007.

O conjunto desses trabalhos faz parte do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)- principal atribuição do CRAS.

Um elemento importante no Serviço Social é o Benefício de Prestação Continuada (BPC). Trata-se de um direito previsto na Constituição Federal de 1988 e tem como finalidade assegurar o mínimo existencial às pessoas que se encontram em situação de vulnerabilidade e não possuem meios suficientes para prover o seu sustento nem da sua família. Esse amparo social foi criado para atender aos/às brasileiros/as, natos/as ou naturalizados/as, todavia, muitos estrangeiros/as legalmente residentes no país tiveram o

---

14 O benefício eventual é solicitado pelo usuário no CRAS quando o mesmo se encontra em situação de vulnerabilidade. Não existe um quantitativo máximo de benefícios eventuais que o usuário pode requisitar, sendo apenas necessária avaliação e relatório do assistente social que avaliará o contexto da situação familiar para liberação do benefício eventual. Não se trata de benefício permanente e de caráter contínuo.

benefício negado pelo Estado sob o argumento de que não havia previsão legal que autorizasse a concessão desse benefício aos/às não brasileiros/as.

Contudo, diante do fluxo de bolivianos/as que adentram o território brasileiro e os números de tratados em relação à proteção de estrangeiros/as, nos quais o Brasil é signatário, traz à tona a importância de destacar os principais fundamentos que justificam a possibilidade do/a estrangeiro/a ter o direito garantido.

Segundo o disposto no art. 203, V, da Carta Magna, esse benefício consiste no pagamento de um salário mínimo mensal à pessoa com deficiência e ao idoso com mais de 65 anos, desde que comprovada a incapacidade de sustento pessoal ou da família de prover a subsistência. A garantia constitucional advém de uma proteção assistencial conferida pela Constituição para ser prestada a quem necessitar, prescindindo de contribuição à seguridade social. Nesse caso, não procede excluir os/as estrangeiros/as que legalmente residem no país ao Benefício de Prestação Continuada apenas por motivo de nacionalidade.

O atendimento ao/à estrangeiro/a no Brasil está garantido por intermédio do Art. 5º do Decreto nº. 18.956/29 da Convenção sobre os Estrangeiros, da qual o Brasil é signatário,

Que os Estados devem conceder aos estrangeiros domiciliados ou de passagem em seu território todas as garantias individuais que concedem nos seus próprios nacionais e o gozo dos direitos civis essenciais, sem prejuízo, no que concerne aos estrangeiros, das prescrições legais relativas a extensão e modalidades do exercício dos ditos direitos e garantias (Trad. da autora)<sup>15</sup>.

Assim, são essenciais a promoção e a garantia dos Direitos Humanos de pessoas vulneráveis, hipossuficientes, como imigrantes, buscando combater a discriminação e o preconceito a partir da utilização dos meios existentes para a concreta implantação de tais direitos. Os Estados têm o dever de tomar e cultivar meios apropriados em plano nacional, principalmente nas searas da educação, da saúde e da assistência social. Como contempla a Lei de Migração (Lei nº13.445/2017) na Seção II, Art. 3º A política migratória brasileira rege-se por princípios e diretrizes, dentre eles, destacam-se:

[...]  
VIII - garantia do direito à reunião familiar;  
IX - igualdade de tratamento e de oportunidade ao migrante e a seus familiares;

---

15 ARTICULO 5º. Los Estados deben reconocer a los extranjeros domiciliados os transeuntes en su territorio todas las garantías individuales que reconocen a favor de sus propios nacionales y el goce de los derechos civiles esenciales, sin perjuicio, en cuanto concierne a los extranjeros, de las prescripciones legales relativas a la extensión y modalidades del ejercicio de dichos derechos y garantías.

X - inclusão social, laboral e produtiva do migrante por meio de políticas públicas;

XI - acesso igualitário e livre do migrante a serviços, programas e benefícios sociais, bens públicos, educação, assistência jurídica integral pública, trabalho, moradia, serviço bancário e seguridade social;

[...]

No que se refere aos direitos dos imigrantes, eles estão amparados pela jurídica e possuem garantias de benefícios, tais como o Benefício de Prestação Continuada. No capítulo 3, a reflexão versa sobre os imigrantes bolivianos atendidos no CRAS Itinerante, suas demandas e especificidades apresentadas nas entrevistas.

### **CAPÍTULO 3- OS/AS USUÁRIOS/AS IMIGRANTES BOLIVIANOS/AS ATENDIDOS/AS NO CRAS ITINERANTE**

Neste capítulo da dissertação são apresentados e explicados os procedimentos metodológicos utilizados para desenvolver o estudo e atender aos objetivos propostos. Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa e explicativa em consonância com o referencial teórico adotado. Ao entender o/a sujeito/a como central na construção de conceitos a partir da interpretação que se faz da realidade vivida, é possível formular contribuições fundamentais na pesquisa social, tendo em vista seu caráter investigativo e descritivo. No que diz respeito ao caráter explicativo, considera-se que o estudo pode ser assim caracterizado porque pretende ir além da simples descrição dos significados individuais observados procurando explicá-los à luz do contexto sociocultural no qual os/as sujeitos/as estão inseridos.

#### **3.1 O CONTEXTO DA CONSTRUÇÃO DA PESQUISA**

Foram selecionados para a pesquisa imigrantes bolivianos/as atendidos/as pelo CRAS Itinerante. A escolha foi realizada com base nos critérios de acessibilidade da pesquisadora às pessoas. A condição de seleção deu-se com o critério em que o/a imigrante já ter sido atendido/a e/ou algum familiar pelo CRAS onde a mestrande atua.

Conforme destacado na metodologia, após a aprovação da pesquisa qualitativa com seres humanos submetida ao Conselho Nacional de Ética em Pesquisa, por meio da Plataforma Brasil, foram realizadas 10 entrevistas, sendo 7 mulheres e 3 homens cujo perfil foi previamente delimitado pela pesquisadora.

Nos Quadros 3 e 4 (foram elaborados dois quadros considerando a quantidade de informações) constam descrições dos entrevistados, assim como a identificação que será utilizada para designar cada um dos participantes durante a apresentação dos resultados, com o intuito de resguardar a identidade do/as participantes:

Quadro 3: (Parte 1) - Descrição do perfil e rótulo atribuído a cada um dos participantes.

| <b>Identificação</b> | <b>Sexo</b> | <b>Idade</b> | <b>Nº. filhos</b> | <b>Profissão</b>    | <b>Renda</b>     |
|----------------------|-------------|--------------|-------------------|---------------------|------------------|
| O.E.A.               | M           | 34           | 01                | Autônomo            | 350,00           |
| E.M.C.D.             | F           | 51           | 06                | BPC -<br>deficiente | 1 salário mínimo |
| L. F.Q.E.            | F           | 27           | 01                | Ambulante           | 300,00           |
| L.M.T.               | F           | 26           | 03                | Ambulante           | 600,00           |

|        |   |    |    |                |                       |
|--------|---|----|----|----------------|-----------------------|
| V.G.V. | F | 53 | 03 | Ambulante      | 500,00                |
| L.V.F. | F | 39 | 04 | Ambulante      | 800,00                |
| R.V.F. | F | 33 | 0  | Professora     | - de 1 salário mínimo |
| O.V.F. | M | 62 | 04 | Desempregado   | Não possui            |
| E.F.P. | F | 40 | 02 | BPC-deficiente | 1 salário mínimo      |
| F.T.C. | M | 69 | 03 | Costureiro     | 300,00                |

Fonte: Dados da entrevista semiestruturada.

Quadro 4: (Parte 2) - Descrição do perfil e rótulo atribuído a cada um dos participantes.

| Identificação | Tempo de residência em Corumbá | Escolaridade  | Situação da residência | Grupo de apoio |
|---------------|--------------------------------|---------------|------------------------|----------------|
| O.E.A.        | 15 anos                        | Fund. Incomp. | Aluguel                | Não            |
| E.M.C.D.      | 20 anos                        | Fund. Incomp. | Aluguel                | Sim            |
| L. F.Q.E.     | 02 anos                        | Fund. Incomp. | Aluguel                | Não            |
| L.M.T.        | 26 anos                        | Fund. Incomp. | Aluguel                | Sim            |
| V.G.V.        | 20 anos                        | Méd. Incomp.  | Aluguel                | Não            |
| L.V.F.        | 01 ano                         | Méd. Incomp.  | Aluguel                | Não            |
| R.V.F.        | 08 meses                       | Superior      | Aluguel                | Sim            |
| O.V.F.        | 07 meses                       | Fund. Incomp. | Aluguel                | Sim            |
| E.F.P.        | 15 anos                        | Técnico       | Aluguel                | Sim            |
| F.T.C.        | 45 anos                        | Sup. Incomp.  | Própria                | Não            |

Fonte: Dados da entrevista semiestruturada.

Após a identificação dos/as entrevistados/as, convém informar que não houve intenção de traçar o perfil socioeconômico dos/as usuários/as. Todavia, foi incorporado ao debate um determinante comum que perpassa o universo dos/as usuários/as da política de assistência social e que marca a condição desses sujeitos, o fato de comporem uma mesma classe: imigrantes usuários das políticas sociais.

### 3.2 O PROCESSO DA COLETA E ANÁLISE DE DADOS EM MEIO À PANDEMIA DA COVID-19

A coleta das informações por meio das entrevistas semiestruturadas ocorreu durante os meses de maio a julho do ano de 2020. Vale ressaltar que nesse período, o mundo foi assolado pela pandemia da COVID-19 e foi necessário adotar medidas de segurança para evitar o risco de contágio, conforme recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS), tais como: utilização de máscara de proteção facial, isolamento social, distanciamento pessoal de 1,5 metros, utilização de álcool em gel, dentre outras.

Diante desse panorama, o quantitativo de entrevistados/as foi reduzido para manutenção de segurança da pesquisadora e dos/as sujeitos/as envolvidos na pesquisa.

Durante a pandemia, os CRAS da cidade de Corumbá mantiveram os atendimentos (dentro dos critérios de biossegurança), proporcionando aos/às usuários/as dos serviços socioassistenciais, orientações e cadastramento do auxílio emergencial<sup>16</sup>.

As entrevistas, com duração aproximada de 40 minutos cada, foram previamente agendadas pela pesquisadora e gravadas, para que não houvesse a perda de informações relevantes. Conforme pode ser verificado nos apêndices 1 e 2, o roteiro das entrevistas foi elaborado nos idiomas de português e espanhol, para oportunizar aos/às imigrantes bolivianos/as a compreensão das perguntas. O/a participante foi previamente informado/a sobre o intuito da pesquisa e ressaltado que a entrevista não faz parte de nenhum processo de atendimento do CRAS. Após a explicação, foi apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), disponibilizado em português e espanhol. Essa explicação e estratégia fez-se necessária para que o/a entrevistado/a não se sentisse influenciado/a pela entrevistadora.

Na parte I do roteiro foram levantadas informações sobre o perfil do entrevistado tais como: sexo, faixa etária, escolaridade, local de moradia. A parte II teve como objetivo principal identificar os elementos que norteiam a vida do/a imigrante boliviano/a que reside em um país vizinho. As perguntas abertas e fechadas foram relacionadas ao âmbito social e do trabalho, dentre elas: profissão, renda, motivos que demandaram o atendimento na rede socioassistencial e a mudança de país, dentre outros.

A análise das informações foi realizada por meio dos dados gerados pelo instrumento de pesquisa e pela revisão bibliográfica que permeou toda a construção da dissertação. Assim, os conteúdos obtidos através do roteiro das entrevistas gravadas foram transcritos na íntegra.

Em seguida, procedeu-se uma leitura detalhada e cuidadosa de todo o material, a fim de destacar os conteúdos evocados que respondiam de forma mais direta as perguntas iniciais da pesquisa. Após a leitura, o material foi organizado por categorias, para identificar as que mais contribuiriam para uma melhor compreensão e análise.

---

16 O Auxílio Emergencial é um benefício financeiro concedido pelo Governo Federal destinado aos trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados, e tem por objetivo fornecer proteção emergencial no período de enfrentamento à crise causada pela pandemia do Coronavírus - COVID 19.

Embora nenhum conteúdo tenha sido desprezado, foram destacados os conteúdos observados de forma mais recorrente, tendo em vista que eles representam certo consenso entre os entrevistados.

Outra análise importante, feita a partir da leitura dos conteúdos transcritos, foi a busca de relações entre os elementos a partir das articulações que os próprios atores realizam e o confronto destas com a literatura disponível acerca do tema pesquisado.

A seguir serão descritos, de forma mais detalhada, os procedimentos de análise utilizados para o tratamento dos dados obtidos em cada etapa da pesquisa. A primeira parte envolveu a elaboração de quadro descritivo (item 3.1 – Quadros 3 e 4) com os dados de caracterização coletados na entrevista: identificação, sexo, idade, profissão, renda, número de filhos, tempo de residência no município de Corumbá, escolaridade, situação da residência e grupo de apoio no Brasil.

Essa conduta se fundamentou no fato de permitir detectar eventuais lacunas ocorridas no decurso das conversas e, conseqüentemente, aperfeiçoar nas entrevistas subsequentes à técnica usada. A transcrição das conversas, de grande importância para futura análise dos dados, acabou por se revelar bastante árdua não só pelo tempo consumido, mas também pela concentração exigida na anotação fidedigna das declarações dos/as sujeitos/as entrevistados/as que eram registradas ao mesmo tempo em que se ouvia o registro do áudio.

Na passagem das entrevistas para a escrita, foram respeitados, dentro dos limites possíveis, as características próprias do registro oral. Deste trabalho inicial resultaram, então, 10 entrevistas com uma média de dez páginas cada uma. Esta tarefa permitiu verificar a importância da realização da entrevista com o uso do gravador e posterior transcrição para que fosse possível a compreensão da narrativa em sua totalidade.

Foram recolhidos dados dos Relatórios Mensais de Atendimentos do CRAS em estudo, dos anos de 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020. Os agrupamentos desses documentos permitiram identificar a quantidade de atendimentos realizados aos indivíduos de nacionalidade estrangeira atendidos/as pelo CRAS, objeto desse estudo.

O acesso aos documentos foi autorizado pela coordenadora do CRAS Itinerante. Os Relatórios Mensais de Atendimentos são de preenchimento obrigatório de todos os funcionários do CRAS e devem ser entregues à coordenação local no último dia útil de cada mês para abastecimento do sistema da Secretaria de Gestão e Avaliação da Informação (SAGI), órgão do Ministério da Cidadania.

Quadro 5: Quantitativo de atendimentos 2015.

| <b>Ano de 2015</b>  | <b>CRAS Itinerante</b> | <b>CRAS III</b> |
|---|------------------------|-----------------|
| Quantidade de indivíduos de nacionalidade estrangeira atendidos pelo CRAS | 0                      | 29              |
| Quantidade de atendimentos individualizados realizados no CRAS            | 1123                   | 2197            |

Fonte: SACHINI, N. B. (2020).

No Quadro 5 é possível notar que, no ano de 2015, o CRAS Itinerante não apontou atendimento aos indivíduos de nacionalidade boliviana. Esse quantitativo nulo se deve ao fato dessa unidade atender somente a população ribeirinha, residentes nas regiões do Porto Morrinho, Passo do Lontra, Porto da Manga e Porto Esperança do baixo Pantanal, Alto Pantanal, Taquari e Aldeia Guató. Em conversa com a coordenação do CRAS Itinerante e referindo a ocasião do ano de 2015 do quadro acima, foi relatado que nessas regiões não há registro de moradores de nacionalidade estrangeira e que o atendimento por demanda espontânea era praticamente inexistente, pois a equipe técnica se deslocava para atender os usuários que residiam nessas áreas afastadas da zona urbana.

Quadro 6: Quantitativo de atendimentos 2016.

| <b>Ano de 2016</b>  | <b>CRAS Itinerante</b> | <b>CRAS III</b> |
|---|------------------------|-----------------|
| Quantidade de indivíduos de nacionalidade estrangeira atendidos pelo CRAS | 0                      | 29              |
| Quantidade de atendimentos individualizados realizados no CRAS            | 582                    | 2.354           |

Fonte: SACHINI, N. B. (2020).

O Quadro 6 se mantém na proporção de atendimento do Quadro 5 em relação aos indivíduos de nacionalidade estrangeira, pelo mesmo motivo descrito no Quadro 5.

Porém, vale destacar que o mesmo número de indivíduos de nacionalidade estrangeira (29) atendidos pelo CRAS III se repete nos Quadros 5 (2015) e 6 (2016). Nesse caso, pode ter havido, realmente, uma coincidência no número de atendimento ou, uma falha técnica por parte dos/as servidores/as responsáveis pelo preenchimento dos relatórios, o que é o mais provável.

Quadro 7: Quantitativo de atendimentos 2017.

| <b>Ano de 2017</b>  | CRAS Itinerante | CRAS III |
|---|-----------------|----------|
| Quantidade de indivíduos de nacionalidade estrangeira atendidos pelo CRAS | 0               | 118      |
| Quantidade de atendimentos individualizados realizados no CRAS            | 2097            | 2563     |

Fonte: SACHINI, N. B. (2020).

No Quadro 7 se repete o quantitativo zerado nos Quadros 5 e 6. Cabe salientar que o número de indivíduos de nacionalidade estrangeira passou de 29 para 118 no CRAS III no ano de 2017. Não é possível atribuir um único motivo a esse salto na procura por atendimento nessa unidade, mas vale apontar que o território do CRAS III abrange bairros que possuem relevante quantidade de bolivianos residindo, como é o caso do bairro Dom Bosco, que é um local com proximidade da fronteira.

Considerando o que foi explanado no item 1.4 desta dissertação, reitera-se que os Quadros 8, 9 e 10 a seguir ilustram o somatório do quantitativo de atendimentos dos territórios do CRAS Itinerante e do CRAS III, visto que ocorreu a unificação das duas unidades em 2018 devido à falta de recursos financeiros para manutenção de dois CRAS.

Quadro 8: Quantitativo de atendimentos 2018.

| <b>Ano de 2018</b>  | <b>CRAS Itinerante</b> |
|---|------------------------|
| Quantidade de indivíduos de nacionalidade estrangeira atendidos pelo CRAS | 54                     |
| Quantidade de atendimentos individualizados realizados no CRAS            | 8.802                  |

Fonte: SACHINI, N. B. (2020).

No Quadro 8 é possível perceber que o quantitativo de indivíduos de nacionalidade estrangeira voltou a diminuir (de 118 em 2017 para 54 em 2018). Infelizmente não é possível asseverar um único motivo para a oscilação desse dado, porém há que se destacar o fato da ficha de controle de atendimento da recepção de todos os CRAS não possuir um campo específico para preenchimento da nacionalidade do/a usuário/a. Isso faz com que ocorra um registro incompleto do quantitativo do atendimento ao público imigrante.

Em oposição às informações das fichas de controle, preenchidas manualmente, pelos/as servidores/as do CRAS, constata-se que por Corumbá ser uma cidade fronteiriça demanda muita procura por parte desse público específico, os quais recorrem aos serviços

e aos programas socioassistenciais, ou seja, os dados numéricos não correspondem à realidade de atendimento devido à superficialidade das informações.

A discrepância de dados no ano de 2018, em que 8.802 indivíduos de nacionalidade brasileira foram atendidos na unidade e apenas 54 indivíduos de nacionalidade estrangeira pode ser atribuída a uma falha na contabilização dos atendimentos.

Baseada no cotidiano profissional da pesquisadora, como assistente social, pode-se afirmar que os/as estrangeiros/as recorrem substancialmente ao atendimento socioassistencial. Logo, a baixa notificação e imprecisão dos dados acontecem por falha nos registros do CRAS.

Quadro 9: Quantitativo de atendimentos 2019.

| <b>Ano de 2019</b>  | CRAS Itinerante |
|---|-----------------|
| Quantidade de indivíduos de nacionalidade estrangeira atendidos pelo CRAS | 41              |
| Quantidade de atendimentos individualizados realizados no CRAS            | 20.005          |

Fonte: SACHINI, N. B. (2020).

No Quadro 9 se manteve a disparidade no quantitativo de atendimentos entre os estrangeiros (41) e os brasileiros (20.005) no ano de 2019 no CRAS Itinerante. Logo, as projeções nas falhas de preenchimento do Relatório Mensal de Atendimento e o fato de não ter o item sinalizando a nacionalidade na Ficha de Controle de Atendimento confirma a suspeição da autora de que há, realmente, falhas na referida ficha.

Quadro 10: Quantitativo de atendimentos 2020.

| <b>Ano de 2020</b>  | CRAS Itinerante |
|---|-----------------|
| Quantidade de indivíduos de nacionalidade estrangeira atendidos pelo CRAS | 118             |
| Quantidade de atendimentos individualizados realizados no CRAS            | 17.402          |

Fonte: SACHINI, N. B. (2020).

No Quadro 10 se mantém o desequilíbrio nos dados quantitativos dos indivíduos de nacionalidade estrangeira (118) e os de nacionalidade brasileira (17.402) atendimentos no CRAS Itinerante no ano de 2020, semelhante nos Quadros 8 e 9.

Destaca-se um elemento importante sobre os indivíduos estrangeiros no que diz respeito à cultura da timidez, relacionado a uma atitude discriminatória pelo simples fato de ser estrangeiro/a e requisitar algum benefício no serviço público brasileiro.

Segundo Sayad (1998), nos momentos de crise a verdade da imigração se revela. O autor ressalta que a presença de estrangeiros no espaço nacional é normalmente considerada provisória. É esse pensamento que resulta em argumentos utilizados em muitas ações xenofóbicas, contrárias a alteridade, como uma maneira de justificar que o/a estrangeiro/a não pertence àquele lugar, que causa problemas para a sociedade local. O autor ainda menciona que esse tipo de pensamento conduz ao ato de uma expulsão física, além da simbólica a qual ocorre nas práticas cotidianas.

Nesse sentido, muitos questionamentos feitos pelos nacionais em relação à presença e à condição dos imigrantes remetem à dimensão econômica. A ocupação de postos de trabalho, assim como a sobrecarga no acesso a serviços públicos socioassistenciais são argumentos que têm sustentado frequentemente a construção de uma alteridade fundada na premissa da “imigração como problema”.

A partir dessa breve reflexão que Sayad (1998) brilhantemente apresenta, traz à tona frases usualmente anunciadas por servidoras que deveriam acolher os/as imigrantes, tais como: “Vocês estão tirando a oportunidade de um brasileiro receber o benefício”, ou “Volte para o seu país e busque seus direitos lá e não aqui”, ou até mesmo frases acusatórias e generalistas “Você não mora aqui, atravesse a fronteira e volte para o seu país”.

As frases acima repelem as pessoas vulneráveis que, muitas vezes, já estão extremamente fragilizados/as e cansados/as de procurar orientações para os seus problemas. Desse modo, não retornam ao local para buscar o que é seu por direito.

Comumente o acesso dos/as imigrantes às políticas públicas necessita de um robusto investimento do Estado, além de um compromisso profissional que compreenda os/as imigrantes como sujeitos singulares, inseridos nos territórios, com direito aos serviços públicos que respeitem suas particularidades.

Porém, para que isso ocorra é de suma importância que os usuários imigrantes tenham visibilidade no que se refere ao atendimento prestado a eles/as no CRAS Itinerante e em toda rede socioassistencial. Os imigrantes que passam pela recepção do CRAS Itinerante não são contabilizados visto que a ficha de controle de atendimento usada atualmente não possui o campo “estrangeiro: sim ( ) não ( )” ou seja, ao serem analisados os dados quantitativos e estatísticos de atendimentos aos imigrantes não são

contabilizados em sua real totalidade. Esses dados são suprimidos, pois somente quando o encaminhamento é feito para a assistente social que o campo “nacionalidade” é preenchido com o número de atendimentos a estrangeiros nos Relatórios Mensais de Atendimento.

Para que sejam elaboradas Políticas Públicas voltadas para as particularidades transfronteiriças demandadas por um órgão socioassistencial é necessário que a quantidade de atendimentos seja exposta e, de maneira nenhuma, sejam omitidos.

O produto apresentado no Capítulo 4 tem o papel de dar resolução para essa falha existente na ficha de controle de atendimento do CRAS. Além disso, propor alterações e informar com exatidão, à Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania, o número de pessoas atendidas nos serviços socioassistenciais.

### 3. 3 OS RESULTADOS E A DISCUSSÃO DA PESQUISA

Este tópico abrange a análise das entrevistas com os/as usuários/as imigrantes bolivianos/as atendidos no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Itinerante e apresenta as trajetórias sociais por intermédio dos depoimentos, os quais, possibilitaram a compreensão de diferentes realidades, em universos sociais permeados por acirradas expressões discriminatórias que interferem diretamente no modo de ser, de viver e de sobreviver desses indivíduos.

Quando questionados sobre os motivos que os trouxeram para o Brasil, foram destacados os problemas relacionados à saúde e à utilização do SUS para tratar enfermidades.

No Plano Nacional de Desenvolvimento da Bolívia<sup>17</sup> (2006, p. 37), consta que o Estado possui uma dívida social sanitária acumulada desde a colônia e agravada nos últimos vinte anos. Políticas de saúde neoliberais teriam promovido a privatização do setor, a mercantilização dos serviços de saúde e o estabelecimento de uma cultura individualista da saúde.

Este mesmo documento afirma que o Sistema de Saúde não respondeu às necessidades e demandas das pessoas. A Bolívia, pelo contrário, reproduziu desigualdades e iniquidades na estrutura econômica. O modelo de desenvolvimento

---

17 Disponível em:

<https://extranet.who.int/nutrition/gina/sites/default/files/BOL%202006%20-%20Plan%20Nacional%20de%20Desarrollo.pdf> Acesso em: 17 de julho de 2020.

neoliberal gerou uma situação de reprodução social precária para a maioria dos processos de trabalho e consumo de bens e serviços que se expressa na qualidade de vida das pessoas e é caracterizada por insuficiências e deficiências, comida, moradia, recreação e acesso a serviços básicos, educação, saúde, água potável, energia e segurança (BOLÍVIA, 2006).

Na atual conjuntura mundial de pandemia da COVID-19 está sendo amplamente divulgado nos jornais o fato dos bolivianos infectados com o novo coronavírus estarem se arriscando em rotas clandestinas para conseguirem atendimento médico no Brasil. Em alguns casos os imigrantes chegaram ao país em estado grave e faleceram no Hospital Santa Casa de Corumbá/MS.

Segundo o Jornal G1<sup>18</sup>, a direção do Hospital Santa Casa de Corumbá relatou que o medo de não conseguir atendimento pelo SUS faz os bolivianos mentirem o nome e endereço ao darem entrada na unidade. Porém, a Secretaria Municipal de Saúde afirmou que tem obrigação constitucional de prestar atendimento a qualquer pessoa, inclusive estrangeiros, mas que busca apoio de órgãos responsáveis pela fiscalização para impedir a entrada clandestina deles.

Como já ressaltado, no Brasil, o direito à saúde é universal e assegurado pela Constituição Federal em seu artigo 196 que, qualquer pessoa, independentemente de sua nacionalidade, pode ter acesso ao Sistema Único de Saúde (SUS). O Cartão SUS é feito nas Unidades Básicas de Saúde, por intermédio de um cadastro prévio, a partir da apresentação dos documentos de Registro Geral (RG), Cadastro de Pessoa Física (CPF) e comprovante de residência (conta de energia elétrica ou de água). Todo cidadão brasileiro ou estrangeiro que mora no país pode obter o Cartão Nacional de Saúde. O cartão armazena os dados individuais sobre os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) como as datas e os locais onde este paciente foi atendido, os serviços prestados, a identificação do profissional de saúde e os procedimentos realizados.

Os trechos de relatos dos entrevistados revelam a importância do acesso à saúde brasileira a qual é muito valorizada pelos imigrantes e muitas vezes elogiada comparado ao serviço de saúde boliviano.

No Plano Nacional de Desenvolvimento da Bolívia de 2006 é mencionado que o Sistema de Saúde é desigual e ineficiente, não levado em consideração a diversidade social, étnica e cultural do país. Destaca-se também, a insuficiência na capacidade de

---

<sup>18</sup>Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2020/07/03/bolivianos-se-arriscam-por-rotas-clandestinas-para-conseguir-atendimento-medico-no-brasil.ghtml> Acesso em: 17 de julho de 2020.

resolução dos estabelecimentos de saúde, expresso em níveis de gestão e assistência desintegrado, sem critérios de qualidade e de eficiência, desconectados um do outro, mal distribuído, mal equipado, com profissionais, técnicos e administradores desmotivados e sem mecanismos de controle social. Enfatiza ainda, um Sistema Nacional de Saúde segmentado e fragmentado, com gerenciamento ineficaz e ineficiente, sem capacidade de proporcionar segurança em saúde e nem contribuir para a proteção social da população. Evidencia o pouco ou nenhum interesse por parte das autoridades em coordenar intersetorialmente e intervir sobre os determinantes da saúde a fim de minimizar a exclusão em saúde. Por fim, a insatisfação dos usuários do Sistema Nacional de Saúde como expressão de alienação na valorização da saúde e baixa participação no planejamento e controle social, determinada por um ambiente econômico e social que prejudicou o poder social e evitou o empoderamento da população.

O trecho a seguir ilustra essa problemática no âmbito da saúde vivenciada pelos/as imigrantes que encontram em Corumbá um melhor atendimento médico ao pai depois das tentativas na Bolívia:

[...] a gente já tinha tirado o CPF dele, e começou o tratamento (na Bolívia) primeiro pensamos que era problema de rim, a gente internou ele três vezes, até que chegou no quadro dele tomar diálise, aí falei...*pra tá* pagando quatrocentos e então assim...também estava gastando com a escola do meu filho...aí resolvi vir pra cá, porque aqui tudo é melhor, até a saúde aqui [...]. Na Bolívia ele tinha *fazido* uns exames, só que lá quando a gente mora em Quijarro, não tem hospital completo como aqui, aí tem que mandar *pra* Santa Cruz e em Santa Cruz não temos família, então falei vamos lá (para Corumbá) vamos fazer, e atenderam ele...Quando ele foi só com CPF atenderam ele, mas depois precisou do SUS...daí tinha que ter o RNE, aí eu tive que correr atrás de tudo para o meu pai...como eu falei aluguei uma quitinete [...] se não tivesse o SUS, tinha que pagar setecentos reais...cada sessão. Então eu falei vamos fazer os documentos porque você tem seus netos que são brasileiros e tem direito a ter seus documentos, então vamos correr atrás, aí eu comecei a fazer os documentos do meu pai (L.V.F).

Também é mencionado pelos/as entrevistados/as uma melhora na qualidade de vida no âmbito da saúde e o atendimento gratuito no SUS como um dos principais motivos para a mudança de país, “Melhorou porque fui melhor atendido aqui. Atendimento na saúde [...] foi a minha solução ter vindo morar aqui, porque estou melhor na saúde (O.V.F)”, “[...] agora está tudo gratuito, até os remédios. Antes tínhamos que comprar os remédios porque ele não tinha o SUS (L.V.F)”, “Eu morava em Santa Cruz e lá é tudo caro, foi questão de saúde, para tratar da saúde do meu filho (E.F.P)”.

Eu não sei como teria sido se eu tivesse ficado lá, [...]. Porque aqui ele melhorou e eu também porque eu tive muita questão de saúde para ele, ele foi bem atendido com remédio também, tudo eu consegui pela defensoria, esse BPC também foi uma ajuda muito grande porque eu não sei o que seria se eu não tivesse essa ajuda (E.F.P).

Como pode ser verificado nas falas das entrevistadas, não é rara a utilização do Sistema Único de Saúde (SUS) brasileiro para tratamento de enfermidades e atendimento em caráter de emergência por parte dos/as bolivianos/as, inclusive tecem elogios ao acolhimento recebido.

Antagonicamente ao que foi vivenciado de forma positiva por L.V.F e E.F.P, vale ressaltar adiante, o caso experienciado pela imigrante boliviana entrevistada L.F.Q.E.

L.F.Q.E, 27 anos, ambulante, gestante de dois meses, foi a única entrevistada que optou pelo roteiro em espanhol pois não compreendia o português. Durante a entrevista, relatou a dificuldade que estava tendo em realizar o pré-natal na Unidade Básica de Saúde do SUS, pois só possuía uma xerox de identidade boliviana, todos os outros documentos originais foram extraviados. Não conseguiu agilizar a segunda via, pois a fronteira estava fechada devido à pandemia do coronavírus e o Consulado Boliviano também não conseguiu resolver essa questão. L.F.Q.E disse: “Não possuo documentos, estou impossibilitada de ser atendida nos lugares”. Nesse caso, a imigrante boliviana entrevistada se refere ao fato de ser impedida de realizar o pré-natal na Unidade Básica de Saúde por não possuir seus documentos e, conseqüentemente, estar impossibilitada de ser incluída no Cadastro Único do esposo no CRAS, pois é necessário ter documentos, principalmente CPF.

A falta de documentação a impossibilitou de fazer o Cartão SUS (necessário para acompanhamento na esfera da saúde pública). Dessa forma, L.F.Q.E relatou: “Não me atenderam. Não estou sendo acompanhada na questão da saúde, só emergência”. No ordenamento do SUS, para qualquer pessoa fazer uma consulta médica ou pré-natal, independente da nacionalidade, precisa estar de posse dos documentos pessoais. Caso contrário, o atendimento será, exclusivamente, emergencial, quando há risco iminente de morte, este não pode ser negligenciado porque omissão de socorro é crime, conforme o art. 135 do Código Penal Brasileiro (BRASIL, 1940).

Algumas semanas depois da entrevista, em visita domiciliar para L.F.Q.E a fim de acompanhamento socioassistencial, o casal relatou, com muito pesar, que havia perdido o bebê. Ambos choraram muito e atribuíram a perda do bebê ao fato de não terem realizado um pré-natal digno, pois na emergência não foi feito o exame de ultrassonografia para saberem as condições do feto, apenas ministraram medicamentos para dor. O que chamou atenção foi o fato de o Consulado boliviano não conseguir resolver a questão da documentação. A condição de pandemia não justifica a ausência ou

falha na resolução de um problema tão importante como a falta de documentação. O atendimento desse tipo de serviço, compreendido como essencial, resolveria com o funcionamento em sistema de plantão, ou seja, sempre teria um/a servidor/a plantonista no Consulado boliviano para atendimento de casos especiais e urgentes.

A ausência de documentação impediu a aquisição do Cartão SUS e, conseqüentemente, as consultas do pré-natal não foram realizadas devidamente. O casal atribui a perda do bebê a falta de atendimento, porém, vários fatores podem ter contribuído para a gravidez não chegar a termo, da falta de atendimento aos problemas genéticos tanto do feto quanto mãe. De qualquer forma, considerando a universalidade do SUS, a paciente deveria ter tido atenção adequada e direcionada para gestantes.

O triste episódio vivido por L.F.Q.E demonstra o lado burocrático, cheio de empecilhos e protocolos que são impostos pelo Ministério da Saúde brasileiro e que os estrangeiros devem acatar e acabam sofrendo por não receberem um atendimento compatível com as necessidades médicas. Nessa situação não houve tempo hábil e possibilidade de resolução da problemática dos documentos devido à pandemia e o fechamento da fronteira. L.F.Q.E não possui condições financeiras de pagar pelas custas dos exames na rede privada de saúde. Além de viver em vulnerável condição socioeconômica, foi prejudicada por ser imigrante indocumentada, posição que a colocou em uma situação mais vulnerável ainda. O infeliz acontecimento marcou e marcará para sempre a família, que teve uma vida ceifada pela burocracia do SUS brasileiro, pela falta de assistência no Consulado Boliviano em Corumbá e pela pandemia da COVID-19 que assolou o mundo inteiro.

Como entrevistadora foi possível notar sofrimento e desalento nas falas que levavam alguns às lágrimas ao descrever sua trajetória de vida e a difícil chegada em um país desconhecido, na tentativa de uma mudança socioeconômica. A migração envolve elementos emocionais extremamente dolorosos, a perda e reconstrução do sentimento de pertencimento a um determinado território pode ser um processo longo, entremeadado de preconceito e discriminação.

Sobre a imigração na busca de trabalho e melhores condições de vida, Carneiro (2017) afirma que:

O principal fator de imigração, o que leva a pessoa ou todo o núcleo familiar a deixar, voluntariamente, suas origens lançando-se a outro país, com outro idioma, outra cultura, onde, certamente, constituirá uma minoria, é, justamente, a possibilidade de viabilizar ou ampliar perspectivas de vida, suas condições materiais de existência, o que implica, invariavelmente, na

possibilidade de ter e de se manter em um trabalho, para a garantia da estabilidade pretendida (CARNEIRO, 2017, p. 342).

Nesse contexto, consoante ao mundo do trabalho, os imigrantes ainda são os mais prejudicados nessas relações, como destaca Marinucci (2017):

É nesse clima geral que milhões de migrantes e refugiados se inserem no mercado de trabalho dos países de trânsito e de destino. Apesar das legislações de muitos desses países reconhecerem, no papel, a igualdade de direitos laborais entre estrangeiros e nacionais, registra-se com frequência uma maior vulnerabilidade dos primeiros, vulnerabilidade que se acentua quando a condição migratória se intersecciona com questões de gênero, etnia ou religião. Assim sendo guardadas as devidas exceções, os trabalhadores migrantes são os mais atingidos pelos efeitos da atual conjuntura, sobretudo em termos de desemprego, subemprego e sobre qualificação (MARINUCCI, 2017, p. 07).

Com relação à condição de trabalho os/as imigrantes bolivianos/as não possuem emprego formal com vínculo previdenciário ou garantia salarial em caso de doença temporária, salário-maternidade, férias remuneradas e décimo terceiro. Dentre os/as entrevistados/as há um autônomo que contribuía para o INSS, mas parou pois não sobrava mais dinheiro para pagar; dois beneficiários do Benefício de Prestação Continuada à Pessoa com Deficiência que foram requeridos por meio do CRAS; quatro ambulantes que trabalham nas ruas de Corumbá vendendo refrigerantes, água, alho; uma professora; um desempregado, totalmente dependente da família e; um costureiro que produz roupas em sua casa e vende nas ruas e feiras da cidade.

Os/as entrevistados/as, unanimemente, são usuários/as dos serviços socioassistenciais e comumente recorrem a algum benefício para manutenção da sobrevivência. Sem exceção enfrentam ou enfrentaram dificuldade financeira em algum momento da vida e não possuem estabilidade econômica. Apenas dois usuários/as recebem um salário-mínimo mensal do BPC e com essa quantia precisam pagar aluguel, alimentação, transporte, água e energia elétrica.

Marinucci (2017) a seguir discorre sobre os direitos dos trabalhadores imigrantes:

Em muitos países, na atualidade, mudanças nas leis trabalhistas estão sendo implementadas com o objetivo, real ou fictício, de aumentar a competitividade em um contexto de crise econômica. Essas reformas, em geral, visam flexibilizar os contratos de trabalho e, ao mesmo tempo, alterar os processos de negociação coletiva. Na realidade, para além dos discursos oficiais, o que ocorre é uma redução dos direitos dos trabalhadores (MARINUCCI, 2017, p. 7)

Os relatos a seguir elucidam as respostas dos usuários no que se refere à renda e à ocupação desenvolvida que coadunam com as dificuldades encontradas para conseguir emprego ao migrar para outro país. Dentre as 10 pessoas entrevistadas, 09 trabalham como ambulantes e/ou exercem atividade sem vínculo previdenciário por falta de

oportunidades de emprego formal, qualificação, preconceito, discriminação por ser estrangeiro, com salários inferiores ao mínimo estabelecido por lei:

Eu fazia marmitta para vender na feira livre. Tirava uns quinhentos (reais) [...] tirava as vezes uns seiscentos e dava *pra* pagar aluguel, água, luz, tranquilo...nunca comprei comida a parte (pegava alimentos que sobravam no final da feira) (V.G.V.)

Como destacado acima V.G.V. foi prejudicada devido à pandemia do coronavírus. Ela trabalhava vendendo quentinha na feira BRAS-BOL e o funcionamento das feiras livres foi interrompido pela Prefeitura de Corumbá em decorrência da COVID-19, como forma de prevenção da disseminação do vírus, logo, o trabalho e a renda dela se tornaram inviáveis, porque os principais consumidores das marmitas fornecidas pela entrevistada eram as feirantes. Atualmente, a família conta apenas com o auxílio emergencial do Governo Federal concedido para as famílias de baixa renda que trabalham informalmente e tiveram suas atividades laborais interrompidas por conta das medidas restritivas implementadas no período de enfrentamento da pandemia.

Os/as entrevistados/as L.V.F., F.T.C. e O.E.A. explanam sobre suas atividades profissionais: “Eu trabalho com Avon e vendo umas coisinhas de madeira (artesanato) assim, táboa, tem uma marcenaria lá na Bolívia que fornece pra mim e eu ganho uma porcentagem (L.V.F.)”, “Eu sou motorista, mas agora estou mexendo com costura [...] costuro roupas, regatas, vendo na feira aqui em Corumbá. Recebo uns duzentos, trezentos reais, um pouco, é só para pagar água, luz (F.T.C.)”, “Sou autônomo, trabalho vendendo bala, chiclete, refrigerante” (O.E.A.).

Nessa situação como tá agora (pandemia) no máximo deve ser que to tirando, [...] uns R\$350,00 a R\$400,00 reais. Ai tem que tirar pra comprar, pra comer, pra comprar as coisas de novo (bala, chiclete, refrigerante), pra repor, pra eu não ficar sem nada. (O.E.A.).

Na verdade, tem mês que fatura um pouquinho mais, outro um pouquinho menos, não tem assim um valor normal, assim oitocentos, trezentos, depende dos clientes porque tem hora que tem uns que tem que dar fiado, tem que esperar que eles vão pagar (L.V.F.)

Com base na experiência profissional como assistente social e a fala dos/as usuários/as foi possível perceber que os trechos acima corroboram com a submissão do/a imigrante à precariedade do trabalho onde não possuem segurança financeira (salário variável) ou previdenciária.

Como bem destaca Ricardo Antunes (2013) na sua obra “Adeus ao trabalho?” em que traz à tona o conceito da “classe-que-vive-do-trabalho” para referir-se a esse enorme contingente de trabalhadores que, no modo de produção capitalista, sofrem com a

precarização do trabalho, a perda de direitos trabalhistas e o desmonte dos instrumentos de organização dos trabalhadores.

Muitas vezes, com a mudança de país e o fato de não encontrar um emprego formal, são obrigados a se submeterem a trabalhos precários permeados por inseguranças, incertezas e vulnerabilidades o que tornam a vida ainda mais difícil.

A pobreza dos países subdesenvolvidos provoca a carência de trabalho e de oportunidades no local de origem, em dicotomia com a grande procura de mão-de-obra nos locais receptores, estimula a mudança de residência e a aceitação de trabalho, normalmente desqualificado e por salário menor que os nacionais. A mão-de-obra migrante é mais barata e menos qualificada, preenchendo postos de trabalho recusados pelos nacionais. (SANTIN, 2007, p. 148-149)

Posto isso, compreende-se que justificativas individuais para a decisão de migrar não podem ser descoladas da compreensão ampliada dos sentidos do trabalho e mais: que, no caso dos imigrantes, além de servirem, como mão de obra abundante e disponível, às necessidades econômicas do capital, a sua condição de ser um *estranho*, um *outro*, torna-os expostos a toda ordem de exploração e desproteção social. Esta última é capitaneada pelo capitalismo e reificada em relações desumanas, alienadas e alienantes que não se restringem ao mundo do trabalho, mas se espraiam por toda vida social.

A situação de pobreza e vulnerabilidade socioeconômica que imigrantes usuários do CRAS se encontram, evidencia também a realidade das famílias que requereram o Benefício de Prestação Continuada à Pessoa com Deficiência ou o Benefício de Prestação Continuada à Pessoa Idosa. Esses benefícios de um salário-mínimo, para pessoas idosas ou deficientes de baixa renda e que não contribuíram para a previdência social, possibilitam o acesso a um rendimento mensal fixo. E.M.C.D. é deficiente física e menciona que ela e os quatro filhos dependem do benefício para se manterem.

Com esse benefício eu pago meu aluguel, vai R\$400,00, vai a luz, as vezes a luz vem R\$90,00 água vai R\$80,00, aí já vai R\$600,00. Aí o que sobrar eu compro carne, compro arroz e o remédio do meu guri que sai R\$110,00. [...] E a bolsa família que dá um jeito *pra* mim, aí aproveito *pra* comprar alguma coisa quando eles ficam doente, é um remédio, roupa [...] (E.M.C.D.)

O salário-mínimo do benefício é de extrema importância para a usuária E.F.P., pois proporciona a oportunidade de dar a atenção e os cuidados ao filho deficiente que recebe o benefício, considerando a dificuldade de conseguir trabalho “Atualmente não estou trabalhando, mas antes eu vendia alguma coisinha. Eu, por mim, queria trabalhar, mas ele fica mal, aí a escola me liga, aí tenho que ir pegar ele, que correr (E.F.P.)”.

No que concerne aos usuários que recebem o BPC, vale destacar aqui a discriminação sofrida por esses imigrantes bolivianos que residem em território brasileiro

ao requerer o benefício. O processo discriminatório acontece nas instituições públicas, por pessoas e servidores que ao tomarem conhecimento da nacionalidade desses usuários, orientam para que busquem os direitos no país de origem e não no Brasil, e que ao pedir algo aqui, estão tirando de um brasileiro que precisa, constringendo esses indivíduos e tornando dificultosa a efetivação dos direitos que lhe competem.

Em contrapartida a esses casos, acontece com recorrência o surgimento de imigrantes que residem em território boliviano e procuram o CRAS a fim de requerer o BPC e faltam com a verdade ao informar que moram no Brasil em uma tentativa de burlar as regras, as leis e os requisitos necessários para obtenção do benefício. Essas pessoas contam com amigos ou parentes que cedem os comprovantes de endereço no Brasil, apresentam o documento no CRAS como se residissem em território brasileiro e retornam para a Bolívia. Em alguns casos, essa atitude desesperada não se efetiva, pois o processo do benefício precisa de acompanhamento presencial periódico no CRAS e o indivíduo desaparece e não é encontrado no endereço que foi fornecido. Dessa forma, a verdade é revelada e o processo é indeferido pelo INSS.

Ao analisar as respostas relacionadas aos motivos que os levaram a procurar o CRAS, todos os participantes referem-se à necessidade do atendimento por algum tipo de ajuda, orientação para as mais diferentes causas: “Quando eu procurei, eu estava bem *entristicada*, como que eu vou falar? [...] bem destruída (começou a chorar) (E.M.C.D.)”, “Eu procurei para perguntar se eu tinha direito ao auxílio emergencial. Aí falaram que ia cair automático porque recebo bolsa família (V.G.V.)”, “Procurei por muitos motivos, um por causa da luz, aqui vinha muito caro aqui (L.V.F.)”, “Foi por causa do cadastro único (O.V.F.)”, “Para orientação, ajuda para as pessoas especiais (E.F.P.)”, “A primeira vez procurei porque entrou malandro aqui e levaram tudo e procurei ajuda (F.T.C.)”, “Foi o CRAS que tirou meu documento de deficiente visual, [...] pra poder fazer o documento pra andar de ônibus, então foi o CRAS que me ajudou (O.E.A.)”.

Nesses tempos eu *tava* precisando de ajuda, no tempo que eu cheguei eu comecei a trabalhar e fui me virando. Agora não tem como porque *tá* feia a coisa, muito complicado, ninguém pensou que ia demorar tanto tempo assim (referindo-se as medidas tomadas pela Prefeitura devido a Pandemia do novo coronavírus) (O.E.A).

Outro dado interessante que pode ser inferido na análise das citações acima é o fato de os imigrantes procurarem o CRAS para tirar dúvidas sobre auxílios, benefícios, Cadastro Único, solicitação de benefícios eventuais, dentre outras demandas. Porém, é importante destacar que essas pessoas encontram no CRAS, muitas vezes, segurança em

pedir informações e expor sua vida pessoal. Isso faz com que seja criado, muitas vezes, vínculos de confiança e apoio com os/as servidores/as. Tal ação permite que os sofrimentos e as angústias trazidos pelos usuários naquele momento se dissipem ao compartilhá-lo e juntos encontrem uma saída/resolução para o problema.

Ao serem questionados/as sobre a indicação para que procurassem o CRAS, observa-se uma rede de troca de informações e solidariedade entre amigos/as e conhecidos/as, ou até mesmo indicação de outras instituições. Conforme pode ser verificado nas falas: “O senhor que trabalha aqui de guarda da rua [...] que me falou do CRAS (O.E.A.)”, “O diretor do colégio indicou (L.M.T.)”, “Uma dona me ajudou a me cadastrar, da feira Bras-Bol (V.G.V)”, “Sim, uma amiga, ela que me falou desse CRAS, ela mesmo me levou, ela me orientou muito (E.F.P.)”

Os/as imigrantes, em determinados casos, não têm conhecimento de onde podem buscar auxílio e orientações, talvez por estarem em um país novo e sem conhecimento dos direitos que possuem, sendo de grande valia para eles/as indicações e transmissão de informações por meio de conversas informais com pessoas que já passaram por situação semelhante.

A condição de submissão e vulnerabilidade tem um efeito de desvalorização no emocional, na honra, no orgulho de seres humanos em estado de sofrimento e de angústia. Uma usuária boliviana, quando questionada se teve dificuldade para ter acesso aos serviços, aos programas e às políticas sociais no CRAS, se referiu à vergonha e a alguma vivência discriminatória.

É difícil eu ir no CRAS porque eu tenho vergonha, [...] sempre falam, né? É para quem precisa e que existem pessoas que precisam mais do que você, [...] se a gente não precisasse a gente não dava a cara lá, [...] eu não gosto, eu me sinto sensível nessa parte, porque muitas vezes quando eu pegava verdura, era porque a gente precisa (E.F.P).

Ele (filho) fala dois idiomas, porque fala misturado, eu também falo misturado. [...] a psicóloga dele da APAE, falou [...] eu vou soltar (dar alta) *pra* ele, porque eu não entendo mais ele. Eu falei será que dá pra você passar para outra psicóloga? Aí ela falou, se eu não entendo, outra não vai entender [...] aí ela falou, eu vou falar com a minha supervisora e dar alta a ele (E.F.P).

Desse modo, observa-se indícios de que a entrevistada não percebe a política enquanto um direito de cidadania, mas talvez como “favor”. As pessoas que passaram por essas experiências ruins não retornam para dar continuidade ao tratamento e/ou requerer seus direitos. Não reclamam e não expõem essas vivências, talvez por ficarem traumatizados, visto que já estão sensíveis com as dificuldades da vida vulnerável que levam ou por estarem refutados em um sistema opressor.

Além disso, é possível verificar na fala de E.F.P. que as demandas e dificuldades se estendem para outras instituições, nas quais o filho sofreu discriminação pela língua falada e deixou de dar continuidade em um importante tratamento de saúde porque a profissional não entendia o que a criança falava. Obviamente a condução da psicóloga precisa ser investigada e esclarecida, inclusive para que a supervisora ou coordenadora do serviço de psicologia possam treinar as profissionais para atenderem as especificidades do público que procura o serviço, não, simplesmente, “abandonar” o tratamento por ter dificuldades de entender a fala de uma criança.

Essa questão demonstra o despreparo de instituições públicas que viabilizam atendimento aos/às usuários/as imigrantes em uma cidade fronteiriça e se faz recorrente em instituições no município de Corumbá onde os/as profissionais não são capacitados/as e não entendem o espanhol. Percebe-se que a questão da comunicação fica a cargo do/a imigrante, como ele/a não está no seu país de origem, passa a ter a obrigação de se expressar para obter o que deseja e o funcionalismo público brasileiro pouco se esforça para falar a língua desse imigrante para um atendimento digno. A contratação de um/a profissional em cada instituição que fale fluentemente o espanhol e a tradução das fichas de atendimento para casos específicos de atendimento ao imigrante faz-se urgentemente necessário.

Para Santin (2007), os problemas de língua e culturas diversas contribuem para a discriminação do imigrante porque causam distância e dificuldade de convivência e integração, sobretudo, para os/as estrangeiros/as de menor nível cultural, social e econômico.

Em contrapartida à fala da usuária acima, foram encontrados relatos de entrevistados/as que não tiveram dificuldades em acessar os serviços, os benefícios e os programas ofertados pelo CRAS: “Não, sempre foi tranquilo (O.E.A.)”, “Não, eu sempre trabalhei, só recebia bolsa família (V.G.V)”, “Não. Porque eu até solicitei um sacolão e chegou uma vez [...] (L.V.F.)”, “Não, não tive. Quando os malandros entraram aqui eu não tinha dinheiro e eles me ajudaram (F.T.C.)”.

As falas acima corroboram para a ausência de vivência de discriminação e/ou dificuldades em conseguir o que deseja na repartição pública. Cabe ressaltar, que nesse momento o/a entrevistado/a teve a oportunidade/ liberdade de expor suas dificuldades em acessar aos serviços, assim como a usuária E.F.P. relatou detalhadamente sua experiência.

Os/as entrevistados/as O.E.A, V.G.V, L.V.F e F.T.C não relataram dificuldades na comunicação nem no acesso aos serviços, porém cada experiência vivida é singular e

não se pode atribuir às questões isoladas, porque o conhecimento de uma língua estrangeira pode estar relacionado à residência em território brasileiro há mais tempo, à prática de assistir programação de televisão nacional, dentre outras facilidades que facilitam a comunicação.

É importante que recorramos a Sayad (1998) para compreender o imigrante enquanto categoria de estudo, uma vez que, comumente, esse sujeito é tratado como um “problema social” advindo de discursos impostos sobre ele/a. Para este autor, o imigrante é, permanentemente, verificado a partir de interligações de sua condição a outros problemas, como: moradia, emprego, vagas nas escolas, acesso à saúde e segurança pública. Ainda de acordo com Sayad (1998), o “imigrante” difere do “estrangeiro” pelo fato de que o primeiro é uma condição social e o segundo é uma definição jurídica de um estatuto (Sayad, 1998, p. 243)

Quando os/as imigrantes bolivianos/as entrevistados/as foram questionados/as sobre o que mudou na vida deles/as quando vieram morar em Corumbá, algumas respostas foram positivas, relacionadas à melhora nos fatores econômico e de acessibilidade a serviços: “Qualidade de vida melhor que lá, aqui é mais tranquilo [...] Mais tranquilo no sentido de poder ter as coisas né, você não passa muita necessidade como lá. (O.E.A.)”, “Melhorou bastante, principalmente melhorou minha saúde, as coisas pra criar os meus filhos [...]. (E.M.C.D.)”, “Mais acessibilidade para o meu pai e minha mãe, ajudar meu pai e minha mãe no Brasil. (R.V.F)”

Economicamente mudou porque como eu falei [...] a gente não morava aqui aí tinha que ficar pedindo favor [...] mas primeiro a saúde né depois economicamente também porque tem mais ajuda né, principalmente para as crianças, porque lá foi como Deus quis, vim pra cá numa boa hora, porque se a gente ficasse lá *quissá* a gente *ia estar passando* fome (L.V.F).

As falas expostas acima estabelecem uma conexão no sentido de que a mudança de vida desses usuários está relacionada ao acesso aos serviços básicos gratuitos, como: saúde, educação e assistência social. Ao relatarem que “aqui tem mais ajuda” estão se referindo aos benefícios socioassistenciais e de transferência de renda que as pessoas de baixa renda têm acesso, como o benefício do Programa Bolsa Família, Auxílio Emergencial devido a pandemia, Benefício de Prestação Continuada e benefícios eventuais.

Contrariamente aos relatos acima, uma resposta negativa com relação ao que mudou ao imigrar de país chamou a atenção: “Eu não sei, eu não sei, lá eu não tinha nada e aqui eu também não tenho nada (V.G.V)”. A resposta é uma fala de desolação, permeada

de muita emoção e lágrimas, porque, segundo a entrevistada, sofria agressões físicas do marido na Bolívia e teve que fugir para Corumbá, com seus filhos e grávida. Ao recorrer às instituições públicas boliviana, não recebeu apoio e proteção devidos à época e, ainda nas palavras da mulher, não houve mudança no país que reside atualmente.

Porém, na Bolívia existem órgãos que exercem papel semelhante ao do Centro de Referência de Atendimento à Mulher (CRAM) no Brasil destinado ao atendimento às mulheres vítimas de violência em que é prestado acolhimento, atendimento psicológico e social, orientação e encaminhamentos jurídicos necessários à superação da situação de violência, contribuindo assim para o fortalecimento da mulher.

Na Bolívia, elas podem contar com a Casa da Mulher<sup>19</sup>, órgão boliviano destinado ao atendimento das mulheres vítimas de violência de maneira integral e gratuita, objetivando o acesso à justiça e ao acompanhamento psicológico dessas vítimas. O local equivale a um refúgio para as mulheres e para os filhos. O ambiente é considerado um espaço seguro que traz paz e tranquilidade para decidirem o rumo de suas vidas.

É importante que essas informações sejam divulgadas às servidoras do CRAS que atendem as imigrantes e possam orientá-las a procurarem por esses serviços em seu próprio país, principalmente o CRAM que atende imigrantes bolivianas em situação de violência que residem em território brasileiro.

Considerando que todos os/as sujeitos/as entrevistados/as estão passando por algum tipo de vulnerabilidade e que podem ou não ter relação com a mudança de país, evidencia-se as respostas dos usuários, quando perguntados das dificuldades enfrentadas quando chegaram em Corumbá/MS: “[...] quando eu cheguei aqui tinha muita dificuldade, eu só comia na Escola CAIC (E.F.P)”. “Consigo sustentar meus filhos, depois que comecei a receber comecei a juntar dinheiro, [...] pegava empréstimos para poder comprar as coisas (L.M.T)”. “Melhorou aqui por causa que lá tinha que trabalhar e aqui não, aqui eu trabalhava só pra comprar carne, [...] as pessoas também me ajudavam. [...] aqui a minha vida está melhor (E.M.C.D)”. “Sim. Não possuo documentos estou impossibilitada de ser atendida nos lugares (L.F.Q.E)”.

No começo, quase que no comecinho tive que morar na casa dos outros, ficava 15 dias, depois ia pra casa de outro, fui juntando um pouco de dinheiro e saí, fui morar de aluguel, quarto pequeno, não tinha nada. Comecei trabalhando, comecei a comprar minhas coisas, aí comprei um carrinho, mercadoria pra começar a trabalhar (O.E.A).

---

19 Disponível em: <http://casadelamujer.org.bo/index.php/servicios> Acesso em 03 de fevereiro de 2021.

As falas elucidam diferentes tipos de dificuldades enfrentadas, dentre elas a financeira, a falta de alimento e de moradia. As pessoas vieram para Corumbá, mudaram de país, chegaram sem emprego e sem rendimentos para prover a própria subsistência, algumas conseguiram requerer o BPC no CRAS e recebem um salário mínimo mensal, outras ainda se encontram em situação de vulnerabilidade socioeconômica e trabalham como ambulantes para sobreviver.

Diante do contexto do movimento migratório, há relatos referentes à existência de grupo de apoio em Corumbá/ MS, constituído por familiares, amigos, conhecidos e instituições, conforme exposto: “Foi no CRAS, o CRAS sempre foi apoio (E.M.C.D)”. “Minha mãe e minha comadre que batizou meus filhos (L.M.T)”. “[...] meu esposo. (L.F.Q.E)”, “[...] meus irmãos, minha mãe (L.V.F)”. “Minha família, minha irmã, meu pai (R.V.F)”. “[...] morei com dona Leila (amiga), mas ela não me cobrava aluguel, eu ajudava ela, ela me deu um quarto, eu morava com as crianças [...] (E.F.P)”.

Das pessoas que foram entrevistadas, 50% não tiveram nenhum apoio e a única opção foi trabalhar para prover a própria subsistência: “Não. Eu não tinha ninguém aqui, eu só trabalhei (V.G.V)”.

Não. Também nunca tinha entendido dos direitos que eu podia ter, também não tinha documentos, então...bom só os amigos que fiz depois que comecei a trabalhar, amigos das festas que fui conhecendo, outro boliviano também que me deu uma mão no começo né (O.E.A).

Os grupos de apoio contribuem significativamente na mudança da realidade e no futuro do/a imigrante. Os laços de solidariedade, os vínculos de amizade colaboram para a obtenção de tempo hábil para inserção em alguma atividade remunerada, orientação e informações sobre direitos, benefícios e, até mesmo, de locais para se alimentarem e pernoitarem.

Outro ponto muito importante observado nas falas dos/as entrevistados/as é a experiência de quem já tenha procurado assistência social por algum tipo de necessidade, utilizado ou apenas ter conhecimento de serviços socioassistenciais na Bolívia. Os relatos dos/as bolivianos/as corroboram para uma desaprovação relacionada a esses serviços ou simples desconhecimento da existência deles: “Não. A Bolívia não tem ajuda. (L.F.Q.E)”. “Tem mas não gostei muito (L.M.T)”. “Não, porque não há, não existe (R.V.F)”. “Não porque não tinha lá, não tem (E.F.P)”. “Não, não conheço nenhum. (F.T.C)”.

Não...não...Mas eu cheguei a procurar e eles nunca me deram nem um sacolão aí eu saí fora porque sei lá é muito diferente lá, eles não ajudam as pessoas, você vai pedir e eles negam, você tem que se virar, não dá pra gente. Mesmo eu falei: me ajuda a procurar meu marido, eles não. Aí eu larguei mão e falei, não vou mais (E.M.C.D).

Que eu saiba só assim, como conselho tutelar, só isso. Assistência social assim se precisar de uma ajuda não, inclusive eu *tinha* agora nessa pandemia [...] falaram que iam distribuir sacolão, mas não deram nada, lá as coisas são mais para os filhos *pra* ver se eles estão estudando, essas coisas (L.V.F).

Nos relatos acima fica evidente a opinião negativa dos/as imigrantes relacionada ao atendimento socioassistencial boliviano. Percebe-se a inexistência do benefício eventual de cesta básica em caso da necessidade de alimentos para a família, sendo este uma solicitação comum no CRAS. Outro fato que impressiona são as falas que reproduzem a ausência de instituições ou centros de referência para atendimento de pessoas em vulnerabilidade social.

Apenas 02 pessoas entrevistadas usaram as políticas públicas na Bolívia e demonstraram insatisfação. Com isso, conhecem as fragilidades do país em relação ao atendimento das demandas sociais e esse é um dos motivos que as leva a procurar o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no Brasil, por conta da busca pelo acolhimento de forma mais rápida e eficaz. Além disso, a população boliviana, de modo geral, desconhece as políticas públicas bolivianas, diferentemente do Brasil onde há divulgação e a prática de comunicação chamada de “boca a boca”, ou seja, quem conhece informa para outra pessoa. Sobre esse tema, 08 pessoas entrevistadas relataram nunca terem procurado o serviço socioassistencial boliviano ou desconhecem a existência de tal serviço na Bolívia.

O entrevistado O.E.A. salientou uma repartição pública boliviana no âmbito da assistência social:

Anos atrás, eu fui crescido em Albergue lá na Bolívia, uma casa, para adolescente, Aí eu fui crescido lá até os 18 anos. Eu sempre fui inquieto, uma pessoa de andar sabe, queria fazer tudo, então saí de casa cedo, saí com 11 anos, com 12 já estava no Albergue (O.E.A).

O Albergue que o usuário se refere, no Brasil tem a nomenclatura de Casa de Acolhimento. Trata-se de uma instituição destinada ao acolhimento de crianças e adolescentes, entre 0 e 18 anos de idade, que estejam em situação de risco pessoal e social. Como mencionado pelo entrevistado, ele saiu de casa ainda menor de idade e não retornou mais, sendo sua criação até os 18 anos, responsabilidade do Estado Boliviano.

Diante do exposto, foi visto que os imigrantes bolivianos atendidos no CRAS Itinerante enfrentam, além da vulnerabilidade socioeconômica, preconceito, falta de informação, desemprego, dificuldades no acesso à saúde pública brasileira, distanciamento da sua realidade cultural, dificuldades de comunicação, dentre outros

elementos apontados por eles e analisados de forma crítica e propositiva pela autora. Por meio das entrevistas foi possível dar voz a esses indivíduos que enfrentam diariamente problemas pessoais, sociais e burocráticos, muitas vezes pelo fato de viverem em outro país.

Os imigrantes residentes no entorno do CRAS Itinerante recorrem frequentemente ao referido órgão público no intuito de buscar informações, acesso aos serviços e programas e atendimento para suprir suas necessidades naquele momento.

Pautando-se na análise dos dados quantitativos dos imigrantes bolivianos atendidos no CRAS Itinerante e nas entrevistas realizadas, no capítulo que se segue será apresentado o produto da dissertação, pensado primordialmente para superar as fragilidades encontradas no atendimento a esses sujeitos.

**CAPÍTULO 4- O PRODUTO DA DISSERTAÇÃO**  
**FICHA DE ACOLHIMENTO INCLUDENTE: UM OLHAR DO CRAS**  
**ITINERANTE PARA OS/AS ESTRANGEIROS/AS**

O atendimento ao imigrante faz parte do cotidiano profissional daqueles que trabalham no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Itinerante da cidade de Corumbá/ MS, município este, que faz fronteira com a Bolívia.

A demanda pelos serviços socioassistenciais é, prioritariamente, em busca de orientações referentes à documentação, aos benefícios, aos programas, aos serviços e ao Cadastro Único. A área de abrangência do CRAS Itinerante, na área urbana, engloba bairros com representativa parcela de imigrantes bolivianos/as residentes, devido à proximidade com a fronteira, são eles: Centro, Dom Bosco, Generoso e Arthur Marinho.

No decorrer da pesquisa, ao estudar os/as usuários/as bolivianos/as e analisar dados quantitativos dos Relatórios Mensais de Atendimento dos anos de 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020 foi possível notar uma disparidade entre os atendimentos aos/às estrangeiros/as e os atendimentos aos/às brasileiros/as. O item “quantidade de atendimentos a estrangeiros” contido no Relatório Mensal é preenchido somente pelas funcionárias do Serviço Social, ou seja, quando o/a usuário/a não nacional era atendido em outro setor do CRAS ou recebia uma orientação da recepção, o atendimento não era contabilizado, conseqüentemente, essas pessoas eram invisíveis nos dados quantitativos de atendimentos totais do CRAS.

A movimentação diária no CRAS tem um fluxo, qual seja:

- 1º contato: Funcionária concursada ou contratada, sem formação na área de Serviço Social e sem capacitação profissional para atendimento ao público, seja brasileiro ou estrangeiro. Essa recepcionista é responsável pelo preenchimento da Ficha de Controle de Atendimento, a triagem e o encaminhamento do usuário para o setor responsável.

- 2º contato: O usuário será chamado pela representante do setor a que foi encaminhando para realização da demanda solicitada, entregará a ficha que recebeu na recepção e inicia o atendimento específico com uma profissional qualificada. No final de cada mês, as Fichas de Controle de Atendimento são contabilizadas pelos setores responsáveis e repassadas para a produção do Relatório Mensal de Atendimento o qual é entregue para a coordenação do CRAS. A partir do momento da inclusão do item nacionalidade na ficha, os/as estrangeiros/as passarão a ser contabilizados no Relatório Mensal.

Com a inexistência do campo “nacionalidade” na ficha, o atendimento/orientação na recepção não era contabilizado como um atendimento à estrangeiro/a.

A fragilidade detectada nas fichas de controle só foi possível devido a análise detalhada dos dados quantitativos de atendimentos dos usuários estrangeiros e não estrangeiros dos últimos 05 anos do CRAS Itinerante. Ao debruçar sobre esses números e verificar a alarmante disparidade, foi necessário buscar as falhas existentes visto que os números apresentados nos relatórios mensais não condizem com a realidade.

Desta forma, a alteração da ficha de controle de atendimento com a inclusão do campo “nacionalidade” é de extrema importância, pois possibilitará conhecer, realmente, o quantitativo de estrangeiros/as atendidos/as no CRAS Itinerante. De posse dessas informações, os setores competentes da Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania da Prefeitura de Corumbá poderão propor políticas públicas específicas para atender a demanda fronteiriça.

Trata-se de um produto totalmente exequível e que sua aplicabilidade será colocada em prática no cotidiano da recepção do CRAS Itinerante. O produto não gerará ônus porque não haverá gastos adicionais aos que já estão previstos no orçamento público municipal.

O produto da dissertação foi construído a partir de reuniões com a coordenadora do CRAS Itinerante, considerando a vasta experiência profissional dela na rede assistencial do município de Corumbá/MS. O caminho percorrido foi o de identificar, com embasamento no compilado dos dados quantitativos apresentados pela pesquisadora, que os/as estrangeiros/as eram invisíveis aos olhos da Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania na área da Proteção Social Básica. O quantitativo de atendimentos nos Relatórios Mensais estão suprimidos e não revelam o cotidiano dos atendimentos no referido órgão público.

Além de considerar a inserção do item “nacionalidade” de suma importância, outros pontos foram avaliados e considerados necessários para obtenção de maiores informações pela recepção do CRAS, dentre eles estão o “Nome Social” que não está ligado, somente, a questão de gênero, mas também ao apelido no qual as pessoas são reconhecidas em sua comunidade ou região.

Foi discutida a possibilidade de acrescentar na Ficha o item sexo biológico, com as opções para preenchimento de masculino, feminino e intersex. Porém, pela experiência profissional da pesquisadora com os/as usuários/as atendidos/as no CRAS, onde se recebe pessoas analfabetas ou com baixo grau de escolaridade, optou-se por suprimir a

denominação intersex, inclusive porque o percentual de pessoas chamadas hermafrodita é pequeno em escala mundial. Assim, na Ficha de Acolhimento constará apenas as opções “Masculino” e “Feminino”.

A ficha de controle de atendimento é disponibilizada em língua portuguesa e não há opção em língua espanhola, pois quem preenche a ficha é a recepcionista do CRAS Itinerante.

Na análise do material do CRAS, detectou-se a necessidade de mudança da nomenclatura “Ficha de Controle de Atendimento” para “Ficha de Acolhimento” com intuito de tornar o primeiro contato do/a usuário/a com a instituição mais humanizado, mesmo sendo uma ficha para controle interno. Desse modo, é importante que a recepcionista ouça com interesse, valorize e respeite a história de vida de cada pessoa que está ali em um momento de muita fragilidade, enfim, que acolha o indivíduo no primeiro atendimento/contato com o/a funcionário/a da instituição. O novo título lembrará a recepcionista que ela acolherá brasileiros/as e estrangeiros/as que vivenciam alguma fragilidade socioeconômica.

A recepção é feita por servidoras não capacitadas, em um balcão, onde são utilizados papel e caneta, em um modelo arcaico, mesmo que em 2021, a Prefeitura Municipal de Corumbá já poderia ter informatizado todos os setores da Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania. Porém, a precariedade do serviço de internet da cidade de Corumbá/MS não favorece a aplicabilidade da tecnologia. Posto isso, não é possível afirmar/propor que o atendimento seria agilizado, mas pode ser dinamizado.

Outro fator que cabe evidenciar é a ausência de compromisso da funcionária que está na recepção de ouvir e acolher o/a usuário/a e fazer o direcionamento correto para o atendimento que necessita. É comum o movimento interno das fichas de forma errônea, além de preenchimento incompleto. Essas ações, acarretam prejuízos nos dados estatísticos do Relatório Final de cada mês, este como importante instrumento de informação do CRAS.

O treinamento das funcionárias é crucial para que essas falhas simples não ocorram. Por isso, a proposta de um curso de capacitação de duas horas, ministrado pela coordenadora ou por uma servidora da Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania. Neste curso, é preciso que se oriente sobre o correto preenchimento da Ficha de Acolhimento, conscientize a respeito da importância da informação de cada item e, especialmente, explique o significado de cada sigla que consta na ficha e que são utilizadas no cotidiano de instituições que ofertam serviços socioassistenciais, tais como:

BPC, SCFV, NIS. As recepcionistas bem-informadas e estimuladas minimizariam problemas internos, sobretudo de trâmite documental. Além disso, as fichas encaminhadas ao setor correto reduziriam o tempo de espera para aprovação do benefício das pessoas necessitadas.

Vale salientar também a necessidade de apresentar o novo modelo de “Ficha de Acolhimento” à Secretaria para ser implementada e, assim, todos os CRAS manterem uma dinâmica única de atendimento e controle interno de documentos. Com a efetivação do produto proposto será possível conhecer a realidade em termos quantitativos dos/as imigrantes atendidos em todas as unidades dos CRAS da cidade de Corumbá. A pesquisa possibilitou conhecer uma importante realidade que está velada devido, simplesmente, à falha técnica exposta aqui.

Por fim, os dados estatísticos anuais de atendimento da Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania poderão ser mais precisos com relação aos estrangeiros que antes não eram contabilizados. Tratando-se de uma cidade fronteiriça, é importante que esses imigrantes detentores de direitos, assim como os nacionais, se façam presentes nas políticas públicas e sociais do município.

No Quadro 11 é apresentada a Ficha de Controle de Atendimento do CRAS Itinerante no ano de 2019.

Quadro 11: Modelo atual da Ficha de Acolhimento do CRAS

**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
MUNICIPIO DE CORUMBA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL  
CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL -CRAS ITINERANTE**

**FICHA DE CONTROLE DE ATENDIMENTO**

NOME: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

BAIRRO: \_\_\_\_\_ TELEFONE: \_\_\_\_\_

RECEBE ALGUM BENEFÍCIO: ( )SIM ( )NÃO

( ) BPC/IDOSO ( )BPC/ESCOLA ( )BPC/PCD ( ) BOLSA FAMÍLIA ( ) VALE RENDA

ENCAMINHADO POR: \_\_\_\_\_

**ATENDIMENTO SOLICITADO:**

CADASTRO ÚNICO/BOLSA FAMÍLIA:

( ) INCLUSÃO ( ) RECADASTRO ( ) OUTRAS INFORMAÇÕES

( ) NIS \_\_\_\_\_

( ) SCFV \_\_\_\_\_

( ) SERVIÇO SOCIAL \_\_\_\_\_ ( ) PSICOLOGA \_\_\_\_\_

( ) PASSE LIVRE INTERESTADUAL: ( ) REQUERIMENTO ( ) RETIRADA

( ) PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL: ( ) REQUERIMENTO ( ) RETIRADA

TÉCNICO RESPONSÁVEL: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_/\_\_/\_\_ HORÁRIO: \_\_\_\_\_

Quadro 12: Nova Ficha de Acolhimento com inclusão de itens

**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**MUNICIPIO DE CORUMBA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA**  
**CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTENCIA SOCIAL - CRAS ITINERANTE**

**FICHA DE ACOLHIMENTO**

NOME: \_\_\_\_\_

NOME SOCIAL: \_\_\_\_\_

SEXO: ( ) FEMININO ( ) MASCULINO

ESTRANGEIRO: ( ) SIM ( ) NÃO

**NACIONALIDADE:** \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

BAIRRO: \_\_\_\_\_ TELEFONE: \_\_\_\_\_

RECEBE ALGUM BENEFÍCIO: ( ) SIM ( ) NÃO

( ) BPC/IDOSO ( ) BPC/ESCOLA ( ) BPC/PCD ( ) BOLSA FAMÍLIA

( ) VALE RENDA

ENCAMINHADO POR: ( ) DEMANDA ESPONTÂNEA ( ) OUTRAS INSTITUIÇÕES

**ATENDIMENTO SOLICITADO:**

1- CADASTRO ÚNICO:

( ) INCLUSÃO ( ) RECADASTRO

( ) OUTRAS INFORMAÇÕES \_\_\_\_\_

( ) NIS \_\_\_\_\_

2) SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS:

( ) ASSISTENTE SOCIAL ( ) PSICÓLOGA

3) ( ) PASSE LIVRE INTERESTADUAL: ( ) REQUERIMENTO ( ) RETIRADA

4) ( ) PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL: ( ) REQUERIMENTO ( ) RETIRADA

TÉCNICO/A RESPONSÁVEL: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_/\_\_/\_\_ HORÁRIO: \_\_\_\_\_

A apresentação da Ficha de Acolhimento está acompanhada, também, pela proposta de um curso de capacitação de duas horas para as recepcionistas, independentemente de serem efetivas ou contratadas a recomendação é que todas as pessoas que atendem ao público o façam.

Segue a programação e conteúdo do **“Curso de Capacitação Técnica Para Preenchimento da Ficha de Acolhimento do CRAS Itinerante”**.

O curso será dividido em 2 blocos:

- 1º bloco: Apresentações detalhadas da nova Ficha de Acolhimento em *power point*, cada item será explicado e revelada a importância do correto preenchimento da Ficha na elaboração do Relatório Mensal, o qual redefinirá as políticas públicas específicas para uma cidade fronteiriça como Corumbá. Todas as siglas serão descritas e será entregue um roteiro explicativo delas.

- 2º bloco: Serão distribuídas fichas modelos para as servidoras treinarem o preenchimento em grupo ou duplas, posteriormente serão feitas as correções para sanar eventuais dúvidas. O encerramento do curso contará com uma fala esclarecedora sobre o relacionamento com os estrangeiros e um fala motivadora da coordenadora do CRAS bem como da importância do atendimento ao público estrangeiro que se encontra em estado de vulnerabilidade social.

É importante destacar que o produto desta dissertação tem a finalidade de dar a visibilidade necessária para que os/as imigrantes/as atendidos/as no CRAS Itinerante tenham seus direitos respeitados e garantidos assim como qualquer cidadão seja ele nacional ou não. Uma recepção de forma acolhedora e com ouvido atento para a triagem do/a usuário/a também está dentro do produto desta dissertação. Conhecer esses imigrantes e o quantitativo dos atendimentos prestados nos próximos anos se faz necessário para a elaboração de projetos, programas e políticas públicas que viabilizem as próprias demandas trazidas por estrangeiros/as diariamente.

Por fim, considerando a análise, a aplicabilidade e a composição do produto da dissertação, as propostas serão apresentadas a Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania após o parecer da banca avaliadora e ao término do curso de Mestrado em Estudos Fronteiriços.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A concepção de fronteira como um lugar prenhe de contrastes e contradições eleva a importância da atuação do/a profissional do serviço social a partir do olhar para além de uma linha limítrofe entre Estados Nações com constituições próprias.

O trabalho da autora como assistente social com a população fronteiriça, desde 2017, estimulou o interesse em conhecer cientificamente as ações da profissão ao observar os/as imigrantes bolivianos/as requisitarem acesso às ações e aos serviços públicos da assistência social na cidade de Corumbá/MS.

As especificidades do atendimento social em região fronteiriça possuem dinâmicas próprias de pessoas que saem dos países de origem para procurar, em outro, o atendimento das necessidades sociais. Nesse universo, se faz importante entender a atuação profissional permeada por componentes sociopolíticos que atendem demandas peculiares às sociedades capitalistas, tais como: pobreza, exploração, desemprego e/ou subemprego e a própria imigração. A mediação desses/as profissionais contribui para a alteração das contradições, presentes na sociedade, referentes ao atendimento das necessidades básicas e mais imediatas dos/as usuários/as, principalmente os/as imigrantes.

Esses aspectos demandam interferência imediata e mediata do serviço social e a articulação constante com outras políticas públicas em que a negação de direitos desses sujeitos se faz presente, haja vista a criminalização da imigração, culpabilização pela condição social, econômica e moral.

As regiões de fronteiras do Brasil têm se mostrado menos desenvolvidas devido ao baixo *status* socioeconômico relacionado à desigualdade social. Essas ideias vão ao encontro da perspectiva do trabalho do/a assistente social como peça fundamental para o atendimento dos sujeitos dessa pesquisa.

Os espaços fronteiriços são áreas periféricas nos quais imperam desigualdades e comportam um conjunto de instituições, de práticas, de sujeitos e de modos de vida que atribuem características particulares a estes lugares, não presentes em outros (PEITER, 2005). Com isso, se constata que o principal motivo do deslocamento é o econômico e envolve a perspectiva de trabalho e melhores condições de renda, conseqüentemente, a intensificação dos fluxos de serviços, de produtos e de intercâmbio de pessoas. Esses elementos aumentam as dificuldades e a vulnerabilidade já presentes nos municípios

fronteiriços (PEITER, 2005). É comum o movimento pendular diário na fronteira, para trabalhar durante o dia e retornar para o país de origem após o expediente. Além do trabalho, o atendimento no âmbito da saúde, da educação e da assistência social impulsionam o trânsito de pessoas entre os países.

Tendo em vista que a região fronteiriça é rica em diversidade, repleta de conflitos sociais, com dinâmica histórica própria e experiências concretas renovadas constantemente, é que se compreende a necessária atenção sobre as questões da fronteira, envolvidas com a legitimidade dos direitos sociais e, conseqüentemente, com as ações profissionais dos/as assistentes sociais para amparar pessoas que, de alguma forma, não têm acesso à cidadania. Profissionais que auxiliam esses humanos na resolução de problemas no âmbito da educação, da habitação, da assistência social, da justiça, da previdência social e da saúde, já que estes/as aparecem como atuantes na viabilização de direitos de cidadania, ultrapassando as fronteiras, ressignificando o exercício profissional de forma crítica e reflexiva em sua totalidade, repensando as práticas e atendimentos da população em condição de vulnerabilidade econômica, dentre outras mazelas sociais.

Expor as fragilidades e as discriminações dos/as bolivianos/as que saem do seu país de origem para viver em Corumbá/MS, que muitas vezes são invisíveis aos “olhos” das políticas públicas, e propor direcionamentos junto às instituições públicas pode reorganizar socialmente uma parcela dessa população historicamente oprimida e excluída dos norteamericanos dos países envolvidos, seja no Brasil ou na Bolívia.

O analfabetismo, a fome, a falta de documentação, de trabalho, dentre outras mazelas, podem ser o diferencial entre a vida e a morte de seres humanos à parte da engrenagem que move o mercado mundial, conduzida pelo processo de globalização e pelo avanço da ciência e da tecnologia.

É possível destacar que a assistência social, enquanto política pública de direito, é um avanço considerável para a efetivação dos direitos assistenciais e humanos no Brasil, pois garante, sobretudo, o direito à vida com dignidade, seja de brasileiros/as ou de estrangeiros/as.

A concepção de fronteira como um lugar, na percepção dos autores referendados na metodologia da pesquisa, que evoca uma multiplicidade de sentidos, de fluxos migratórios contínuos, de interações e de trocas econômicas e culturais, repleto de contrastes e contradições, torna ainda mais relevante a prática profissional nesses espaços. Deflagrar o trabalho social, com uma visão sociopolítica por intermédio de um projeto

ético-político transforma a reflexão acerca da demanda atendida e direciona o fazer profissional.

Nessa perspectiva, foram colocados como protagonistas nessa dissertação os/as imigrantes bolivianos/as atendidos/as no CRAS Itinerante, sujeitos estes que se encaminham à referida instituição em busca de orientações, serviços, requisição de benefícios eventuais, Cadastro Único, Programa Bolsa Família, cursos profissionalizantes, Benefício de Prestação Continuada, dentre outros.

Para referendar a pesquisa, foram feitas entrevistas com os/as usuários/as do CRAS as quais receberam análise qualitativa a partir das categorias elencadas nas primeiras linhas da dissertação, proporcionando um conhecimento, o mais próximo possível, da realidade desses sujeitos, tais como: baixa taxa de escolaridade, situação econômica, experiência de preconceito e discriminação com a língua falada e a cultura. Essas realidades foram postas com a condição em ser imigrante e precisar dos serviços socioassistenciais brasileiro, a submissão às condições de trabalho sem vínculo previdenciário, o enfrentamento às dificuldades de acesso ao SUS, muitas vezes por falta de documentação, o desconhecimento das Políticas Sociais na Bolívia e o motivo que os/as fizeram mudar para a cidade vizinha - Corumbá/MS, que permeia a busca por melhores condições de vida no Brasil.

Diante do exposto, pode-se afirmar que o objetivo geral da dissertação foi atingido e foi possível “Compreender a dinâmica e as especificidades no atendimento aos/as imigrantes bolivianos/as no CRAS Itinerante em Corumbá/MS”. Os objetivos específicos também estão contemplados na pesquisa, pois foram “analisadas as condições socioeconômicas dos bolivianos/as atendidos/as no CRAS Itinerante”, “identificadas as especificidades que os imigrantes bolivianos buscam no CRAS Itinerante” e “elencadas as ações do CRAS Itinerante no atendimento aos/às imigrantes bolivianos/as”.

O curso desta pesquisa possibilitou, ainda, a análise dos dados quantitativos dos anos de 2015 a 2020 dos/as imigrantes bolivianos/as atendidos/as no CRAS Itinerante. Além disso, oportunizou a percepção de falhas e fragilidades ao contabilizá-los/as, deixando assim de valorizar esse público presente diariamente na instituição.

Diante dos resultados da análise dos dados de campo, constatou-se que tanto o público brasileiro quanto o boliviano enfrenta situação de vulnerabilidade socioeconômica. Porém, os/as imigrantes vivenciam e vivenciaram situações de preconceito, xenofobia, constrangimento pelo simples fato serem estrangeiros/as

ressaltando diferenças culturais, de língua, de hábitos de vida, dentre outras questões expostas na dissertação.

Nesse sentido, é preponderante a proposição de políticas públicas para órgãos competentes, principalmente a Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania. Tais órgãos devem ter por objetivo a capacitação do/a servidor/a que recepciona os/as usuários/as e o correto e completo preenchimento da Ficha de Acolhimento para que assim sejam valorizadas todas as informações trazidas por esses sujeitos.

O trabalho referente à recepção e integração da população estrangeira no território nacional ultrapassa a responsabilidade da Rede de Assistência Social do Brasil, por envolver, muitas vezes, questões de direitos humanos, jurídicas, trabalhistas, de segurança pública, educação, saúde e seguridade social.

O estudo possibilitou a elaboração de quatro capítulos os quais foram essenciais para a análise da fundamentação teórica proposta e pesquisa qualitativa por meio de entrevistas. Contextualizando brevemente, no primeiro capítulo foi possível entender o Serviço Social, sua origem e história no Brasil, além das políticas que norteiam a profissão. Foram analisadas as Políticas Públicas de Assistência Social na Bolívia para compreensão dos direitos sociais dos indivíduos estudados. Os serviços ofertados pela Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania de Corumbá/MS foram observados na pesquisa com enfoque também na função social que o CRAS oferece para o público em vulnerabilidade social do entorno fronteiriço.

O segundo capítulo apresentou a fronteira Brasil-Bolívia entre as cidades de Puerto Quijarro e Corumbá, as especificidades do trabalho de assistente social em região fronteiriça e o processo migratório e os direitos socioassistenciais dos/as bolivianos/as. Dados do IBGE, PNUD, CEPAL, análise de gráficos, lei da imigração, Constituição Federal de 1988 e dezenas de autores consagrados que tratam sobre o conceito de fronteira foram contemplados nesse capítulo e possibilitaram trazer à tona um olhar diferenciado para os/as imigrantes que vivem em Corumbá/MS.

O capítulo três contou com a explanação do contexto em que ocorreu a pesquisa qualitativa, os critérios utilizados para a seleção dos indivíduos entrevistados foram (1) a acessibilidade da pesquisadora às pessoas e (2) a condição do/a imigrante já ter sido atendido/a e/ou algum familiar pelo CRAS onde a mestrandia atua. Foram apresentados quadros com informações como: identificação, sexo, idade, número de filhos, profissão, renda, tempo de residência em Corumbá, escolaridade, situação da residência e grupo de apoio em Corumbá/MS.

O processo de realização das entrevistas com roteiro semiestruturado e gravadas aconteceu em meio à pandemia da COVID-19. Foi descrita detalhadamente e todo o seu desenvolvimento até chegar aos resultados obtidos por meio das entrevistas e a análise da fala de cada sujeito, baseada na bibliografia estudada e na experiência profissional em território fronteiriço. Vale destacar que inicialmente pretendia-se entrevistar um volume maior do que 10 participantes, porém devido à pandemia que assola o mundo e a maior exposição da mestrandia e os participantes com risco de transmissão e contágio do coronavírus, optou-se por finalizar as entrevistas com 10 indivíduos entrevistados, entre homens e mulheres. Esse quantitativo não prejudicou a obtenção das informações sobre a experiência de vida do/a imigrante boliviano/a que reside em Corumbá. Todos os participantes tiveram importante participação na pesquisa, contribuindo extraordinariamente em toda a construção do produto da dissertação.

No quarto capítulo foi exposto o produto deste trabalho e o retorno da conclusão do Mestrado em Estudos Fronteiriços para a sociedade a fim de se tornar um investimento público que possibilitará a obtenção de dados quantitativos do público imigrante atendido pela Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania. Foram apresentados dois produtos: (1) o novo modelo da Ficha de Acolhimento e (2) o curso de capacitação técnica voltado ao preenchimento da Ficha de Acolhimento, essencial às/os recepcionistas. É importante salientar que o produto desta dissertação tem o propósito de dar a percepção necessária para que os imigrantes atendidos tenham seus direitos respeitados e garantidos, assim como qualquer cidadão seja brasileiro/a ou não. Conhecer esses imigrantes e o quantitativo dos atendimentos prestados nos próximos anos se faz necessário para a elaboração de projetos, programas e políticas públicas que viabilizem as próprias demandas trazidas por estrangeiros/as diariamente.

Todas as análises desse trabalho foram permeadas pelo referencial teórico proposto no início da dissertação, com destaque para o Serviço Social, conhecimentos de outras ciências que envolvem a história, as ciências políticas, as ciências jurídicas, a antropologia, a sociologia e a geografia, ambas referenciadas pelos conceitos de fronteira.

Essa etapa da pesquisa se encerra em meio a uma pandemia da COVID-19, quando o Brasil registra mais de 500 mil mortos pelo coronavírus, que marcará a vida de todas as pessoas que vivenciam esse momento, vidas ceifadas, famílias despedaçadas, problemas econômicos e sociais ainda mais latentes, medidas restritivas com fechamento de comércio, das fronteiras, resultando em indivíduos desempregados, abandonados à própria sorte. Foram inúmeros impactos sociais que assolaram o mundo, resumidamente,

repercussões não apenas de ordem biomédica e epidemiológica, mas também repercussões e impactos sociais, econômicos, políticos, culturais e históricos sem precedentes na história recente das epidemias.

A despeito das incertezas trazidas pela pandemia, os/as assistentes sociais do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) não deixaram de atender ao público que necessita da Política de Assistência para sobreviver nesse momento de maior vulnerabilidade. Todo esse contexto em nível global, no entanto, fez aumentar exponencialmente a demanda de trabalho que em meio aos atendimentos e na tentativa de garantir o direito socioassistencial do/a usuário/a, tenta driblar, também, o medo de se contaminar com o coronavírus, o estresse psicológico, o isolamento social, a dor pela morte de pessoas próximas, de parente e de colegas de profissão que se contaminaram com o vírus e perderam suas vidas ao se expor diariamente exercendo o seu trabalho.

Por fim, o Decreto nº 10.282 de 20 de março de 2020 reconhece a Assistência Social como serviço público e atividade essencial, ou seja, aqueles indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, assim considerados aqueles que, se não atendidos, colocam em perigo a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população, sendo assim a assistência social e o atendimento à população em estado de vulnerabilidade tornam-se primordiais nesse momento.

## REFERÊNCIAS

- Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social - ABEPSS. *Diretrizes Curriculares para o Curso de Serviço Social*. Brasília: ABEPSS, 1996. (mimeo).
- ALBUQUERQUE, José Lindomar Coelho. *Imigração em territórios fronteiriços*. VI Congresso Português de Sociologia. Mundos Sociais: saberes e práticas 26 a 28 de junho de 2008. Universidade Nova de Lisboa Faculdade de Ciências Sociais e Humanas.
- ALBUQUERQUE, José Lindomar Coelho. *A dinâmica das fronteiras: deslocamentos e circulação dos brasiguaios entre os limites nacionais*. Horizontes Antropológicos. Porto Alegre, Ano 15, n. 31, PP. 137-166. 2009.
- \_\_\_\_\_. *A dinâmica das fronteiras: os brasiguaios na fronteira entre o Brasil e o Paraguai*. São Paulo: Annablume, 2010.
- \_\_\_\_\_. *As fronteiras da civilização e da nação em Domingo Sarmiento e Euclides da Cunha*. Revista Tempo Brasileiro, Rio de Janeiro, n. 184, p.209-230. 2011.
- \_\_\_\_\_. *Limites e paradoxos da cidadania no território fronteiriço*. Geopolítica(s). Madrid, Revista de Estudios sobre Espacio y Poder, v.3, p. 185-205. 2012.
- ANDERSON, Benedict. *A nação no século XXI. Palestra de abertura. Terceiro Encontro de Tensões Mundiais*. Encontro da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SBPC). Universidade Estadual do Ceará (UECE), Fortaleza, 19.07.2005.
- ANDER-EGG, Ezequiel. La Entrevista. In: ANDER-EGG, Ezequiel. *Introducción a las técnicas de investigación social para trabajadores sociales*. 7. ed. Buenos Aires: Editorial Hvmantas, 1978. (p. 109-122).
- Anteby-Yemini Lisa, *Migrations africaines et nouveaux enjeux de la frontière israélo-égyptienne*. Cultures & Conflits, vol. 72, no. 4, 2008. (gen.).
- ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho?: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho*. 15ª edição. São Paulo: Cortez, 2011. pp. 2013.
- BARALDI, Camila Bibiana Freitas. *Migrações internacionais, direitos humanos e cidadania sul-americana: o prisma do Brasil e da integração sul-americana*. Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Relações Internacionais do Instituto de Relações Internacionais da Universidade de São Paulo. (2014)

- BORCHARDT, Julian. *Karl Marx O Capital*. 7. ed. Rio de Janeiro: Guanabara, 1982.
- BOLIVIA. Estado Plurinacional de. *Política de Protección Social y Desarrollo Integral Comunitario*. Decreto Supremo n. 29246 de 22 de agosto de 2007. La Paz, 2007.
- BOLIVIA. Estado Plurinacional de. *Protección Social y Desarrollo Integral Comunitario*. Documento explicativo do Ministerio de Planificación y Coordinación. La Paz, 2006.
- BRASIL. Constituição. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Senado, 1988.
- CARDOSO de OLIVEIRA, Roberto 2006. *Caminhos da identidade. Ensaio sobre etnicidade e multiculturalismo*. São Paulo/ Brasília: Editora Unesp/ Paralelo 15.
- CARNEIRO, Cynthia Soares. *Migrações Internacionais e precarização do trabalho: O contexto global, os acordos de residência do Mercosul e os imigrantes sulamericanos no Brasil*. *Argumenta Journal Law*, Jacarezinho – PR, Brasil, n. 26 p. 337-374 jan/jun 2017.
- CORRÊA, Jaqueline Maciel. *O Mestrado Profissional em Estudos Fronteiriços em perspectivas de inserção social: avaliações sobre a implantação do Circuito de Apoio ao Imigrante*. Dissertação de Mestrado em Estudos Fronteiriços. UFMS/CPAN, 2016. p. 89.
- Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe – CEPAL. Disponível em: <https://www.cepal.org/pt-br/datos-y-estadisticas> Acesso em: 19/11/2020.
- FEDATTO, Nilce. *Educação em Mato Grosso do Sul: limitações da escola brasileira numa divisa sem limites na fronteira Brasil-Paraguai*. In: OLIVEIRA, T. C. M. (Org.). *Território sem limite*. Campo Grande, MS: Ed UFMS, 2006.
- FILARTIGAS, Danilo Magno Espindola. *Migrações na fronteira: ações e perspectivas da Polícia Federal*. Corumbá (MS): MEF/UFMS, 2014. Diss. Mestrado em Estudos Fronteiriços. Ano: 2014.
- FOUCHER, Michel. *Obsessão por fronteiras*. São Paulo: Radical Livros, 2009.
- FRAGA, Cristina Kologeski. *A atitude investigativa no trabalho do assistente social*. Revista: Serviço Social e Sociedade. [on line]. 2010, n.101, pp.40-64. ISSN 0101-6628.
- GIOVANELLA, Lígia. *Saúde nas fronteiras: estudo do acesso aos serviços de saúde nas cidades de fronteira com países do MERCOSUL*. Rio de Janeiro, ENSP; Fiocruz, 2007.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Editora Atlas, 1987. 1º edição.

GODOY, Arlida Schmidt. *Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades*. Revista de Administração de Empresas. São Paulo: v.35, n.2, p. 57-63, abril 1995.

HOFLING, Eloisa de Mattos. *Estado e políticas (públicas) sociais*. Cadernos Cedes, ano XXI, n. 55, 2001.

IAMAMOTO, Marilda Villela. *Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: Ensaio Crítico*. São Paulo: Cortez, 2000.

IAMAMOTO, Marilda Villela. *A questão social no capitalismo*. Revista Temporalis – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. Ano 2. Nº 3 (jan/jul.2001). Brasília: ABEPSS, Grafile, 2001.

IAMAMOTO, Marilda Villela. *Serviço Social em tempo de Capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social*. São Paulo: Cortez, 2006.

\_\_\_\_\_. *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001. 326p.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. Disponível em <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ms/corumba/panorama>. Acesso em: 25 de março de 2020.

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br>. Acesso em: 22 de julho de 2019.

LOPES, Rodolfo Soares Ribeiro. *Direito Internacional Público à luz dos Direitos Humanos e Jurisprudência*. Salvador: Ed. Juspodvm. 2018.

MACHADO, Lia Osório. *Limites e fronteiras: da alta diplomacia aos circuitos da ilegalidade*. Revista Território. Rio de Janeiro, v. 8, 1996, p. 9-29.

MACHADO, Lia Osório. *Sistemas, Fronteiras, e Território*. Terra Limitanea: Atlas da Fronteira Continental do Brasil. Rio de Janeiro: Grupo RETIS / CNPq / UFRJ. 2002.

MANZINI, Eduardo José. *A entrevista na pesquisa social*. São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1990/1991.

MANZINI, Eduardo José. *Entrevista semi-estruturada: análise de objetivos e de roteiros*. In: Seminário Internacional sobre pesquisa e estudos qualitativos, 2004, Bauru. A pesquisa qualitativa em debate.

MARINUCCI, Roberto. *Migrações e trabalho: precarização, discriminação e resistência*. REMHU, Rev. Interdiscip. Mobil. Hum., Brasília, v. 25, n. 49, apr. 2017, p. 7-11

MARTINS, José de Souza. *O tempo da fronteira: retorno à controvérsia sobre o tempo histórico da frente de expansão e da frente pioneira*. Tempo Social, Revista de Sociologia da USP. São Paulo, 8 (1), 25-70, maio de 1996.

MARTINS, José de Souza. *Fronteira: a degradação do outro nos confins do humano*. São Paulo: Hucitec, 1997. 213 páginas.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org.). *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade*. 16ª edição. Petrópolis: RJ. Vozes, 2000.

NETTO, José Paulo. *Ditadura e serviço social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64*. 5ª ed. São Paulo: Cortez, 2001.

\_\_\_\_\_. Cinco notas a propósito da “Questão Social”. *Revista Temporalis*, nº 3. (Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS), ano II, 2004.

OLIVEIRA, Jéssica Canavarro. *Espacialidades fronteiriças e práticas solidárias: bolivianas em relações de vizinhança e de comércio em Corumbá, MS*. 2019. Dissertação de Mestrado (Curso de Pós-Graduação Stricto Sensu Em Nível de Mestrado em Estudos Fronteiriços, Universidade Federal de Mato Grosso Do Sul – Campus do Pantanal, Corumbá, MS).

OLIVEIRA, Tito Carlos Machado de. “Tipologia das Relações Fronteiriças: elementos para o debate teórico-práticos” In: OLIVEIRA, T.C.M (Org). *Território sem Limites – Estudos sobre fronteiras*. p. 337- 408. Campo Grande: Ed. UFMS, 2005.

\_\_\_\_\_. *Para além das linhas coloridas ou pontilhadas – reflexões para uma tipologia das relações fronteiriças*. *Revista da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Geografia (Anpege)*. p.233-256, V.11, n.15, jan-jun. 2015.

OLIVEIRA, Marco Aurélio Machado; CORRÊIA, Jacqueline Maciel; OLIVEIRA, Jéssica Canavarro. “Imigrantes Pendulares em Região de Fronteira: semelhanças conceituais e desafios metodológicos”. In: *Revista Direito Cultural*. Santo Ângelo, v. 12, n. 27, p. 91-108, 2017.

OLIVEIRA, Roberto Cardoso de. Identidade, etnicidade e nacionalidade no Mercosul. *Política Comparada – Revista de Políticas Comparadas*, Brasília, v. 1, nº 2, 1997, p. 9-20.

OLIVEIRA, M. A. M.; MARIANI, M.; LOIO, J. A. M. S. “Imigrações Pendulares: um estudo sobre bolivianas na fronteira Brasil-Bolívia” In: BAENINGER, R.; CANALES, A. (orgs.) Migrações Fronteiriças. Campinas, SP, Núcleo de Estudos da População “Elza Berquó” – NEPO/UNICAMP, 2018, p. 504-513.

PAIXÃO, Roberto Ortiz. *Globalização, turismo de fronteira, identidade e planejamento da região internacional de Corumbá, MS. 2006*. Tese - Programa de Pós-Graduação em Geografia Humana - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas- Universidade de São Paulo. São Paulo. 2006.

PEITER, Paulo Cesar. Geografia da Saúde na Faixa da Fronteira Continental do Brasil na Passagem do Milênio. *Tese de Doutorado*. Instituto de Geociência, PPG em Geografia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, RJ: UFRJ/IGEO/PPGG, 2005.

RAICHELIS, Raquel. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. IN: *Revista Serviço social e Sociedade*. São Paulo, n.107, p.420-437, jul/set 2011.

*Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD*. Disponível em: <https://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/idh0.html> Acesso em: 23/10/2020.

RAFFESTIN, Claude. *Por uma geografia do poder*. São Paulo: Ed. Ática, 1993.

SANTIN, Valter Foletto. Migração e discriminação de trabalhador. *Revista de Informação Legislativa*. Brasília a. 44 n. 175 jul./set. 2007.

SAYAD, Abdelmalek. *Immigration et “pensée d’Etat”*, in “Actes de la recherche en sciences sociales”, 1999, p 5-14.

SAYAD, Abdelmalek. *A imigração ou os paradoxos da alteridade; prefácio de Pierre Bourdieu, tradução de Cristina Murachco*. São Paulo: Editora da USP, 1998.

- SILVA, Maria Geusina da. *O local e o global na atenção as necessidades de saúde dos brasiguaios: análise da intervenção profissional do Assistente Social em Foz do Iguaçu*. Dissertação de Mestrado em Serviço Social. Florianópolis: UFSC/CSE/PPGSS, 2006.
- SILVA, Anderson Santos. *Direito Internacional dos Direitos Humanos*. Salvador: Ed. Juspodvm. 2018.
- SILVA, Rosangela Villa; FERREIRA, Stael Moura Paixão. *A Identidade Fronteiriça Brasil-Bolívia: um estudo sobre Linguagem na Literatura de Fronteira*. Diamantina. Rev. Mult. Acad.Vozes dos Vales, v. 02, p. 01-15, 2013.
- SILVA, Leonardo Victorio da. *Educação em direitos humanos na fronteira Brasil/Bolívia para o combate à escravidão contemporânea de imigrantes bolivianos no Brasil*. Corumbá (MS): MEF/UFMS, 2014. (Diss. Mestrado em Estudos Fronteiriços).
- SILVA, Jéssica Cunha da. *Aproximar-se para dialogar: imigrantes venezuelanos e saúde mental*. 2019. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2019.
- STEIMAN, Rebeca; MACHADO, Lia Osório. *Limites e fronteiras internacionais: uma discussão histórico-geográfica*. Rio de Janeiro: Grupo Retis/UFRJ, 2002.
- TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.
- VENDRAMINI, Célia Regina. *A categoria migração na perspectiva do materialismo histórico e dialético*. R. Katál., Florianópolis, v. 21, n. 2, p. 239-260, maio/ago. 2018.
- YAZBEK, Maria Carmelita. *Tendências da Política de Assistência Social*. In: Revista Serviço Social e Saúde, V. 3, n. 3. Campinas, 2004.
- \_\_\_\_\_. *As ambiguidades da Assistência Social Brasileira após 10 anos de LOAS*. In: Revista Serviço Social & Sociedade, ano XXV, nº 77, p. 11-29, mar. 2004.

**APÊNDICES****APÊNDICE A: Roteiro da entrevista com os/as imigrantes bolivianos/as atendidos/as no CRAS Itinerante (Língua Portuguesa)**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ESTUDOS FRONTEIRIÇOS  
ROTEIRO DA ENTREVISTA COM OS/AS IMIGRANTES BOLIVIANOS/AS  
ATENDIDOS/AS NO CRAS ITINERANTE

**I – PERFIL DO ENTREVISTADO**

1) Nome: \_\_\_\_\_

2) Sexo: ( ) masculino ( ) feminino

3) Faixa etária: ( ) 18-24 ( ) 25-31 ( ) 32-40 ( ) 41 -50 ( ) 51 -60 ( ) mais de 60

4) Escolaridade:

( ) Ensino Fundamental Completo

( ) Ensino Fundamental Incompleto

( ) Ensino Médio Completo

( ) Ensino Médio Incompleto

( ) Outros: \_\_\_\_\_

5) Naturalidade: \_\_\_\_\_

6) Nacionalidade: \_\_\_\_\_

7) Línguas: ( ) espanhol ( ) português ( ) outra \_\_\_\_\_

8) Possui todos os documentos? ( ) sim ( ) não Quais? \_\_\_\_\_

09) Endereço: \_\_\_\_\_

10) Mora há quantos anos nesse endereço?

( ) menos de 2 anos

( ) menos de 5 anos

( ) mais de 5 anos

mais de 10 anos

mais de 20 anos.

## II – ASPECTOS SOCIAIS E TRABALHO

11) Casa:  própria alugada cedida outros

12) Água:  encanada cisterna depósito  outros

13) Meio de transporte utilizado pela família: ônibus moto carro outros

14) Profissão - em que trabalha atualmente: \_\_\_\_\_

15) Em qual cidade trabalha? \_\_\_\_\_

16) Quantas pessoas dependem da remuneração? \_\_\_\_\_

17) Renda do trabalhador:

menos de um salário mínimo

1 salário mínimo

menos de 3 salários mínimos

menos de 5 salários mínimos

Outro: \_\_\_\_\_

18) Quantas pessoas residem na casa? \_\_\_\_\_

19) Possui filhos? NÃO  SIM  Quantos? \_\_\_\_\_

20) Atualmente possui residência na Bolívia? \_\_\_\_\_

21) Houve mudança na qualidade de vida (acesso a saúde, educação, assistência social, renda)? \_\_\_\_\_

22) Porque procurou o Centro de Assistência Social - CRAS?

\_\_\_\_\_

23) Quem indicou o CRAS? \_\_\_\_\_

24) Tem interesse em participar de curso profissionalizante? sim  não  
Qual? \_\_\_\_\_

25) Possui Cadastro Único:  sim  não

26) Recebe algum benefício assistencial? Qual?

---

27) Quais são as principais dificuldades para ter acesso aos serviços, programas e políticas sociais no CRAS? \_\_\_\_\_

28) Que fatores te trouxeram para outro País?

---

29) O que mudou na sua vida e da sua família sair da terra natal e imigrar para outro País?

---

30) Quais foram as dificuldades encontradas quando aqui chegastes?

---

31) As dificuldades encontradas foram sanadas ao longo das suas vivências?

---

32) Qual foi o maior grupo de apoio, quando aqui chegastes?

---

33) Procurou em algum momento o serviço socioassistencial da Bolívia?

---

**APÊNDICE B: Roteiro da entrevista com os imigrantes bolivianos atendidos no  
CRAS Itinerante (Língua Espanhol)**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ESTUDOS FRONTEIRIÇOS  
ENTREVISTA EN PANTALLA CON INMIGRANTES BOLIVIANOS ASISTIDOS  
EN CRAS ITINERANTE

I - PERFIL DE ENTREVISTA

1) Nombre: \_\_\_\_\_

2) Género: ( ) masculino ( ) femenino

3) Grupo etario: ( ) 18-24 ( ) 25-31 ( ) 32-40 ( ) 41-50 ( ) 51-60 ( ) Más de 60

4) Nivel de escolaridad:

( ) Escuela primaria completa

( ) Escuela primaria incompleta

( ) Escuela secundaria completa

( ) Escuela secundaria incompleta

( ) Otros \_\_\_\_\_

5) Naturalidad: \_\_\_\_\_

6) Nacionalidad:

\_\_\_\_\_

7) Idiomas: ( ) Español ( ) Portugués ( ) Otros \_\_\_\_\_

8) Tienes todos los documentos? ( ) SÍ ( ) NO Cuales? \_\_\_\_\_

09) Dirección:

\_\_\_\_\_

10) Cuánto tiempo lleva viviendo en esta dirección?

( ) menos de 2 años

( ) menos de 5 años

( ) más de 5 años

( ) más de 10 años

( ) más de 20 años

## II - ASPECTOS SOCIALES Y TRABAJO

11) Casa: ( ) propia ( ) alquilada ( ) cedida ( ) otra

12) Agua: ( ) canalizada ( ) cisterna ( ) deposito ( ) Otros

13) Medios de transporte utilizados por la familia: ( ) autobús ( ) motocicleta

( ) carro ( ) otros

14) Ocupación - En qué estás trabajando actualmente: \_\_\_\_\_

15) En qué ciudad trabajas? \_\_\_\_\_

16) Cuántas personas dependen del pago?

\_\_\_\_\_

17) Ingresos del trabajador:

( ) menos de un salario mínimo

( ) 1 salario mínimo

( ) menos de 3 salarios mínimos

( ) menos de 5 salarios mínimos

( ) Otros: \_\_\_\_\_

18) Cuántas personas residen en la casa?

\_\_\_\_\_

19) Tienes hijos? NO ( ) SÍ ( ) Cuántos? \_\_\_\_\_

20) Actualmente tiene una residencia en Bolivia?

\_\_\_\_\_

21) Ha habido un cambio en la calidad de vida (acceso a la salud, educación, asistencia social, ingresos)?

\_\_\_\_\_

22) Por qué fuiste a CRAS? \_\_\_\_\_

23) Quien indicó la CRAS? \_\_\_\_\_

24) Interesado en asistir a un curso vocacional? ( ) sí ( ) no Cual? \_\_\_\_\_

25) Tiene un registro único: ( ) sí ( ) no

26) Recibe algún beneficio de bienestar? Cual?  
\_\_\_\_\_

27) Cuáles son las principales dificultades para acceder a los servicios, programas y políticas sociales en CRAS? \_\_\_\_\_

28) Qué factores te llevaron a otro país?  
\_\_\_\_\_

29) Qué ha cambiado en tu vida y en la de tu familia que dejó tu tierra natal y emigró a otro país? \_\_\_\_\_

30) Cuáles fueron las dificultades encontradas cuando llegaste aquí?  
\_\_\_\_\_

31) Se resolvieron las dificultades encontradas durante sus experiencias?  
\_\_\_\_\_

32)Cuál fue el mayor grupo de apoyo cuando llegaste aquí?  
\_\_\_\_\_

33) Alguna vez ha buscado el servicio de asistencia social de Bolivia?  
\_\_\_\_\_

**APÊNDICE C: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (Língua portuguesa)**

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

**De acordo com as normas da Resolução nº 466, do Conselho Nacional de Saúde de 12/12/2012**

Você está sendo convidado (a) para participar da pesquisa intitulada “O perfil socioeconômico dos imigrantes bolivianos atendidos no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Itinerante na cidade fronteiriça de Corumbá/MS”, sob a responsabilidade da pesquisadora Natália Buginga R. da Costa Sachini aluna do curso de Mestrado em Estudos Fronteiriços do Campus Pantanal da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – CPAN/UFMS.

O motivo deste convite é que o (a) Sr. (a) se enquadra nos seguintes critérios de inclusão: imigrantes bolivianos homens e mulheres, residentes ou não da cidade de Corumbá, em idade adulta que chegam até a unidade Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Itinerante por demanda espontânea a procura de atendimento.

O (A) Sr. (a) poderá deixar de participar da pesquisa nos casos em que forem observados o seguinte critério de exclusão: usuários de outras nacionalidades que não sejam bolivianos.

Nesta pesquisa, estamos buscando analisar o perfil socioeconômico dos estrangeiros bolivianos que são atendidos no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Itinerante, além de identificar os fatores que levam os imigrantes bolivianos ao fluxo migratório Bolívia x Corumbá e verificar as dificuldades enfrentadas por eles na busca por melhores condições de vida e oportunidades de emprego em outro país.

A razão que nos leva ao presente estudo é a condição de assistente social em trabalho constante com essa população desde 2017 e desejo de aprofundamento do perfil desses sujeitos para que seja possível o melhor atendimento no âmbito da assistência social a esse público.

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido será obtido pela pesquisadora Natália Buginga R. da Costa Sachini no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Itinerante.

Na sua participação você será entrevistado, através de um questionário com perguntas que terão opções para marcação e perguntas com respostas abertas, sem opções

de marcação. Serão feitas perguntas relacionadas à questão socioeconômica que vivencia no momento.

O pesquisador tratará a sua identidade com padrões profissionais de sigilo e privacidade. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão. O (A) Sr. (a) não será identificado (a) em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo. O (A) Sr. (a) não terá nenhum gasto e ganho financeiro por participar da pesquisa.

Os riscos consistem em cansaço ou aborrecimento ao responder a entrevista, desconforto, constrangimento, alterações na autoestima e visão de mundo. Algumas medidas e cautelas serão tomadas a fim de minimizar os riscos dos participantes da pesquisa, tais como: garantia ao acesso aos resultados individuais e coletivos; garantia a um local reservado e liberdade para não responder questões que julgar constrangedoras; assegurar a confidencialidade e a privacidade; garantir a divulgação pública dos resultados; garantir que sempre serão respeitados os valores culturais, sociais, morais, religiosos e éticos, bem como os hábitos.

Os benefícios da pesquisa ao concluir a coleta de dados será o diagnóstico do perfil socioeconômico dos imigrantes atendidos no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Itinerante, possibilitando o melhor atendimento a esse público e projetos sociais.

O (A) Sr. (a) será esclarecido (a) sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar, retirando seu consentimento ou interrompendo sua participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendido pelo pesquisador.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável e a outra via ficará com o (a) Sr. (a). Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada.

Qualquer dúvida a respeito da pesquisa, você poderá entrar em contato com: Natália Buginga R. da Costa Sachini; Cel: (67) 99847-2652. Endereço: Av. Brandão Júnior, 82 - Dom Bosco, Corumbá – MS. (Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Itinerante). Tel: 3232-2458

Corumbá, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

---

Assinatura do participante

---

Assinatura do pesquisador

---

Rubrica do participante

---

Rubrica do pesquisador

**APÊNDICE D: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (Língua Espanhol)**

**FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

De acuerdo con las reglas de la Resolución N ° 466 del Consejo Nacional de Salud del  
12/12/2012

Usted está siendo invitado a participar en la investigación titulada “El perfil socioeconómico de los inmigrantes bolivianos tratados en el Centro de Referencia CRAS Itinerante en la ciudad fronteriza de Corumbá / MS”, bajo la responsabilidad de la investigadora Natália Buginga R. da Costa Sachini es estudiante del Máster en Estudios Fronterizos en el Campus Pantanal de la Universidad Federal de Mato Grosso do Sul - CPAN / UFMS.

La razón de esta invitación es que cumple con los siguientes criterios de inclusión: hombres y mujeres inmigrantes bolivianos, residentes o no de la ciudad de Corumbá, en la edad adulta que llegan a la unidad del Centro de Referencia de Asistencia Social - CRAS Itinerante por demanda espontánea en busca de atención.

El Señor (a) puede dejar de participar en la encuesta si se cumplen los siguientes criterios de exclusión: usuarios no bolivianos.

En esta investigación, buscamos analizar el perfil socioeconómico de los extranjeros bolivianos que reciben asistencia en el Centro de Referencia de Asistencia Social Itinerante CRAS, e identificar los factores que conducen a los inmigrantes bolivianos al flujo migratorio de Bolivia x Corumbá y verificar las dificultades que enfrentan en Bolivia. buscar mejores condiciones de vida y oportunidades de trabajo en otro país.

La razón que nos lleva al presente estudio es la condición del trabajador social en constante trabajo con esta población desde 2017 y el deseo de profundizar el perfil de estos sujetos para que sea posible la mejor atención en la asistencia social a este público.

El formulario de consentimiento informado será obtenido por la investigadora Natália Buginga R. da Costa Sachini en el Centro de Referencia de Itinerante CRAS. En su participación, será entrevistado a través de un cuestionario con preguntas que tendrán opciones para marcar y preguntas con respuestas abiertas, sin opciones de marcado. Se harán preguntas relacionadas con el problema socioeconómico que está experimentando actualmente.

El investigador tratará su identidad con estándares profesionales de confidencialidad y privacidad. Su nombre o material que indique su participación no se divulgará sin su permiso. No será identificado en ninguna publicación que pueda resultar de este estudio. No tendrá gastos financieros ni ganancias por participar en la encuesta.

Los riesgos consisten en cansancio o molestia al responder la entrevista, incomodidad, vergüenza, cambios en la autoestima y la visión del mundo. Se tomarán algunas medidas y precauciones para minimizar los riesgos de los participantes en la investigación, tales como: garantizar el acceso a resultados individuales y colectivos; garantizando un lugar reservado y libertad para no responder preguntas que le resulten embarazosas; asegurar la confidencialidad y privacidad; asegurar la difusión pública de los resultados; Asegurar que siempre se respeten los valores y hábitos culturales, sociales, morales, religiosos y éticos.

Los beneficios de la investigación para completar la recopilación de datos serán el diagnóstico del perfil socioeconómico de los inmigrantes tratados en el Centro de Referencia Itinerante CRAS, lo que permitirá un mejor servicio a estos proyectos públicos y sociales.

El Señor (a) se le informará sobre el estudio en cualquier aspecto que desee y podrá participar o negarse a participar retirando su consentimiento o cancelando su participación en cualquier momento. Su participación es voluntaria y su negativa a participar no dará lugar a ninguna sanción o modificación en la forma en que asiste el investigador.

Este formulario de consentimiento está impreso en dos copias, una de las cuales será presentada por el investigador responsable y la otra estará con usted. Los resultados de búsqueda estarán disponibles para usted cuando se complete.

Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede comunicarse con: Natália Bugginga R. da Costa Sachini; Cel: (67) 99847-2652. Dirección: Av. Brandão Júnior, 82 - Dom Bosco, Corumbá - MS. (Centro de Referencia de Asistencia Social – CRAS Itinerante). Tel: 3232-2458

Corumbá, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

---

Firma del participante

---

Firma del investigador

---

Rumbo del participante

---

Rumbo del investigador

**APÊNDICE E: Termo de compromisso do pesquisador****COMPROMISSO DO PESQUISADOR**

Eu, Natália Buginga R. da Costa Sachini, discuti todas as questões relacionadas ao projeto de pesquisa com cada participante do estudo. É minha opinião que cada indivíduo entenda os riscos, benefícios e obrigações relacionadas a esta pesquisa.

Corumbá, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Assinatura do Pesquisador: \_\_\_\_\_

Para maiores informações, podem entrar em contato com: Natália, cel: (67) 99847-2652.

**APÊNDICE F: Autorização para a coleta de dados assinada pela Coordenação do CRAS Itinerante**

---

**AUTORIZAÇÃO PARA A COLETA DE DADOS**

Eu, Suzana da Silva Baruki Correa, ocupante do cargo de Coordenadora do(a) CRAS Itinerante, autorizo a coleta de dados do projeto "O perfil socioeconômico dos imigrantes bolivianos atendidos no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Itinerante na cidade fronteiriça de Corumbá/MS", sob a responsabilidade das pesquisadoras Natália Bugginga R. da Costa Sachini e Mara Aline Ribeiro após a aprovação do referido projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Conselho Nacional de Saúde.

Corumbá, 02 de Januário de 2020.

ASSINATURA Suzana da Silva Baruki Correa

CARIMBO: Suzana da Silva Baruki Correa  
Matr. 429  
Coordenadora do CRAS

**APÊNDICE G: Termo de compromisso do pesquisador responsável****TERMO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL****Pesquisa Envolvendo Seres Humanos**

Título da Pesquisa: O perfil socioeconômico dos imigrantes bolivianos atendidos no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Itinerante na cidade fronteira de Corumbá/MS.

Pesquisador Responsável: Natália Buginga R. da Costa Sachini

Eu, Natália Buginga R. da Costa Sachini, portador do CPF 139.706.687-35 e da CI 25649027-7 DETRAN – RJ pesquisador (a) responsável pela pesquisa acima identificada, declaro que conheço e cumprirei as normas vigentes expressas na Resolução Nº 196/1996 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde, e em suas complementares (Resoluções CNS/MS 240/1997, 251/1997, 292/1999, 303/2000, 304/2000, 340/2004, 346/05 e 347/05), e assumo, neste termo o compromisso de:

1 Somente iniciar a pesquisa após sua aprovação junto ao Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos do Conselho Nacional de Saúde e, nos casos assim previstos em lei (Resolução CNS/MS 196/96, VIII, 4 e CNS/MS 340/04, item VI), na Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP;

2 Caso a pesquisa seja interrompida, informar tal fato ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), de forma justificada.

3 Na ocorrência de evento adverso grave comunicar imediatamente ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), bem como prestar todas as informações que me forem solicitadas.

4 Ao utilizar dados e/ou informações coletados no (s) prontuários do(s) sujeito(s) da pesquisa, ou material biológico estocado, assegurar a confidencialidade e a privacidade dos mesmos.

5 Destinar os dados coletados somente para o projeto ao qual se vinculam. Todo e qualquer outro uso deverá ser objeto de um novo projeto de pesquisa que deverá ser submetido à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa.

6 Apresentar relatório final, sobre o desenvolvimento da pesquisa ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP).

Corumbá, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Assinatura do Pesquisador: \_\_\_\_\_

## ANEXO

## Projeto de Pesquisa Aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa – Plataforma Brasil

DETALHAR PROJETO DE PESQUISA

— DADOS DA VERSÃO DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** O PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS IMIGRANTES ATENDIDOS NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CRAS ITINERANTE NA CIDADE FRONTEIRIÇA DE CORUMBÁ/MS

**Pesquisador Responsável:** NATALIA BUGINGA RAMOS DA COSTA SACHINI

**Área Temática:**

**Versão:** 3

**CAAE:** 26555419.0.0000.0021

**Submetido em:** 17/03/2020

**Instituição Proponente:** Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS

**Situação da Versão do Projeto:** Aprovado

**Localização atual da Versão do Projeto:** Pesquisador Responsável

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio



Comprovante de Recepção:  PB\_COMPROVANTE\_RECEPCAO\_1467176

— LISTA DE PESQUISADORES DO PROJETO

| CPF/Documento<br>▲ | Nome †                                 | Atribuição   | E-mail †                    | Currículo                                 | Tipo de Análise<br>‡ | Ação  |
|--------------------|--|--|-----------------------------|---|----------------------|---|
| 139.706.687-35     | NATALIA BUGINGA RAMOS DA COSTA SACHINI | Contato Científico, Contato Público, Pesquisador principal | natalia_buginga@hotmail.com | <a href="#">Lattes</a> <a href="#">CV</a> | PROPONENTE           |   |
| 693.938.501-00     | Mara Aline Ribeiro                     | Assistente da Pesquisa                                     | mara_aline@yahoo.com.br     | <a href="#">Lattes</a> <a href="#">CV</a> | PROPONENTE           |  |

— LISTA DE COMITÊS DE ÉTICA DO PROJETO

| Comitê de Ética ▲                                      | Tipo de Vínculo † | Ação  |
|--|-------------------|---|
| 21 - Universidade Federal do Mato Grosso do Sul - UFMS | COORDENADOR       |  |

— LISTA DE INSTITUIÇÕES DO PROJETO

| CNPJ da Instituição † | Razão Social ▲                                    | Tipo de Instituição † | Comitê de Ética †                                      | Ação  |
|-----------------------|---|-----------------------|--|---|
| 15.461.510/0001-33    | Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS | PROPONENTE            | 21 - Universidade Federal do Mato Grosso do Sul - UFMS |  |

— LISTA DE PROJETOS RELACIONADOS

| Tipo<br>‡ | CAAE †               | Versão<br>‡ | Pesquisador<br>Responsável †           | Comitê de Ética †                                      | Instituição †                                     | Origem<br>‡ | Última<br>Apreciação<br>‡ | Situação<br>‡ | Ação  |
|-----------|----------------------|-------------|--|--|---|-------------|---------------------------|---------------|---|
| P         | 26555419.0.0000.0021 | 3           | NATALIA BUGINGA RAMOS DA COSTA SACHINI | 21 - Universidade Federal do Mato Grosso do Sul - UFMS | Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS | PO          | PO                        | Aprovado      |  |

LEGENDA: