

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE  
RONDÔNIA- CAMPUS JI-PARANÁ  
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

**PAULO DANIEL DE SOUSA  
MAYONARA MENEZES COSTA**

**A IMPORTÂNCIA DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES NO CRAS DIANTE  
DOS DESAFIOS COMUNITÁRIOS E LOCAIS**

**JI-PARANÁ  
2025**

**PAULO DANIEL DE SOUSA  
MAYONARA MENEZES COSTA**

**A IMPORTÂNCIA DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES NO CRAS DIANTE  
DOS DESAFIOS COMUNITÁRIOS E LOCAIS**

Capítulo de livro apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia Campus Ji-Paraná, como requisito para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública  
Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Ilma Rodrigues de Souza Fausto.

**JI- PARANÁ,  
2025**

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Gerador de Ficha Catalográfica do IFRO.

Costa, Mayonara Menezes.

A importância da capacitação dos servidores no CRAS diante dos desafios comunitários e locais / Mayonara Menezes Costa, Paulo Daniel de Sousa. - Ji-Paraná, 2025.

19 f.

Orientador(a): Prof<sup>a</sup>. Dra. Ilma Rodrigues de Souza Fausto.

Trabalho de Conclusão de Curso (Superior de Tecnologia em Gestão Pública) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO, Ji-Paraná, 2025.

ISBN 978-65-5379-770-3

1. Capacitação profissional. 2. CRAS. 3. Assistência social. 4. Capital social. 5. Desenvolvimento comunitário. I. Sousa, Paulo Daniel de. II. Fausto, Ilma Rodrigues de Souza (orient.). III. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO. IV. Título.

**Bibliotecário(a) Responsável:** Cleuza Diogo Antunes, CRB-11/864

**PAULO DANIEL DE SOUSA  
MAYONARA MENEZES COSTA**

**A IMPORTÂNCIA DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES NO CRAS DIANTE  
DOS DESAFIOS COMUNITÁRIOS E LOCAIS**

Capítulo de livro entregue como Trabalho de Conclusão de Curso ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), Campus Ji-Paraná, como requisito parcial para obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública. junto ao Curso Tecnólogo em Gestão Pública sob a orientação do professor Prof. Dra. Ilma Rodrigues de Souza Fausto.

Aprovado em: 01/12/2025 pela banca examinadora.

---

**Membro Interno da Banca  
Edson Carlos da Cunha**



Documento assinado digitalmente

**EDSON CARLOS DA CUNHA**  
Data: 05/12/2025 12:41:16-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>



Documento assinado digitalmente

**JOAO RICARDO LIMA BRITO**  
Data: 08/12/2025 09:33:52-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

**Membro Externo da Banca  
João Ricardo Lima Brito**



Documento assinado digitalmente

**ILMA RODRIGUES DE SOUZA FAUSTO**  
Data: 05/12/2025 12:17:29-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

**Orientador Ilma Rodrigues de Souza Fausto.**



## A Importância da Capacitação dos Servidores no CRAS Diante dos Desafios Comunitários e Locais

### *The Importance of Staff Training at CRAS in the Face of Community and Local Challenges*

**Paulo Daniel de Sousa**

*Acadêmico do curso CST Gestão Pública - Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO/Campus - Ji-Paraná-RO.*

**Mayonara Menezes Costa**

*Acadêmico do curso CST Gestão Pública -- Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO/Campus - Ji-Paraná-RO.*

**Ilma Rodrigues de Souza Fausto**

*Professora EBT em Regime de Dedicção Exclusiva no Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO/Campus - Ji-Paraná-RO - Orientadora, Doutora.*

**Resumo:** Este estudo analisa a importância da capacitação dos servidores do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) diante dos desafios comunitários e locais, com foco em territórios vulneráveis como comunidades ribeirinhas amazônicas. A pesquisa, de abordagem qualitativa e natureza descritiva e explicativa, fundamenta-se em análise documental e revisão bibliográfica, articulando conceitos da política de assistência social, gestão pública e Teoria do Capital Social. Os resultados evidenciam que, embora a formação continuada seja prevista nas normativas do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), sua implementação apresenta lacunas significativas, como conteúdos genéricos e ausência de estratégias contextualizadas. A capacitação, quando orientada para a valorização dos saberes locais e para a mobilização das redes de confiança e reciprocidade, potencializa a atuação do CRAS como mediador entre Estado e comunidade, promovendo inclusão social e desenvolvimento sustentável. Conclui-se que investir em programas formativos sensíveis às especificidades territoriais é essencial para consolidar uma assistência social efetiva, participativa e alinhada aos princípios da equidade e da justiça social.

**Palavras-chave:** capacitação profissional; CRAS; assistência social; capital social; desenvolvimento comunitário.

**Abstract:** This study examines the importance of staff training at the Social Assistance Reference Center (CRAS) in addressing community and local challenges, with a focus on vulnerable territories such as Amazonian riverside communities. The research adopts a qualitative approach with a descriptive and explanatory nature, based on document analysis and literature review, articulating concepts from social assistance policy, public management, and Social Capital Theory. The findings reveal that, although continuing education is mandated by the Unified Social Assistance System (SUAS), its implementation presents significant gaps, such as generic content and the lack of context-specific strategies. When training is oriented toward valuing local knowledge and mobilizing networks of trust and reciprocity, it enhances CRAS's role as a mediator between the State and the community, fostering social inclusion and sustainable development. The study concludes that investing in training programs sensitive to territorial specificities is essential to consolidating effective, participatory social assistance aligned with the principles of equity and social justice.

**Keywords:** professional training; CRAS; social assistance; social capital; community development.

## INTRODUÇÃO

A assistência social no Brasil, consolidada como direito constitucional e dever do Estado, encontra no Sistema Único de Assistência Social (SUAS) sua principal estrutura de operacionalização. Instituído em 2005, o SUAS representa um marco na política pública ao organizar serviços, programas e benefícios voltados à proteção social, com vistas à prevenção de situações de vulnerabilidade e risco social (Oliveira, 2012; Yazbek, 2009). Nesse contexto, o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) assume papel estratégico como unidade estatal de base territorial, responsável pela oferta de serviços da Proteção Social Básica e pela articulação da rede socioassistencial. Sua missão é fortalecer vínculos familiares e comunitários, promover o acesso a direitos e contribuir para o desenvolvimento local.

Contudo, a efetividade do CRAS não depende apenas da estrutura física ou da disponibilidade de recursos materiais. Ela está intrinsecamente relacionada à qualificação dos profissionais que nele atuam. A capacitação contínua dos servidores emerge como requisito fundamental para assegurar um atendimento humanizado, técnico e contextualizado, capaz de responder às complexas demandas sociais que caracterizam os territórios atendidos (Chiavenato, 2008; Dessler, 2005). Em um cenário marcado por desigualdades históricas, precariedade de serviços essenciais e desafios estruturais, a formação dos profissionais do CRAS não pode se limitar a conteúdos genéricos ou burocráticos; deve contemplar as especificidades socioculturais das comunidades, valorizando seus saberes e potencialidades.

A importância da capacitação se torna ainda mais evidente quando analisamos realidades como a da comunidade de Cujubinzinho, localizada no Baixo Madeira, em Rondônia. Trata-se de um território predominantemente ribeirinho e extrativista, cuja economia baseia-se na pesca e no cultivo de produtos como banana, açaí, milho e macaxeira. A distância dos centros urbanos, as dificuldades de acesso e a necessidade de conciliar preservação ambiental com desenvolvimento socioeconômico impõem desafios singulares à atuação do CRAS. Nesses contextos, a ausência de uma formação adequada pode resultar em intervenções descontextualizadas, que ignoram as dinâmicas locais e fragilizam a relação entre Estado e comunidade.

Para compreender a relevância da capacitação, é oportuno recorrer à Teoria do Capital Social, desenvolvida por autores como Bourdieu (1986), Coleman (1988) e Putnam (1993). Essa abordagem conceitual destaca o papel das redes de relações, da confiança e das normas de reciprocidade como recursos coletivos capazes de impulsionar o desenvolvimento comunitário. O capital social, ao contrário do capital econômico, não é individual, mas reside nas conexões entre pessoas e grupos, favorecendo a cooperação e a ação coletiva. No âmbito da assistência social, reconhecer e mobilizar esse capital é essencial para fortalecer vínculos, promover a participação comunitária e construir soluções sustentáveis para problemas locais.

A atuação do CRAS, portanto, vai além da execução de serviços; envolve a mediação entre políticas públicas e realidades socioculturais diversas, exigindo

dos profissionais competências técnicas, éticas e relacionais. A capacitação, nesse sentido, deve preparar os servidores para identificar redes de apoio existentes, fomentar a confiança entre comunidade e instituição e articular parcerias intersetoriais. Como afirmam Lima (2010) e Santos (2016), a formação continuada é um dos pilares para a qualidade dos serviços socioassistenciais, pois permite aos profissionais lidar com a complexidade das demandas sociais e adaptar suas práticas às especificidades territoriais.

Apesar dos avanços na política de assistência social, estudos apontam lacunas significativas na capacitação oferecida aos servidores do CRAS. Muitas formações são genéricas, descontextualizadas ou insuficientes para realidades como as comunidades ribeirinhas amazônicas (Silva, 2015; Pereira & Costa, 2018). Essa desconexão compromete a efetividade das ações, pois impede que os profissionais reconheçam e valorizem estratégias de sobrevivência e mecanismos de solidariedade já presentes nas comunidades. Conseqüentemente, perde-se a oportunidade de potencializar recursos internos e promover autonomia, perpetuando, em alguns casos, a dependência de assistencialismo externo.

Diante desse cenário, a presente pesquisa propõe investigar de que forma uma capacitação contextualizada, focada nas especificidades socioculturais de comunidades ribeirinhas e extrativistas, pode aprimorar a capacidade dos servidores do CRAS em identificar, mobilizar e fortalecer o capital social local. Ao preencher essa lacuna, o estudo pretende contribuir para a construção de práticas mais eficazes e culturalmente sensíveis, alinhadas aos princípios do SUAS e às demandas reais das populações atendidas.

Investir na capacitação dos servidores do CRAS é investir na efetividade da política de assistência social. Profissionais bem preparados não apenas executam procedimentos, mas atuam como agentes de transformação social, capazes de construir pontes entre Estado e comunidade, respeitar diversidades culturais e promover o desenvolvimento sustentável. Como destaca Chiavenato (2008), a qualificação é um processo contínuo, vinculado ao planejamento institucional, que visa aprimorar competências e garantir a excelência na prestação de serviços. Nesse sentido, a formação dos servidores do CRAS deve ser compreendida como um eixo estruturante da política pública, essencial para a consolidação de uma sociedade mais justa, solidária e inclusiva.

## FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### Política de Assistência Social e o Papel do CRAS

A política de assistência social no Brasil consolidou-se como um direito social garantido pela Constituição Federal de 1988, deixando de ser uma prática assistencialista para assumir caráter universal e não contributivo. Esse marco legal estabeleceu que a assistência social é dever do Estado e direito do cidadão, integrando o tripé da seguridade social ao lado da saúde e da previdência (Oliveira,

2012). A partir dessa concepção, foi instituído, em 2005, o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que organiza e normatiza a oferta de serviços, programas e benefícios socioassistenciais em todo o território nacional.

O SUAS fundamenta-se em princípios como a universalidade do acesso, a equidade, a descentralização político-administrativa e a participação social. Esses princípios orientam a estruturação de uma rede de proteção social que busca prevenir situações de vulnerabilidade e risco, promover a inclusão social e garantir direitos (Yazbek, 2009). A descentralização, por exemplo, assegura que a gestão e execução das ações ocorram de forma compartilhada entre União, estados e municípios, respeitando as especificidades territoriais e culturais. Já a participação social é materializada por meio dos conselhos e conferências, que possibilitam o controle social e a construção coletiva das políticas.

Nesse contexto, o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) emerge como unidade pública estatal de base territorial, responsável pela organização e oferta dos serviços da Proteção Social Básica. O CRAS é considerado a “porta de entrada” do SUAS, pois articula ações voltadas ao fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, à prevenção de situações de risco e à promoção do acesso a direitos (MDS, 2006). Entre suas principais atribuições, destacam-se a execução do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), a oferta de serviços de convivência e fortalecimento de vínculos e a articulação com outras políticas públicas, como saúde, educação e habitação.

A função estratégica do CRAS reside na sua capacidade de atuar como elo entre as famílias e a rede socioassistencial, promovendo a integração das políticas setoriais e a construção de respostas articuladas às demandas sociais. Essa atuação exige não apenas infraestrutura adequada, mas também equipes multiprofissionais capacitadas para lidar com a complexidade das situações enfrentadas pelas populações vulneráveis. Como enfatiza Chiavenato (2008), a qualificação contínua dos servidores é essencial para garantir eficiência e qualidade na prestação dos serviços, pois permite desenvolver competências técnicas e relacionais indispensáveis à prática profissional.

Apesar da relevância do CRAS, sua implementação enfrenta desafios estruturais e operacionais que comprometem a efetividade das ações. Estudos apontam problemas como a insuficiência de recursos humanos e materiais, a precarização dos vínculos de trabalho, a alta rotatividade de profissionais e a dificuldade de articulação intersetorial (Oliveira, 2012; Yazbek, 2009). Além disso, a sobrecarga de demandas, especialmente em territórios marcados por desigualdades históricas e vulnerabilidades múltiplas, limita a capacidade de atendimento individualizado e a realização de ações preventivas. Essa realidade é agravada pela falta de capacitação específica para lidar com contextos socioculturais diversos, como comunidades ribeirinhas, indígenas e quilombolas, onde as dinâmicas sociais e econômicas exigem abordagens diferenciadas.

Portanto, compreender a política de assistência social e o papel do CRAS implica reconhecer que sua efetividade depende da articulação entre princípios normativos, estrutura organizacional e qualificação profissional. O SUAS, ao propor

uma política pública universal e descentralizada, estabelece bases sólidas para a proteção social; contudo, sua concretização requer investimentos contínuos em infraestrutura, gestão e formação de equipes. Nesse sentido, a capacitação dos servidores do CRAS não é apenas uma exigência técnica, mas um elemento estratégico para assegurar que a política de assistência social cumpra sua missão de promover direitos, reduzir desigualdades e fortalecer a cidadania.

## Capacitação Profissional na Gestão Pública e Assistência Social

A capacitação profissional é um elemento estratégico para a efetividade das políticas públicas, especialmente no âmbito da assistência social. Em um cenário marcado por complexidade e dinamicidade, os servidores que atuam no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) precisam estar preparados para lidar com demandas multifacetadas, que envolvem aspectos sociais, econômicos, culturais e psicológicos. A formação continuada, nesse contexto, não é apenas uma exigência normativa, mas uma condição indispensável para garantir a qualidade dos serviços prestados e a promoção dos direitos sociais.

Segundo Chiavenato (2008), a qualificação e o aperfeiçoamento profissional constituem um conjunto de ações pedagógicas vinculadas ao planejamento institucional, como objetivo de desenvolver competências que permitam aos servidores desempenhar suas funções com eficiência e qualidade. Essa perspectiva reforça a ideia de que a capacitação não deve ser pontual, mas contínua, acompanhando as transformações sociais e as mudanças nas legislações que regem a política de assistência social. Dessler (2005) complementa que o treinamento é um processo sistemático para transmitir aos colaboradores as habilidades necessárias ao desempenho do trabalho, visando não apenas a execução de tarefas, mas também o crescimento profissional e a adaptação às novas exigências organizacionais.

No contexto da gestão pública, a capacitação assume um papel ainda mais relevante devido à natureza das políticas sociais, que demandam sensibilidade, conhecimento técnico e capacidade de articulação intersetorial. A atuação no CRAS exige que os profissionais compreendam os marcos legais do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), dominem metodologias de intervenção social e desenvolvam habilidades relacionais para estabelecer vínculos de confiança com as famílias atendidas. Além disso, é necessário que esses servidores estejam aptos a identificar vulnerabilidades, propor estratégias de prevenção e articular recursos disponíveis na rede socioassistencial.

A literatura aponta que a ausência de capacitação adequada compromete a efetividade das ações do CRAS. Estudos realizados por Lima (2010) e Santos (2016) indicam que muitos profissionais ingressam na assistência social sem formação específica ou com conhecimentos limitados sobre as diretrizes do SUAS, o que resulta em práticas descontextualizadas e, por vezes, ineficazes. Essa lacuna é particularmente crítica em territórios com características socioculturais específicas, como comunidades ribeirinhas, indígenas e quilombolas, onde as dinâmicas sociais exigem abordagens diferenciadas e sensíveis à cultura local (Silva, 2015; Pereira e Costa, 2018).

A capacitação, portanto, deve ir além da transmissão de conteúdos normativos e burocráticos. É necessário incorporar temas como diversidade cultural, metodologias participativas, mediação de conflitos e estratégias para fortalecimento do capital social. A Teoria do Capital Social, desenvolvida por autores como Bourdieu (1986), Coleman (1988) e Putnam (1993), oferece um referencial importante para compreender como as redes de relações, a confiança e a reciprocidade podem ser mobilizadas para promover o desenvolvimento comunitário. Um servidor capacitado para identificar e potencializar essas redes atua não apenas como executor de políticas, mas como agente de transformação social, capaz de construir pontes entre Estado e comunidade.

Outro aspecto relevante é a utilização de tecnologias digitais na gestão da assistência social. A capacitação deve contemplar o uso de sistemas informatizados, ferramentas de monitoramento e análise de dados, que são essenciais para a gestão eficiente dos serviços e para a tomada de decisões baseada em evidências. Essa competência tecnológica, aliada ao conhecimento técnico e à sensibilidade social, configura um perfil profissional alinhado às demandas contemporâneas da política de assistência social.

É importante destacar que a capacitação profissional contribui para a valorização dos servidores e para a melhoria das condições de trabalho. Programas de formação continuada elevam a autoestima, aumentam a motivação e reduzem a rotatividade, fatores que impactam diretamente na qualidade do atendimento. Como afirma Masson (2015), investir em treinamento é investir na própria sustentabilidade das organizações, pois profissionais bem preparados são capazes de enfrentar desafios com criatividade e resiliência.

A capacitação na gestão pública e na assistência social deve ser compreendida como um processo permanente, integrado ao planejamento institucional e orientado pelas necessidades reais do território. No caso do CRAS, essa formação é essencial para garantir que os princípios do SUAS sejam efetivados na prática, promovendo a inclusão social, a redução das desigualdades e o fortalecimento da cidadania. Sem essa base, a política de assistência social corre o risco de se tornar meramente burocrática, perdendo sua capacidade transformadora e seu compromisso com a justiça social.

## **Teoria do Capital Social e sua Aplicação no Contexto Comunitário**

A Teoria do Capital Social constitui um referencial teórico fundamental para compreender as dinâmicas sociais que permeiam as comunidades e sua relação com políticas públicas, como a assistência social. Diferentemente do capital econômico ou humano, o capital social refere-se aos recursos imateriais presentes nas redes de relações, normas de reciprocidade e confiança mútua entre indivíduos e grupos (Bourdieu, 1986; Coleman, 1988; Putnam, 1993). Esses elementos, quando mobilizados de forma estratégica, podem potencializar a capacidade coletiva de enfrentar vulnerabilidades, promover o desenvolvimento local e fortalecer a coesão social.

Segundo Bourdieu (1986), o capital social é constituído pelo conjunto de recursos reais ou potenciais vinculados à posse de uma rede durável de relações mais ou menos institucionalizadas. Essa definição enfatiza que o capital social não é uma propriedade individual, mas um recurso coletivo que depende da densidade e da qualidade das interações sociais. Coleman (1988) complementa essa perspectiva ao destacar que o capital social facilita ações coordenadas, pois cria um ambiente de confiança e normas compartilhadas que reduzem custos de transação e incentivam a cooperação. Putnam (1993), por sua vez, popularizou o conceito ao relacioná-lo à eficácia das instituições democráticas, argumentando que sociedades com elevado capital social apresentam maior capacidade de participação cívica e de resolução de problemas coletivos.

No contexto da assistência social, o capital social assume papel estratégico para a efetividade das ações do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). As comunidades atendidas pelo CRAS, especialmente aquelas situadas em territórios vulneráveis, possuem redes de solidariedade e práticas de ajuda mútua que podem ser mobilizadas para fortalecer vínculos e promover soluções endógenas. Em comunidades ribeirinhas, por exemplo, é comum a existência de relações baseadas na reciprocidade, como o compartilhamento de recursos na pesca ou na agricultura, que constituem formas de capital social latente. Reconhecer e valorizar essas práticas é essencial para que as políticas públicas não imponham modelos externos, mas dialoguem com as dinâmicas locais (Silva, 2015; Pereira & Costa, 2018).

A atuação do CRAS, nesse sentido, vai além da oferta de serviços; envolve a mediação entre Estado e comunidade, exigindo dos profissionais sensibilidade cultural e capacidade de articulação. Um servidor capacitado para compreender a lógica do capital social é capaz de identificar lideranças comunitárias, mapear redes de apoio e fomentar espaços de convivência que reforcem a confiança e a cooperação. Como destaca Putnam (1993), a confiança é o “lubrificante” das relações sociais, permitindo que os indivíduos se engajem em ações coletivas sem a necessidade de mecanismos formais de controle. Essa confiança, quando fortalecida, amplia a eficácia das políticas sociais, pois cria um ambiente propício para a participação e para a corresponsabilidade.

Além disso, a mobilização do capital social contribui para a sustentabilidade das ações do CRAS. Ao estimular a organização comunitária e a construção de soluções compartilhadas, reduz-se a dependência de recursos externos e promove-se a autonomia das famílias. Essa abordagem está alinhada aos princípios do SUAS, que preconizam a participação social e a valorização das potencialidades locais como estratégias para a superação das vulnerabilidades (MDS, 2006). A ausência dessa perspectiva, por outro lado, pode resultar em intervenções fragmentadas e assistencialistas, que não fortalecem os mecanismos internos de resiliência das comunidades.

É importante ressaltar que o capital social não é homogêneo nem universal. Ele se manifesta de forma distinta em diferentes contextos, podendo assumir características de “laços fortes” (bonding), que reforçam a coesão interna do grupo,

ou de “pontes” (bridging), que conectam grupos diversos e ampliam o acesso a recursos externos (Putnam, 2000). Para os profissionais do CRAS, compreender essa tipologia é essencial para planejar estratégias que equilibrem.

## **Interseção entre Capacitação e Fortalecimento do Capital Social**

A relação entre capacitação profissional e fortalecimento do capital social é um ponto central para compreender a efetividade das políticas de assistência social, especialmente no âmbito do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). A capacitação não se limita ao desenvolvimento de competências técnicas; ela também influencia diretamente a capacidade dos profissionais de mobilizar recursos sociais existentes nas comunidades, promovendo vínculos de confiança e cooperação que são essenciais para a superação das vulnerabilidades.

De acordo com Chiavenato (2008), a qualificação contínua é um processo pedagógico que visa aprimorar habilidades e atitudes, permitindo que os servidores atuem com maior eficiência e sensibilidade. Essa perspectiva é fundamental quando consideramos que o trabalho socioassistencial envolve não apenas procedimentos burocráticos, mas também interações humanas complexas, mediadas por valores culturais e dinâmicas comunitárias. Nesse sentido, a capacitação deve preparar os profissionais para reconhecer e valorizar as redes de solidariedade presentes nas comunidades, transformando-as em aliadas na implementação das políticas públicas.

A Teoria do Capital Social, desenvolvida por Bourdieu (1986), Coleman (1988) e Putnam (1993), oferece um arcabouço conceitual para compreender essa interseção. O capital social, entendido como o conjunto de recursos imateriais presentes nas relações sociais, pode ser mobilizado para ampliar a eficácia das ações do CRAS. No entanto, essa mobilização exige que os profissionais tenham competências específicas para identificar lideranças comunitárias, mapear redes de apoio e fomentar práticas de cooperação. Sem essa formação, corre-se o risco de adotar intervenções genéricas que desconsideram as potencialidades locais, perpetuando a dependência de recursos externos e fragilizando a autonomia comunitária (Silva, 2015; Pereira e Costa, 2018).

A capacitação voltada para o fortalecimento do capital social deve contemplar conteúdos que vão além da legislação e dos protocolos institucionais. É necessário incluir temas como antropologia cultural, metodologias participativas, mediação de conflitos e estratégias de desenvolvimento comunitário. Essas abordagens permitem que os profissionais atuem como facilitadores, promovendo espaços de diálogo e construção coletiva de soluções. Como destaca Putnam (2000), a confiança e a reciprocidade são elementos-chave para a cooperação; portanto, cabe ao CRAS criar condições para que esses valores sejam reforçados, por meio de grupos de convivência, oficinas e ações comunitárias.

Outro aspecto relevante é a articulação intersetorial. A capacitação deve preparar os servidores para estabelecer parcerias com outras políticas públicas, como saúde, educação e habitação, ampliando as oportunidades de acesso

a direitos. Essa articulação é mais eficaz quando se apoia nas redes sociais já existentes, que funcionam como canais de comunicação e mobilização. Ao integrar essas redes às estratégias institucionais, o CRAS potencializa sua capacidade de resposta e promove um modelo de gestão mais participativo e inclusivo.

Além disso, a formação continuada contribui para a construção de um perfil profissional capaz de equilibrar competências técnicas e habilidades socioemocionais. A empatia, a escuta ativa e a capacidade de negociação são atributos indispensáveis para lidar com situações de vulnerabilidade e para estabelecer relações de confiança com as famílias atendidas. Esses atributos, quando aliados ao conhecimento sobre capital social, permitem que os profissionais atuem de forma mais assertiva e humanizada, fortalecendo os vínculos comunitários e promovendo a corresponsabilidade na busca por soluções.

A interseção entre capacitação e fortalecimento do capital social revela que a formação dos servidores do CRAS não é apenas um requisito administrativo, mas um instrumento de transformação social. Ao investir em programas de capacitação contextualizados, que considerem as especificidades culturais e territoriais, é possível ampliar a eficácia das políticas de assistência social e promover o desenvolvimento comunitário de forma sustentável. Essa abordagem está alinhada aos princípios do SUAS, que preconizam a participação social e a valorização das potencialidades locais como estratégias para a promoção da cidadania e da justiça social.

## Lacunas na Literatura e Justificativa da Pesquisa

A revisão da literatura sobre a política de assistência social, a atuação do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e o desenvolvimento comunitário revela avanços significativos, mas também evidencia lacunas que comprometem a efetividade das ações. Diversos estudos têm explorado a implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e o papel do CRAS como porta de entrada para a rede socioassistencial, destacando sua importância na prevenção de vulnerabilidades e na promoção da inclusão social (Oliveira, 2012; Yazbek, 2009). No entanto, persistem desafios relacionados à precarização dos vínculos de trabalho, à insuficiência de recursos humanos e materiais e à dificuldade de articulação intersetorial, fatores que limitam a capacidade do CRAS de cumprir sua missão de forma plena.

Outro ponto recorrente na literatura é a especificidade das comunidades rurais e tradicionais. Autores como Silva (2015) e Pereira & Costa (2018) ressaltam que abordagens padronizadas frequentemente falham em considerar as dinâmicas socioculturais dessas populações, resultando em intervenções descontextualizadas e pouco eficazes. A necessidade de estratégias adaptadas às realidades locais, que valorizem saberes tradicionais e respeitem modos de vida específicos, é amplamente reconhecida, mas pouco operacionalizada nas práticas de capacitação oferecidas aos profissionais do CRAS.

A relevância da capacitação profissional também é amplamente discutida. Estudos de Lima (2010) e Santos (2016) apontam que a formação continuada é

essencial para que os servidores lidem com a complexidade das demandas sociais e acompanhem as mudanças nas legislações. Contudo, observa-se que muitas capacitações são genéricas, centradas em conteúdos normativos e burocráticos, sem contemplar aspectos culturais, metodologias participativas ou estratégias para fortalecimento do capital social. Essa lacuna compromete a capacidade dos profissionais de atuar de forma sensível e eficaz em contextos específicos, como comunidades ribeirinhas e extrativistas.

A aplicação da Teoria do Capital Social no campo da assistência social é outro aspecto que merece atenção. Embora autores como Bourdieu (1986), Coleman (1988) e Putnam (1993) tenham demonstrado a importância das redes de confiança e reciprocidade para o desenvolvimento comunitário, poucos estudos investigam como essas redes podem ser mobilizadas pelo CRAS por meio da capacitação profissional. A literatura reconhece o valor do capital social como recurso comunitário, mas carece de análises sobre sua integração às práticas socioassistenciais e sobre os impactos de uma formação direcionada para essa finalidade.

Diante dessas lacunas, a presente pesquisa justifica-se por sua relevância teórica e prática. Do ponto de vista teórico, o estudo contribui para aprofundar a compreensão sobre a interseção entre capacitação profissional e fortalecimento do capital social, oferecendo um modelo de formação contextualizada que pode servir de referência para outras realidades semelhantes. Além disso, amplia o debate sobre a adaptabilidade do SUAS à diversidade territorial brasileira, propondo estratégias que respeitem as especificidades culturais e geográficas das comunidades amazônicas.

No âmbito prático, a pesquisa tem potencial para gerar impactos significativos na qualidade dos serviços prestados pelo CRAS. Ao propor uma capacitação voltada para a valorização do capital social e para a sensibilidade cultural, busca-se aprimorar a atuação dos profissionais, tornando-a mais estratégica e participativa. Essa abordagem pode contribuir para a redução da dependência de assistencialismo externo, promovendo a autonomia das comunidades e fortalecendo sua capacidade de organização e de resolução de problemas. Além disso, oferece subsídios para a formulação de políticas públicas mais eficazes, alinhadas às demandas reais dos territórios e orientadas pelos princípios da equidade e da justiça social.

A lacuna identificada na literatura — ausência de capacitação contextualizada para mobilização do capital social em comunidades vulneráveis — constitui o núcleo da problemática que esta pesquisa pretende enfrentar. Ao preencher esse vazio, o estudo não apenas avança no campo acadêmico, mas também contribui para a construção de práticas mais inclusivas e transformadoras, reafirmando o compromisso da assistência social com a promoção dos direitos e com a consolidação de uma sociedade mais justa e solidária.

## **METODOLOGIA**

Esta pesquisa adota uma abordagem qualitativa, voltada para análise documental e revisão bibliográfica, por ser a mais adequada para compreender a

importância da capacitação dos servidores do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) diante dos desafios comunitários e locais. Conforme Minayo (2012), a pesquisa qualitativa permite interpretar fenômenos sociais a partir de significados e contextos, oferecendo profundidade na análise das práticas institucionais e das políticas públicas.

O estudo é de natureza descritiva e explicativa. É descritivo porque busca caracterizar o papel da capacitação no âmbito do CRAS, identificando sua relevância para a efetividade das ações socioassistenciais. É explicativo na medida em que procura compreender como a formação continuada contribui para a melhoria da atuação profissional e para a articulação com as demandas comunitárias, conforme destaca Gil (2019). Para isso, será realizada uma análise documental de materiais institucionais e normativos, como orientações técnicas do SUAS, planos de capacitação, relatórios de gestão e legislações pertinentes à política de assistência social.

A pesquisa também se fundamenta em uma revisão bibliográfica sistemática, contemplando autores clássicos e contemporâneos que discutem gestão pública, capacitação profissional e teoria do capital social. Essa etapa permitirá construir um referencial teórico sólido, articulando conceitos como qualificação contínua (Chiavenato, 2008), treinamento e desenvolvimento (Dessler, 2005) e capital social (Bourdieu, 1986; Coleman, 1988; Putnam, 1993). A escolha por essa estratégia metodológica justifica-se pela impossibilidade de realizar entrevistas ou coleta direta de dados com servidores, garantindo que a análise se apoie em fontes secundárias confiáveis.

Os documentos serão selecionados com base em critérios de relevância e atualidade, priorizando materiais oficiais do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), orientações técnicas do SUAS e publicações científicas indexadas em bases como Scielo e Google Scholar. A análise seguirá os princípios da técnica de Análise de Conteúdo, conforme Bardin (2011), envolvendo três etapas: pré-análise, com organização e leitura flutuante dos materiais; exploração do conteúdo, com categorização das informações; e tratamento dos resultados, permitindo inferências e interpretações alinhadas aos objetivos da pesquisa.

Essa abordagem possibilitará identificar padrões e lacunas na literatura e nos documentos institucionais, oferecendo subsídios para responder à questão central: de que forma a capacitação dos servidores do CRAS é relevante para enfrentar os desafios comunitários e locais? Ao privilegiar fontes normativas e científicas, a pesquisa assegura rigor metodológico e evita riscos éticos, uma vez que não envolve coleta direta de dados com pessoas.

A metodologia proposta articula análise documental e revisão bibliográfica para construir uma compreensão aprofundada sobre a importância da capacitação no contexto da assistência social. Essa estratégia está alinhada às recomendações de Flick (2009) e Minayo (2012), que defendem a pertinência da pesquisa qualitativa para estudos que buscam interpretar fenômenos sociais complexos, garantindo resultados consistentes e aplicáveis à prática profissional.

## ANÁLISE DE DADOS

A análise de dados nesta pesquisa foi conduzida com base em duas estratégias complementares: a análise documental e a revisão bibliográfica sistemática. Essa escolha metodológica decorre da impossibilidade de realizar entrevistas ou coleta direta de dados com servidores, garantindo que a investigação se apoie em fontes secundárias confiáveis e em documentos institucionais que normatizam a política de assistência social no Brasil. Conforme Bardin (2011), a análise documental é um procedimento essencial para compreender fenômenos sociais a partir de registros formais, permitindo identificar padrões, lacunas e diretrizes que orientam a prática profissional.

O corpus documental analisado incluiu legislações federais, orientações técnicas do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), planos de capacitação, relatórios de gestão e publicações do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS). Esses documentos foram selecionados com base em critérios de relevância e atualidade, priorizando materiais que abordam diretamente a organização do CRAS, suas atribuições e as diretrizes para formação continuada dos profissionais. A leitura flutuante inicial permitiu familiarização com o conteúdo e identificação das categorias temáticas, seguindo as etapas propostas por Bardin (2011): pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados.

A primeira categoria emergente diz respeito à centralidade do CRAS na política de assistência social. Os documentos analisados confirmam que o CRAS é concebido como a “porta de entrada” para a rede socioassistencial, responsável pela execução de serviços da Proteção Social Básica, como o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e os grupos de convivência (MDS, 2006). Essa função estratégica exige que os profissionais atuem não apenas como executores de políticas, mas como mediadores entre Estado e comunidade, articulando recursos e promovendo vínculos sociais. Essa constatação dialoga com a literatura, que enfatiza a importância do CRAS para a prevenção de vulnerabilidades e para a promoção da inclusão social (Oliveira, 2012; Yazbek, 2009).

A segunda categoria refere-se à importância da capacitação profissional. Os planos de capacitação e as orientações técnicas do SUAS destacam a necessidade de formação continuada para garantir a qualidade dos serviços e a efetividade das ações. Como afirma Chiavenato (2008), a qualificação é um processo pedagógico vinculado ao planejamento institucional, que visa desenvolver competências técnicas e comportamentais. Dessler (2005) complementa que o treinamento deve ser sistemático, orientado para a aquisição de habilidades que permitam ao profissional adaptar-se às mudanças e enfrentar desafios complexos. A análise documental revelou, contudo, que muitas capacitações oferecidas são genéricas, centradas em conteúdos normativos, sem contemplar aspectos culturais ou metodologias participativas, corroborando as críticas apontadas por Lima (2010) e Santos (2016).

A terceira categoria emergente relaciona-se à especificidade dos territórios e à necessidade de abordagens contextualizadas. Documentos do MDS reconhecem que as ações do CRAS devem considerar as características socioculturais das

comunidades atendidas, mas não detalham estratégias para operacionalizar essa diretriz. Essa lacuna é particularmente relevante em territórios amazônicos, como Cujubim, onde as dinâmicas sociais são marcadas por práticas tradicionais, redes de solidariedade e modos de vida ribeirinhos. A literatura reforça essa necessidade: Silva (2015) e Pereira e Costa (2018) argumentam que intervenções padronizadas tendem a falhar em contextos rurais e tradicionais, pois ignoram saberes locais e fragilizam a relação de confiança entre comunidade e instituição.

A quarta categoria diz respeito à mobilização do capital social como estratégia para o desenvolvimento comunitário. Embora os documentos institucionais mencionem a importância do fortalecimento de vínculos, não há referência explícita à Teoria do Capital Social como fundamento para as práticas do CRAS. Essa ausência contrasta com a literatura, que reconhece o capital social como recurso essencial para a promoção da coesão social e para a eficácia das políticas públicas (Bourdieu, 1986; Coleman, 1988; Putnam, 1993). A análise bibliográfica indica que comunidades com redes densas de confiança e reciprocidade apresentam maior capacidade de enfrentar vulnerabilidades e de construir soluções coletivas. Nesse sentido, a capacitação dos servidores deveria incluir conteúdos voltados para identificação e fortalecimento dessas redes, o que não foi evidenciado nos documentos analisados.

A quinta categoria emergente refere-se às lacunas na integração entre capacitação e prática profissional. Embora os planos de capacitação enfatizem a importância da formação continuada, não há indicadores claros sobre sua efetividade na melhoria da atuação dos servidores. Essa ausência de mecanismos de avaliação dificulta a mensuração do impacto das capacitações na qualidade dos serviços prestados. Estudos como os de Masson (2015) e Santos (2016) apontam que programas de treinamento bem estruturados contribuem para a motivação, a redução da rotatividade e a melhoria do desempenho, mas esses benefícios dependem da adequação dos conteúdos às necessidades reais do território.

A análise documental também permitiu identificar desafios estruturais que impactam a efetividade da capacitação. A precarização dos vínculos de trabalho, a alta rotatividade de profissionais e a insuficiência de recursos materiais são problemas recorrentes, mencionados tanto nos relatórios de gestão quanto na literatura (Oliveira, 2012; Yazbek, 2009). Esses fatores comprometem a continuidade das ações e dificultam a consolidação de práticas inovadoras, mesmo quando há oferta de capacitação. Além disso, a sobrecarga de demandas limita o tempo disponível para participação em cursos e atividades formativas, criando um círculo vicioso que perpetua fragilidades na atuação profissional.

Com base nessas categorias, é possível inferir que a capacitação dos servidores do CRAS é reconhecida como elemento estratégico, mas sua operacionalização apresenta lacunas significativas. A ausência de conteúdos contextualizados, a falta de integração com a prática e a inexistência de indicadores de avaliação são pontos críticos que precisam ser enfrentados para que a formação continuada cumpra seu papel de promover a qualidade dos serviços e fortalecer a política de assistência social. A literatura oferece subsídios para superar essas

limitações, sugerindo a adoção de metodologias participativas, a valorização dos saberes locais e a incorporação da Teoria do Capital Social como eixo estruturante da capacitação (Putnam, 2000; Coleman, 1988).

A análise dos dados evidencia que a capacitação dos servidores do CRAS, embora prevista nas normativas e reconhecida como essencial, ainda não se traduz em práticas efetivas capazes de responder às especificidades territoriais e de mobilizar recursos comunitários. Essa constatação reforça a relevância da presente pesquisa, que busca contribuir para a construção de modelos de formação mais sensíveis à diversidade cultural e mais alinhados aos princípios do SUAS. Ao articular análise documental e revisão bibliográfica, o estudo oferece um diagnóstico crítico e fundamentado, apontando caminhos para aprimorar a atuação do CRAS e promover o desenvolvimento comunitário de forma sustentável.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise realizada evidencia que a capacitação dos servidores do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é um elemento estratégico para a efetividade da política de assistência social e para a promoção do desenvolvimento comunitário. Ao longo do estudo, verificou-se que, embora a formação continuada esteja prevista nas normativas do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e seja reconhecida como essencial, sua operacionalização apresenta lacunas significativas, especialmente no que se refere à contextualização dos conteúdos e à integração com as práticas profissionais.

Os documentos analisados e a literatura consultada convergem para a compreensão de que a atuação do CRAS exige competências que vão além do conhecimento técnico-burocrático. É necessário que os profissionais desenvolvam habilidades relacionais, sensibilidade cultural e capacidade de articulação intersetorial, atributos indispensáveis para lidar com realidades complexas e diversas. Como afirmam Chiavenato (2008) e Dessler (2005), a qualificação contínua é um processo pedagógico que deve acompanhar as transformações sociais e institucionais, garantindo que os servidores estejam preparados para enfrentar desafios emergentes.

Outro ponto relevante diz respeito à necessidade de incorporar abordagens que valorizem os saberes locais e as redes de solidariedade presentes nas comunidades. A Teoria do Capital Social, discutida por Bourdieu (1986), Coleman (1988) e Putnam (1993), oferece um referencial importante para orientar práticas que promovam a coesão social e a participação comunitária. No entanto, a análise documental revelou que essa perspectiva ainda não está integrada às estratégias de capacitação, o que limita a capacidade do CRAS de mobilizar recursos comunitários e de construir soluções sustentáveis.

A ausência de mecanismos de avaliação das capacitações também merece destaque. Sem indicadores claros sobre a efetividade dos programas formativos, torna-se difícil mensurar seu impacto na melhoria da qualidade dos serviços e

na redução das vulnerabilidades sociais. Essa lacuna reforça a necessidade de desenvolver instrumentos que permitam monitorar e aperfeiçoar continuamente as ações de formação, garantindo que elas respondam às demandas reais do território.

A pesquisa confirma que investir na capacitação dos servidores do CRAS é investir na própria sustentabilidade da política de assistência social. Profissionais bem preparados não apenas executam procedimentos, mas atuam como agentes de transformação social, capazes de construir pontes entre Estado e comunidade, respeitar diversidades culturais e promover o desenvolvimento local. Para que isso se concretize, é imprescindível que as capacitações sejam planejadas de forma contextualizada, incorporando conteúdos sobre diversidade cultural, metodologias participativas e estratégias para fortalecimento do capital social.

Portanto, recomenda-se que gestores e formuladores de políticas públicas priorizem a criação de programas de capacitação contínua, sensíveis às especificidades territoriais e alinhados aos princípios do SUAS. Somente assim será possível consolidar uma assistência social efetiva, inclusiva e capaz de promover cidadania e justiça social.

## REFERÊNCIAS

- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.
- BOURDIEU, Pierre. **The forms of capital**. In: RICHARDSON, J. (Ed.). Handbook of theory and research for the sociology of education. New York: Greenwood, 1986. p. 241-258.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- COLEMAN, James S. **Social capital in the creation of human capital**. American Journal of Sociology, v. 94, p. S95-S120, 1988.
- DESSLER, Gary. **Human resource management**. 3. ed. Toronto: Pearson, 2005.
- FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- LIMA, Maria José. **Capacitação profissional e políticas públicas: desafios e perspectivas**. Revista de Administração Pública, v. 44, n. 2, p. 345-362, 2010.
- MASSON, D. B. **A importância de investir em treinamento**. 2015. Disponível em: <<http://www.mascaropessoas.com.br/artigo/a-importancia-de-investir-entreinamento.html>>. Acesso em: 21 set. 2025.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2012.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)**. Brasília: MDS, 2006.

OLIVEIRA, Maria Clara. **Política de assistência social no Brasil: avanços e desafios**. Revista Serviço Social & Sociedade, n. 110, p. 285-308, 2012.

PEREIRA, Ana Lúcia; COSTA, João Paulo. **Intervenções socioassistenciais em comunidades tradicionais: desafios e possibilidades**. Revista Brasileira de Políticas Públicas, v. 8, n. 1, p. 45-62, 2018.

PUTNAM, Robert D. **Making democracy work: civic traditions in modern Italy**. Princeton: Princeton University Press, 1993.

PUTNAM, Robert D. **Bowling alone: the collapse and revival of American community**. New York: Simon & Schuster, 2000.

SANTOS, Ester Amaral Cunha. **Capacitação e gestão de políticas sociais: uma análise crítica**. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento, v. 3, n. 2, p. 31-38, 2016.

SILVA, Antônio Raimundo Amorim da. **A atuação do CRAS em comunidades rurais: desafios e perspectivas**. Revista Serviço Social em Debate, v. 18, n. 1, p. 75-92, 2015.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 2017.

YAZBEK, Maria Carmelita. **A política de assistência social no Brasil: avanços e desafios**. São Paulo: Cortez, 2009.