

FACULDADE EDUFOR

CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

AMANDA BARROS MINEIRO

**O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL EM UM CREAS SÃO LUÍS-MA: Avanços
e desafios da Proteção Social Especial de Média Complexidade**



São Luís-MA
2022

AMANDA BARROS MINEIRO

O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL EM UM CREAS SÃO LUÍS-MA: Avanços e desafios da Proteção Social Especial de Média Complexidade

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Edufor, como requisito parcial para a obtenção do título de graduado em Serviço Social.

Orientadora: Profa. Me. Izamara Nunes Sousa

São Luís-MA
2022

M664t Mineiro, Amanda Barros

O trabalho do assistente social em um CREAS São Luís - MA: Avanços e desafios da Proteção Social Especial de Média Complexidade / Amanda Barros Mineiro — São Luís: Faculdade Edufor, 2022.

57 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (SERVIÇO SOCIAL) — Faculdade Edufor - São Luís, 2022.

Orientador(a): Izamara Nunes Sousa

1. Centro de Referência de Assistência Social. 2. Avanços e desafios. 3. Competências. 4. Assistente Social. 5. Proteção Social Especial de Média Complexidade. I. Título.

FACULDADE EDUFOR SÃO LUÍS

CDU 36

O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL EM UM CREAS SÃO LUÍS-MA: Avanços e desafios da Proteção Social Especial de Média Complexidade

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Edufor, como requisito parcial para a obtenção do título de graduado em Serviço Social.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Izamara Nunes Sousa

Mestra em Desenvolvimento Socioespacial e Regional pela UEMA

Prof.^a Aylana Cristina Rabelo Silva

Mestra em Desenvolvimento Socioespacial e regional pela UEMA

Prof. Paulo de Jesus Pereira Neto

Graduado em Direito pela Universidade Ceuma

São Luís ___/___/___

Dedico este trabalho a Deus que me deu forças e condições necessárias para que eu concluísse esta pesquisa; à minha família e às minhas professoras pelos conhecimentos repassados.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que contribuíram no decorrer dessa jornada na minha formação, em especial:

Ao meu amado Deus que sempre esteve comigo, encorajando-me e fortalecendo-me nas vezes que pensei em desistir.

À minha família, aos meus pais e irmãos que me incentivaram a não desistir dos meus sonhos em meio a tantas dificuldades durante o percurso da graduação, sempre acreditaram no meu potencial.

Ao meu esposo que sempre esteve do meu lado apoiando-me e ajudando-me com algumas ferramentas do computador, soube compreender algumas vezes a minha ausência.

À minha orientadora & professora Izamara Nunes, agradeço pelas valiosas orientações durante a construção deste estudo, pelos conhecimentos e por sua atenção e prontidão nas muitas vezes que eu tive dúvidas.

À minha coordenadora & professora Cristiane que desde o início da graduação sempre esteve presente nos auxiliando e nos dando o suporte necessário para que pudéssemos ter uma boa formação, trazendo conhecimentos valiosos para o curso. Agradeço por todo o carinho e atenção.

Agradeço também à todas as professoras que fazem parte desse corpo docente do curso de Serviço Social da Faculdade Edufor de São Luís-MA, pelos muitos conhecimentos repassados com profissionalismo.

Aos meus amigos de curso, pela troca de conhecimentos, por termos passados juntos pelo processo da graduação, pelas dificuldades que enfrentamos durante o período da pandemia onde muitos pensaram em desistir, foi um período de apoio mútuo, agradeço o apoio e força!

“É necessário alimentar os sonhos e concretizá-los dia a dia no horizonte de novos tempos mais humanos, mais justos, mais solidários.”

(Marilda V. Yamamoto)

RESUMO

O estudo aborda o trabalho do assistente social no CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social), e busca identificar avanços, conquistas e desafios da proteção social especial de média complexidade vinculada à Secretaria Municipal da Criança e Assistência Social. O atuar profissional na Proteção Social Especial de Média Complexidade, compõe a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), assim sendo, a pesquisa parte do intuito de conhecer a dinâmica que se pauta os processos de trabalho do assistente social diante da sua intervenção no Centro de Referência de Assistência Social, de modo a analisar dificuldades, limitações, competências, atividades desenvolvidas e cotidiano do referido profissional frente o atendimento das famílias e pessoas que buscam diariamente a efetivação de seus direitos sociais junto a Unidade. Como metodologia utilizou-se a pesquisa bibliográfica em relação ao objeto investigado no qual possui a finalidade de colocar o pesquisador em contato direto com aquilo já produzido/escrito sobre o assunto; utilizou-se também a pesquisa qualitativa sendo uma técnica capaz de compreender a complexidade do problema através da observação, interpretação dos fatos, coleta de informações e entrevista com assistente social que atua no CREAS.

Palavras-chave: Centro de Referência de Assistência Social; avanços e desafios; competências; Assistente Social; Proteção Social Especial de Média Complexidade.

ABSTRACT

The study addresses the work of the social worker at CREAS (Specialized Reference Center for Social Assistance), and seeks to identify advances, achievements and challenges of medium-complexity special social protection linked to the Municipal Secretariat for Children and Social Assistance. The professional work in the Special Social Protection of Medium Complexity, composes the National Social Assistance Policy (PNAS), therefore, the research starts with the intention of knowing the dynamics that guide the work processes of the social worker in the face of his intervention in the Center of Social Assistance Reference, in order to analyze difficulties, limitations, competences, activities carried out and the daily life of the referred professional in relation to the assistance of families and people who seek daily the realization of their social rights with the Unit. As a methodology, bibliographical research was used in relation to the investigated object in which it has the purpose of putting the researcher in direct contact with what has already been produced/written on the subject; qualitative research was also used, being a technique capable of understanding the complexity of the problem through observation, interpretation of facts, collection of information and interview with a social worker who works at CREAS.

Key-words: Social Assistance Reference Center; advances and challenges; Skills; Social Worker; Special Social Protection of Medium Complexity.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CRFB/88	Constituição da República Federativa do Brasil de 1988
CENTRO POP	Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua
CRESS-SE	Conselho Regional de Serviço Social de Sergipe
COFI	Comissão de Orientação e Fiscalização Profissional
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
INAMPS	Instituto de Assistência Médica da Previdência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Erradicação da Fome
NOB/SUAS	Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social
NOB-RH/SUAS	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PCS	Prestação de Serviços à Comunidade
PSE/MC	Proteção Social Especial de Média Complexidade
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SNAS	Secretaria Nacional de Assistência Social

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
2. SERVIÇO SOCIAL E POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	16
2.1 Avanços e desafios no espaço sócio-ocupacional.....	20
2.2 O Assistente Social em programas e serviços socioassistenciais no CREAS.....	26
3. CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BAIRRO RENASCENÇA DE SÃO LUÍS, MARANHÃO.....	30
3.1 Gestão do Processo de Trabalho na Unidade.....	36
3.2 Uma vivência relatada a partir do olhar dos assistentes sociais do CREAS- CENTRO.....	39
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	47
REFERÊNCIAS.....	49

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo aborda o trabalho do assistente social no CREAS - CENTRO (Centro de Referência Especializado de Assistência Social) e busca identificar os avanços, conquistas e desafios da PSE/MC (Proteção Social Especial de Média Complexidade) vinculada à Secretaria Municipal da Criança e Assistência Social.

A atuação profissional nesse equipamento da PSE/MC compõe a PNAS (Política Nacional de Assistência Social). A pesquisa parte do intuito de conhecer a dinâmica de atuação de trabalho do Assistente Social diante da sua intervenção no CREAS para analisar as dificuldades, limitações, atividades e o cotidiano do profissional frente o atendimento das famílias e pessoas que buscam o serviço diariamente na esperança de efetivação de seus direitos.

Foi com a experiência do estágio supervisionado obrigatório que surgiu o interesse em desenvolver o estudo; a experiência no estágio instigou inquietações relevantes que só poderiam ser respondidas em uma investigação enquanto pesquisador.

No entanto, foi possível acompanhar a gestão dos trabalhadores do SUAS (Sistema Único de Assistência Social) e identificar a partir do exercício profissional do assistente social, situações complexas enfrentadas no CREAS.

Dessa forma, muitos foram os questionamentos sobre o objeto de pesquisa, quais sejam: Qual o cotidiano do Assistente Social em seu espaço de atuação? Quais os impactos de sua intervenção na garantia da Proteção Social aos usuários? Quais as fronteiras e as perspectivas do trabalho que se desenvolve no CREAS? entre outros questionamentos.

Com o SUAS, se estabeleceu uma sistematização das ações da política de Assistência Social em conformidade com a complexidade dos serviços. Numa ponta, a proteção social básica e na outra a proteção social especial, onde se localiza na média complexidade, objeto da presente pesquisa.

Historicamente, a partir do ano de 2005, o CREAS foi previsto pela PNAS e começou a ser implantado no Brasil. É uma unidade pública da Política de Assistência Social onde são atendidas famílias e pessoas em situação de risco

social e direitos violados. O próprio nome já se destaca “especializado” pois atende casos bem mais sensíveis onde o vínculo já fora violado.

A Assistência Social é um dever do Estado e direito do cidadão a partir da promulgação da Constituição Cidadã de 1988, mas historicamente é uma política com viés baseado no assistencialismo, na benemerência, na caridade e no compadrio, o que dificulta a materialidade dos serviços sérios da Assistência.

Deve ser vista, portanto, como um caminho para viabilizar o exercício dos direitos sociais em sua máxima amplitude, contudo, os resquícios culturais existentes na sociedade impedem, muitas vezes, que o Sistema de Proteção Social, enquanto parte da seguridade, e direito de todo cidadão atenda as necessidades fundamentais das pessoas.

Dentre os serviços ofertados pelo CREAS estão: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos (PAEFI), Abordagem Social e Serviço para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias, Serviço de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto, dentre outros.

Além disso, orienta e encaminha os seus usuários para os serviços da política de Assistência Social ou outros serviços públicos. Oferta diferentes tipos de informações, orientação jurídica, apoio às famílias e mobilizações comunitárias, além de atender famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social.

São exemplos de violação dos direitos: violência física, psicológica e negligência; violência sexual contra crianças e adolescentes; afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida de proteção; situação de rua; abandono; trabalho infantil.

A presença dos CREAS nos territórios brasileiros representou grande avanço na expansão da proteção social. Nesse sentido, compreender a atuação do Assistente Social em seu espaço de intervenção tem um impacto significativo na produção de conhecimento, pois possibilita a promoção de inserção e participação social nos processos realizados cotidianamente na instituição.

Vivenciar a experiência do trabalho desenvolvido pelo profissional do Serviço Social no CREAS tem estreita relação com a evidência do sistema de garantias de direitos humanos, no sentido de ampliar e tornar acessível os direitos socioassistenciais diante de riscos e violações.

Em análise do exercício profissional do Assistente Social, pretende-se *“ir além das rotinas institucionais para buscar apreender, no movimento da realidade, as tendências e possibilidades, ali presentes”* (IAMAMOTO, 2014, p. 12). Ou seja, pretende proporcionar uma leitura proeminente da práxis profissional do Assistente Social no CREAS.

No que diz respeito aos objetivos, pretende-se analisar a atuação profissional do Assistente Social no CREAS. Na seara dos objetivos específicos, busca-se identificar avanços e desafios da atuação do Assistente Social no espaço sócio-ocupacional; traçar aspectos de seu cotidiano; conhecer sua atuação em programas e serviços socioassistenciais do CREAS e analisar a dinâmica da Proteção Social Especial de Média Complexidade inserida na unidade.

Na seara do processo metodológico para fundamentar a pesquisa, foi desenvolvido o referencial teórico, através do método bibliográfico, onde segundo Marconi e Lakatos (2007, p. 71) o objetivo *“[...] é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, quer publicadas, quer gravadas”*.

Na primeira etapa da pesquisa bibliográfica busca-se destacar os principais autores da teoria social crítica que se propõem a discutir a Política de Assistência Social no Brasil, todos embasados cientificamente para a análise dos dados empíricos.

Foram consultados livros, artigos científicos, trabalhos de conclusão de curso, teses, dissertações, dados da Secretaria Municipal da Criança e Assistência Social e legislações da Política de Assistência, bem como normativas do Conselho Federal de Serviço Social.

Logo após, foi realizada uma pesquisa de campo no Centro de Referência Especializado da Assistência Social localizado no bairro Renascença da capital maranhense, visando conhecer os processos de trabalho do Assistente através de entrevista semiestruturada aplicada aos Assistentes Sociais do CREAS, tendendo analisar os desafios, limitações e o cotidiano do referido profissional.

Antes da realização da entrevista, foi disponibilizado o Projeto de Pesquisa aos participantes bem como o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, buscando assegurar a veracidade e legalidade da pesquisa, mantendo os

procedimentos éticos e o sigilo necessário em consonância com o Código de Ética Profissional do Assistente Social de 1993.

A análise e interpretação dos dados coletados estarão pautados pelo materialismo histórico-dialético, levando em consideração o compromisso ético-político e teórico-metodológico da profissão com o marxismo. Com esse método, será possível conhecer a realidade para além do aparente, situando os determinantes históricos a partir do contexto social, econômico, político e ideológico dos fenômenos.

Como o exercício profissional do Assistente Social está diretamente ligado a construção da política de Assistência Social no Brasil, é necessário que se trace a história da profissão no país no intuito de compreender principais reflexões acerca da temática proposta.

Antes de entrar na história do Serviço Social no Brasil, é necessário fazer um aporte brevemente de sua ascensão na América Latina. A primeira Escola de Serviço Social foi criada no Chile em 1925 com o nome: “Alejandro Del Río” (CASTRO, 2008). Segundo Castro (2008), o Serviço Social latino-americano foi fortemente influenciado por questões externas e foi rico na Europa por volta de 1925 a 1940.

As primeiras escolas de Serviço Social surgiram dentro das organizações da igreja. A Igreja Católica tem ampla influência e poder na sociedade, aliviando a pobreza da classe trabalhadora através do assistencialismo e da propaganda contra o liberalismo e o comunismo (AGUIAR, 2011, p. 42).

Nascidas do coração da Igreja Católica, as instituições de Serviço Social mantêm sua ideologia e influência na sociedade por meio da caridade, vez que a Igreja Católica realizava ações através de seus membros de caráter individual e assistencial voltadas para o acolhimento de pessoas em situação de fragilização, desabrigadas e vulneráveis.

Segundo Castro (2008), o desenvolvimento e a emergência da profissão de Assistente Social podem ser explicados no nível da superestrutura, pois surge do desenvolvimento das forças produtivas dos modos de produção e das relações de classe; desse modo, surgiu e desenvolveu-se por meio de influências externas nas sociedades latino-americanas, do imperialismo ao capitalismo. O Estado atua como

mediador entre a classe trabalhadora e a burguesia, mediando os interesses que perpassavam essa relação.

Para Aguiar (2011), a origem do Serviço Social no Brasil é a existência de formações doutrinárias e morais que buscam reconstruir a sociedade com base no cristianismo. No final do século XIX e início do século XX, os católicos seguindo a orientação da encíclica do Papa passaram a investir em ações sociais visando aumentar a influência do cristianismo na sociedade brasileira.

Ao fazer isso, eles lutaram contra o secularismo e o comunismo e defenderam uma nova ordem de família, Estado, economia, política e costumes baseados no Evangelho.

A inserção do Serviço Social de modo algum é um processo isolado, está principalmente ligado aos processos de transformação social e econômica que o Brasil passou e com ações das instituições, grupos e classes que se relacionaram com essas transformações. Seu surgimento se deu em meio à comunidade católica, que manteve o Serviço Social por um período com base em sua teoria e ideologia, assistencialismo e caridade.

O Serviço Social não apenas se originou na Igreja Católica, mas retornou a esse contexto quando a igreja se mobilizou para restaurar seus interesses e privilégios e reafirmar sua influência na sociedade.

No contexto da sociedade brasileira, a classe trabalhadora passou a se organizar e lutar por melhorias, exigindo melhores condições de trabalho. O capital articulou, assim, mecanismos pelos quais os trabalhadores poderiam ser manipulados e demitidos, tornando a Secretaria de Assistência Social uma aliada na consecução desses objetivos (CASTRO, 2008).

Durante a década de 1940, várias escolas de Serviço Social foram estabelecidas na capital brasileira, 14 das quais foram representadas no primeiro Congresso Brasileiro de Serviço Social, em 1947. No entanto, no mesmo ano, algumas dessas escolas não foram totalmente desenvolvidas, pois apenas a Escola Pernambucana conseguiu formar a primeira turma com apenas um egresso. (IAMAMOTO, 2007).

Até 1947, os estados brasileiros com maior número de Assistentes Sociais formados eram os estados do Rio de Janeiro e São Paulo, com 40 profissionais formados em ambas as escolas católicas mistas.

Segundo Silva e Silva (2007), a formação profissional do Assistente Social passa a buscar eficiência, modernização, planejamento, coordenação e gestão; como profissão, deve ser capacitada para atender as demandas sociais, tornando-se fundamental, passando a cooperar com outras áreas de formação.

2 SERVIÇO SOCIAL E POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Na década de 1950, os cursos de Serviço Social tornaram-se comuns e as agências de seguridade social começaram a exigir muito que os Assistentes trabalhassem com os usuários.

A Secretaria de Assistência Social ampliou o campo da previdência social, organizando serviços de assistência e, prestando informações sobre direitos previdenciários e legislação trabalhista. As agências passaram a desenvolver e ampliar os serviços de assistência médica e alimentar, programas habitacionais, assistências diversas e outros (IAMAMOTO, 2007).

Os Assistentes Sociais tornaram-se agentes contratados pelo Estado de modo que este gradualmente se tornou o maior empregador do setor. *“A ação isolada do serviço social é substituída pelo trabalho coordenado e metódico, e surge um agente coletivo que favorece a divisão do trabalho e a especialização em tecnologia.”* (IAMAMOTO, 2007, p. 322).

Com a nova forma de organização do Serviço Social também surgiram e se difundiram as equipes multidisciplinares, principalmente no final da década de 1950 com a implantação das unidades de enfermagem, o que ocorreu devido ao agravamento dos problemas sociais devido a situação de saúde das pessoas (IAMAMOTO, 2007, p. 322).

Vinculada ao sistema de produção, a política social voltada para corrigir a deformidade entre produção e consumo tornou-se uma medida de legitimação do novo regime. Os assistentes sociais participam diretamente da operacionalização das políticas públicas, marcam a atuação profissional com modernização e buscam elevar suas técnicas de atuação com comportamento profissional moderno, esse foi o primeiro Movimento de Reconceituação do Serviço Social no Brasil (SILVA E SILVA, 2011).

No panorama brasileiro, a Assistência Social é somente reconhecida como direito do cidadão e dever do Estado, a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988. A primeira Política Nacional de Assistência Social foi aprovada em 1998, após 5 anos de regulamentação da LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social (Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993), mas de forma inadequada (YASBEK e RAICHELIS, 2010).

A partir desse contexto, a Assistência Social foi reconhecida como política pública que emana direitos no ordenamento jurídico brasileiro. A política da Assistência portanto, tornou-se um marco relevante na construção de direitos sociais, de proteção social, garantindo direitos humanos como responsabilidade do Estado.

De acordo com a Constituição Federal, a Assistência Social torna-se uma política pública não contributiva que passa a compor o sistema da Seguridade Social e, conectada/vinculada a outras políticas sociais que se destinam na promoção de garantia de direitos, envolvendo a seara da cidadania. Sobre essa questão dialogada, note-se:

[...] por meio do qual a sociedade proporcionaria a seus membros uma série de medidas públicas contra as privações econômicas e sociais. Sejam decorrentes de riscos sociais – enfermidade, maternidade, acidente de trabalho, invalidez, velhice, morte, sejam decorrentes das situações socioeconômicas e sociais devem ser enfrentadas, pela via da política da seguridade social, pela oferta pública de serviços e benefícios que permitam em um conjunto de circunstâncias a manutenção de renda, assim como o acesso universal à atenção médica e socioassistencial (JACCOUD, 2009, p.62).

Sobre a Lei Orgânica de Assistência Social:

Em 1993 é aprovada a Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS (Lei 8.742/1993), que veio consagrar a Assistência Social e ampliar os mecanismos de gestão e controle social (instituinto os Conselhos e as Conferências de Assistência Social), dando novo conceito a essa política pública, tendo como um dos princípios a universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas (LUZIA, 2018, p.41).

A referida Lei regulamentou os arts. 203 e 204 da Constituição Federal de modo que sua organização tem respaldo na descentralização político-administrativa em todo o país, cabendo ao Estado sua gestão, financiamento e execução. Ao âmbito do financiamento foi assegurado o direito de participação da população na elaboração e controle das ações da assistência por intermédio dos conselhos nacionais da política social e dos espaços democráticos.

Para tanto, o art. 3º da Lei estabelece:

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

Na CRFB/88, em seu art. 194, integralizou-se políticas públicas a partir da Seguridade Social, conforme destaca: *“A Seguridade Social compreende um*

conjunto integrado de ações [...] destinado a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social” (BRASIL, 1988).

Certamente, a Assistência Social sendo reconhecida como política pública rompe concepções conservadoras de quando a Assistência era vista sob caráter de benevolência. Ela torna-se dever do Estado e direito de todo cidadão que dela necessitar conforme preceitos extraídos da Constituição.

Em 2004, foi criado o Ministério do Desenvolvimento Social e Erradicação da Fome (MDS), no qual foi criada a Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS), com o objetivo de fortalecer e acelerar o processo de implantação do SUAS. Em outubro do mesmo ano, o MDS publicou por meio do SNAS a versão final da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), resolução nº 145, que foi publicada no Diário Oficial da União em 28 de outubro de 2004 (CAPACITAÇÃO MDS, 2005).

A institucionalização da Política Nacional de Assistência Social é um marco para o processo de recusa das bases assistencialistas que a política reproduziu por vários anos. Com sua consolidação no Estado brasileiro, se institui uma nova dinâmica ideológica e política para visualizar a Assistência Social no Brasil, que de acordo com a PNAS, tem os seguintes princípios:

I - Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica; II - Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas; III - Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade; IV - Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais; V – Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão (PNAS, 2004, p.26).

A natureza não contributiva da Assistência Social foi reafirmada com a política voltada para a necessidade e não para os necessitados; para tanto, a Política se disponibiliza a todos que dela necessitem sem exceção ou discriminação, mas também está sujeita à disponibilidade de recursos, cada vez mais escassos dadas as atuais escolhas políticas e econômicas (CAPACITAÇÃO MDS, 2005).

A PNAS pode interpretar e esclarecer as diretrizes para a implementação da Assistência Social como um direito civil e uma responsabilidade do Estado, com um modelo de governança compartilhada que reforça suas responsabilidades e autoridades nas três esferas de governo. Reitera a necessidade de interface com

outras políticas e afirma que as ações devem ser tomadas de forma integrada para abordar as questões sociais (COUTO, YASBEK e RAICHELIS, 2010).

Os usuários das políticas de assistência social passam a ser todos os cidadãos ou grupos em situação de vulnerabilidade e risco social, a saber:

[...] famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social (PNAS, 2004, p.27).

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) permitiu a criação de parâmetros técnicos para a implantação e execução da PNAS/2004, que se materializa progressivamente a partir dos equipamentos da política, com destaque os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS).

Sendo objeto do presente estudo, os CREAS compõem o âmbito da Proteção Social Especial de acordo com a PNAS, sendo estruturada a partir de dois níveis de complexidade: *Proteção Social Especial de Média Complexidade* e *Proteção Social Especial de Alta Complexidade*. Esses níveis representam as complexidades dos casos que serão divididos de acordo com a natureza e as particularidades de cada atendimento.

A unidade de referência da média complexidade é o Centro de Referência Especializado de Assistência Social, além do Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (CENTRO POP). Sobre a alta complexidade de acordo com Simões (2014, p. 337):

[...] garantem a proteção integral para famílias, seus membros ou indivíduos que se encontrem sem referência ou em situação de ameaça, necessitando ser retirados de sua vida familiar. Nessa modalidade existem serviços prestados pelo poder público diretamente ou através das instituições parceiras, tais como Acolhimento Institucional, Casa Lar, República, Casa de Passagem, Albergue ou meio de serviços de atendimento domiciliar como "Família Acolhedora".

Nos serviços de média complexidade, como é o caso do CREAS, possuem no mínimo um Assistente Social atuando. Com a descrição do leque de serviços socioassistenciais e sua padronização realizada através da Tipificação Nacional de

Serviços Socioassistenciais (2009), representa um importante instrumento de organização dos serviços de acordo com os níveis de complexidade do SUAS.

Conhecer o protagonismo, o cotidiano e as particularidades que envolvem o trabalho do Assistente Social são essenciais para compreender a dinâmica das relações, pois este é um profissional que, aliado a um conjunto de competências e habilidades, ainda possui limitações e desafios em seus espaços de trabalho.

Trata-se de sua posição na divisão social do trabalho em ser um trabalhador assalariado e sofrer impactos diretos em seus espaços sócio-ocupacionais:

Os assistentes sociais, por meio da prestação de serviços socioassistenciais – indissociáveis de uma dimensão educativa (ou político-ideológica) – realizados nas instituições públicas e organizações privadas, interferem nas relações sociais cotidianas, no atendimento as variadas expressões da questão social, tais como experimentadas pelos indivíduos sociais no trabalho, na família, na luta pela moradia e pela terra, na saúde, na assistência social pública, entre outras dimensões (IAMAMOTO, 2014, p. 163).

Portanto, é possível perceber que, historicamente, o Assistente Social sempre atuou junto às políticas sociais, assumindo uma posição de mero executor das políticas em seus processos superficiais e meramente técnicos que estavam presentes no exercício profissional (NETTO, 2011).

No entanto, investigando o compromisso crítico da categoria na contemporaneidade, é necessário que, a partir das três dimensões – *técnico-operativo*, *ético-político* e *teórico-metodológico* – o Assistente Social seja não somente um executor de tais políticas, mas, de assumir uma posição de proponente com capacidade para atuar nos processos de gestão, planejamento e execução dos projetos, benefícios e serviços da Política de Assistência Social.

2.1 Avanços e desafios no espaço sócio-ocupacional

A atuação do Assistente Social caracteriza-se como uma figura portadora de um projeto profissional inserido no meio envolvente historicamente enraizado que trata fenômenos sociais e históricos e, determinam inclusive as mudanças no cerne social, e, nos espaços sócio-ocupacionais que são postos aos profissionais na contemporaneidade.

Os espaços que incluem os assistentes, visa inseri-los na completude histórica levando em consideração o processo de revitalização da acumulação no

âmbito da crise mundial nas suas formas manifestadas. São estratégias que vêm mudando o cenário do trabalho e dos direitos de maneira radical.

Segundo lições da autora Iamamoto (1992):

Salientei ser o espaço profissional um produto histórico, condicionado tanto: a) pelo nível de luta pela hegemonia que se estabelece entre as classes fundamentais e suas respectivas alianças; b) pelo tipo de respostas teórico-práticas densas de conteúdo político dadas pela categoria profissional (IAMAMOTO, 1992).

Assim, de acordo com a autora, a atuação profissional tem como premissa conjunturas históricas nas quais os agentes se dedicaram por muito tempo, nos seus limites, nas suas possibilidades; fatos que foram cruciais no reconhecimento da profissão incluindo a capacidade de análise da realidade em sintonia com tempos atuais, a partir de demandas sociais que colocam a profissão no curso de novos olhares.

Os espaços de atuação contêm elementos superadores da ordem, abrangendo cada vez mais espaços que resultaram da ação do empresariado e de parcelas representativas da sociedade civil.

Marilda Villela Iamamoto salienta que:

(...) o exercício da profissão realiza-se pela mediação do trabalho assalariado, que tem na esfera do Estado e nos organismos privados – empresariais ou não – os pilares de maior sustentação dos espaços ocupacionais desse profissional, perfilando o seu mercado de trabalho, componente essencial da profissionalização do Serviço Social. A mercantilização da força de trabalho, pressuposto do estatuto assalariado, subordina esse trabalho de qualidade particular aos ditames do trabalho abstrato e o impregna dos dilemas da alienação, impondo condicionantes socialmente objetivos à autonomia do assistente social na condução do trabalho e à integral implementação do projeto profissional. (IAMAMOTO, 2009)

Note-se, pois, de acordo com a contribuição de Marilda Villela Iamamoto, há uma preocupação entre projeto profissional e a condição de trabalhador assalariado, onde aquele afirma que o assistente é um ser prático-social dotado de liberdade e capaz de realizar projeções e executá-las no cerne social na vida dos usuários; este caracteriza-se em ações submetidas ao poder dos empregadores e determinadas por condições externas aos indivíduos (IAMAMOTO, 2009).

Essa tensão é observada pelos profissionais, de âmbito cotidiano, da percepção de campo expressa no distanciamento entre projeções e realidade, entre teoria e prática. Para a autora, esse reclamo aponta para questões de maior relevância, e são duas:

(a) a existência de um campo de mediações que necessita ser considerado para realizar o trânsito da análise da profissão ao seu exercício efetivo na diversidade dos espaços ocupacionais em que ele se inscreve; (b) a exigência de ruptura de análises unilaterais, que enfatizam um dos polos daquela tensão transversal ao trabalho do assistente social, destituindo as relações sociais de suas contradições (IAMAMOTO, 2009).

A técnica de compor os elementos fundantes desse trabalho profissional vem tornando a natureza qualitativa dessa área como um projeto que objetiva dar respostas concretas às necessidades sociais, que se caracterizam pelas múltiplas expressões sociais com ênfase na saúde e na assistência, impactando diretamente na qualidade de vida de pessoas, grupos, famílias e da classe trabalhadora.

A propósito, o art. 1º da Lei de nº 8.212, de 24 de julho de 1991 (que dispõe sobre a organização da Seguridade Social, aduz que: “*A Seguridade Social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinado a assegurar o direito relativo à saúde, à previdência e à assistência social*” (BRASIL, 1991), reverberando o disposto no art. 194 da CRFB.

Antes da promulgação da Constituição Federal, a saúde era vinculada ao Instituto de Assistência Médica da Previdência Social (INAMPS), nos quais os serviços relacionados a esse subsistema eram assegurados a quem contribuísse, como acontece na previdência social que possui um caráter contributivo (Art. 201 da CF), não sendo um direito de caráter universal.

A saúde passou então a ser dever do Estado e direito de todos, independente de contribuição após a promulgação da Constituição de 1988, caracterizando-se, pois, como um direito social que deve ser garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação (BRASIL, 1988).

Diante, trazendo à esfera sócio-ocupacional, afigura-se inegável que a Constituição Federal ao estabelecer políticas sociais, principalmente no que tange a seguridade social, contribuiu intensamente na expansão do mercado de trabalho dos Assistentes a partir do incremento de programas voltados ao atendimento de diversos segmentos da população ampliando dessa forma o espaço sócio-ocupacional.

Acerca de tal temática, para a autora Leila Baumgratz Delgado:

O espaço ocupacional ampliou-se também com atividades voltadas para implantação, orientação e representação em Conselhos de Políticas Sociais e de Direitos, organização e mobilização popular, elaboração de planos de assistência social, acompanhamento e avaliação de programas e projetos, ampliação e interiorização dos cursos de Serviço Social; além de assessoria e consultoria e requisições no campo da pesquisa (DELGADO, 2013).

É importante destacar também sobre o arcabouço jurídico do Assistente Social no espaço sócio-ocupacional, sendo dois grandes pilares normativos a Lei de nº 8.662, de 7 de junho de 1993 (que dispõe sobre a profissão de Assistente Social no Brasil), e a Lei de nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 – que dispõe sobre a organização da Assistência Social, apontadas como as principais legislações que regulamentam, disciplinam e legitimam a profissão.

O Art. 4º da Lei de nº 8.742/1993 dispõe acerca dos princípios que regem a Assistência Social, e são eles:

Art. 4º A assistência social rege-se pelos seguintes princípios:

- I - supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica;
- II - universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas;
- III - respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade;
- IV - igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais;
- V - divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão (BRASIL, 1993).

Ato contínuo, no art. 5º da mesma Lei é estabelecido as diretrizes de organização, note-se:

Art. 5º A organização da assistência social tem como base as seguintes diretrizes:

- I - descentralização político-administrativa para os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, e comando único das ações em cada esfera de governo;
- II - participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis;
- III - primazia da responsabilidade do Estado na condução da política de assistência social em cada esfera de governo (BRASIL, 1993).

O art. 2º da Lei 8.662/1993 estabelece que somente aqueles que possuírem diploma em curso de graduação em Serviço Social poderão exercer a profissão de Assistente Social, desde que oficialmente reconhecido o diploma e expedido por estabelecimento de ensino superior no País com o devido registro no órgão competente.

Merece destaque conjuntamente, a leitura do art. 4º e 5º que estabelecem as competências do Assistente Social de âmbito geral atinente às qualificações profissionais e as atribuições privativas que são competências exclusivas do Assistente Social, respectivamente. Importa ressaltar que no art. 5º as atribuições privativas do referido profissional resguardam o espaço ocupacional, note-se:

Art. 5º Constituem atribuições privativas do Assistente Social:

- I - coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social;
- II - planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social;
- III - assessoria e consultoria e órgãos da Administração Pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social;
- IV - realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social;
- V - assumir, no magistério de Serviço Social tanto a nível de graduação como pós-graduação, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios e adquiridos em curso de formação regular;
- VI - treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social;
- VII - dirigir e coordenar Unidades de Ensino e Cursos de Serviço Social, de graduação e pós-graduação;
- VIII - dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudo e de pesquisa em Serviço Social;
- IX - elaborar provas, presidir e compor bancas de exames e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para Assistentes Sociais, ou onde sejam aferidos conhecimentos inerentes ao Serviço Social;
- X - coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de Serviço Social;
- XI - fiscalizar o exercício profissional através dos Conselhos Federal e Regionais;
- XII - dirigir serviços técnicos de Serviço Social em entidades públicas ou privadas;
- XIII - ocupar cargos e funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional (BRASIL, 1993).

Para tanto, historicamente falando, há uma relação estreita entre a execução de políticas sociais e a profissão de Serviço Social, sendo atualmente o Estado, o grande responsável na ampliação do espaço/mercado de trabalho diversificado, pois o Assistente Social é profissional habilitado, capacitado para elaborar, executar políticas sociais, projetos, programas e serviços além de atuar no planejamento dessas ações.

As mutabilidades sociais, principalmente as transformações contemporâneas impactam grandemente no mercado de trabalho, nos processos, nas pessoas, nos usuários, ocasionando em redefinições nas políticas sociais do Estado que demanda

diante desse contexto, novas possibilidades de trabalho do assistente no âmbito das políticas sociais.

Na concepção da autora Marilda Villela Iamamoto:

[...] exige, portanto, um sujeito profissional que tem competência para propor, para negociar com a instituição os seus projetos, para defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e atribuições profissionais. Requer ir além das rotinas institucionais para buscar apreender, no movimento da realidade, as tendências e possibilidades, ali presentes, passíveis de serem apropriadas pelo profissional, desenvolvidas e transformadas em projetos de trabalho. (IAMAMOTO, 2008, p.12).

Note-se que, as demandas postas ao Assistente Social se determinam pelas dinâmicas correntes na sociedade civil, no Estado, no mercado de trabalho impactando sobre formas de regulação do mercado onde se insere o profissional, o que inclui também as instituições públicas e privadas.

Atinente às instituições públicas, enquanto espaço sócio-ocupacional:

[...] do perfil assumido pelo Estado, em relação às políticas públicas, do alargamento e amplitude dos direitos sociais, do alcance das intervenção política resultante das disputas das instituições que conformam a sociedade civil, da constituição e distribuição do fundo público e da capacidade tecnológica e resolutiva das políticas públicas. A combinação destes diferentes fatores é determinante para a definição das formas de ingresso, contratação, treinamento, capacitação continuada e disposição organizacional desta força de trabalho (ALMEIDA; ALENCAR, 2011, p. 146).

Sobre os desafios na profissão, a globalização da economia e o desenvolvimento de sistemas tecnológicos impactam diretamente nas condições de trabalho, refletem-se no mercado devido ao aumento do trabalho temporário e precário; o desemprego também reflete nestas condições atingindo o conjunto de trabalhadores, levando a flexibilização e informalização de algumas atividades.

São mudanças que afetam a atuação profissional dos Assistentes Sociais, assim como as formas de contratação, baixo salário, insegurança, desemprego, dentre outros fatores.

Mesmo diante dos desafios, os referidos profissionais possuem como bases fundantes a análise sócio-histórica que permite sua atuação nas questões sociais, nas necessidades da sociedade, nas desigualdades, reprodução e produção da vida social, pois o caráter interventivo da profissão é seu principal alicerce.

Dedica-se o próximo tópico, na análise da atuação do Assistente Social em programas e serviços socioassistenciais no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

2.2 O Assistente Social em programas e serviços socioassistenciais no CREAS

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é uma unidade pública que visa ofertar serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade às famílias, grupos e indivíduos que tem os seus direitos violados ou que estão na iminência de serem violados, ou seja, quando há ameaças no direito, como situações de abandono, negligência, discriminação social e maus tratos. Os serviços ocorrem por meio de acompanhamento e atendimento especializado.

Em relação aos serviços de Proteção Social Especial, estes devem atuar com outras políticas setoriais de forma compartilhada e consecutiva, nas garantias de direitos sociais, como forma de assegurar a qualidade no atendimento e atenção no âmbito protetivo, bem como acompanhar os encaminhamentos e atendimentos realizados em sua abrangência tanto local quanto regional.

Mas sobre a Proteção Social Especial de Média Complexidade, no que ela consiste?

Bem, a referida Proteção visa prestar atendimentos às pessoas e famílias que passaram por violações de direitos sendo executada nos seguintes ramos: “*Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS; Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro POP e Centro Dia de referência para pessoas com deficiência* (MEDEIROS, 2022).

O Centro Dia oferece atendimento e atenção integral à pessoa com deficiência em situação de dependência durante o dia, além de oferecer apoio às famílias visando a diminuição da exaustão provocada pelos cuidados prolongados no seio familiar.

A natureza e particularidades do trabalho social ofertado pela unidade se dará por dois níveis de complexidade: Proteção Social Especial de Média Complexidade (PSE/MC) e Proteção Social Especial de Alta Complexidade, isso, em observância ao nível de agravamento do caso. Essa oferta, tanto de serviços da PSE/MC como também dos serviços de Alta Complexidade cabe aos municípios e Distrito Federal e, aos Estados, cabe os casos específicos de oferta regionalizada de serviços.

Sobre a Proteção Social Especial de Média Complexidade:

A PSE de Média Complexidade organiza a oferta de serviços, programas e projetos de caráter especializado que requerem maior estruturação técnica e operativa, com competências e atribuições definidas, destinados ao atendimento a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social,

por violação de direitos. Devido à natureza e ao agravamento destas situações, implica acompanhamento especializado, individualizado, continuado e articulado com a rede (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011, p. 20).

Nesse âmbito de atuação, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) constitui uma das unidades de oferta de serviços. É por meio do CREAS que é ofertado de caráter obrigacional, o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos (PAEFI); além do CREAS, temos também o Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP), no qual de caráter obrigatório oferta serviços especializados para pessoas em situação de rua.

Ademais, a PSE de Média Complexidade inclui os serviços listados abaixo de acordo com a Tipificação Normativa de Serviços Socioassistenciais, note-se:

Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI); Serviço Especializado em Abordagem Social; Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias; Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011, p. 21).

As atribuições do CREAS são:

Apoiar o exercício do protagonismo e da participação social; contribuir para a superação de situações vivenciadas e a reconstrução de relacionamentos familiares e comunitários, dentro do contexto social, ou na construção de novas referências; facilitar o acesso das famílias e indivíduos a direitos socioassistenciais e à rede de proteção social; interromper padrões de relacionamentos familiares e comunitários com violência de direitos; prevenir os agravamentos e a institucionalização; propiciar uma acolhida e escuta qualificada; promover o fortalecimento da função protetiva da família (MEDEIROS, 2022).

Além das referidas atribuições, podem incluir-se conjuntamente como atribuições do CREAS, a realização de diagnósticos socioeconômicos; elaboração de estudos sociais; atendimento psicossocial; construção do plano individual e/ou familiar de atendimento; orientação sociofamiliar, jurídico-social e encaminhamento para rede de serviços locais, dentre outros (MEDEIROS, 2022).

Os serviços ofertados pelo Centro devem se pautar na escuta qualificada e na empatia às famílias em situação de risco social; a equipe responsável pelo atendimento é primordial na construção de uma atuação ética na condução do trabalho social constituindo-se, portanto, de uma equipe especializada abrangendo

psicólogos, assistentes sociais, advogados, auxiliares administrativos, coordenadores, profissionais de nível superior ou médio.

Assim, é de fundamental importância que estes profissionais atuantes no CREAS, possuam qualificação técnica, conhecimentos específicos compatíveis com a natureza dos serviços ofertados para uma atuação de excelência.

Dentre os serviços ofertados pelo CREAS, cite-se: violência física e psicológica, moral; abandono; violência sexual; situação de rua; trabalho infantil; afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida de proteção, dentre outras situações.

O papel da coordenação do CREAS é essencial na prestação dos serviços, vejamos algumas atividades:

Coordenar o processo de articulação cotidiana com as demais unidades e serviços socioassistenciais, especialmente os CRAS e o Serviço de Acolhimento, na sua área de abrangência; definir e discutir com a equipe técnica a dinâmica e os processos de trabalho a serem desenvolvidos na unidade, assim como a adoção de estratégias e ferramentas teórico-metodológicas visando a qualificação do trabalho; participar da elaboração, acompanhamento, implementação e avaliação dos fluxos e procedimentos adotados, visando garantir a efetivação das articulações necessárias (MEDEIROS, 2022).

Por esse ângulo, a coordenação do CREAS juntamente com a equipe interdisciplinar deve analisar as informações obtidas dos casos de seus usuários e definir aquelas que irão compor o relatório de acompanhamento familiar, bem como as atividades da unidade.

Sobre este ponto, as autoras acentuam que:

Destaca-se que o trabalho interdisciplinar é uma estratégia importante para o trabalho no CREAS, o compartilhamento de informações e discussões acerca das situações qualificarão o atendimento prestado, no entanto é imprescindível que cada profissional compreenda sua função e papel, pautado em sua formação.

É necessário que haja compreensão das funções, atribuições, rotinas, procedimentos, instrumentos e a sistemática adotada para o registro de informações administrativas que precisam ser amplamente conhecidas (ROSARIO, 2018, p. 39).

Os Assistentes Sociais compõem, portanto, a equipe de trabalho do CREAS nas mais diversas expressões das questões sociais, como por exemplo na relação entre capital e trabalho, sendo o Centro de Referência Especializado de Assistência Social um dos espaços da Política de Assistência Social no âmbito da Proteção Social Especial de média complexidade.

A equipe multidisciplinar de referência deve pautar sua atuação tomando como aspecto fundante, princípios éticos que norteiam as atribuições dos assistentes, além de manter sigilo no CREAS, e atuar na avaliação de situações, informações a despeito dos casos, atendimentos que podem ser compartilhados com os demais integrantes da equipe, a fim de que seja evitado exposições de informação sigilosa ou desnecessária das situações vivenciadas pelos usuários.

Nesta lógica, na tentativa de diminuir impactos causados pelo crime e violação de direitos sofridos pelas vítimas e na oferta de serviços especializados pelo CREAS, os Assistentes Sociais deverão se pautar pelo viés de instrumentos-normativos como a Lei Orgânica de Assistência Social, a Política Nacional de Assistência Social-PNAS/2004, a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social-NOB/SUAS 2005, a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS 2006.

Também, a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, publicada em 2009, o Estatuto do Idoso (Lei de nº 10.741, de 1 de outubro de 2003, a Lei Maria da Penha (Lei de nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, o Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei de nº 8.069, de 13 de julho de 1990).

O estudo das normativas e Leis é essencial pois darão suporte teórico no trabalho dos profissionais nos casos concretos e limites de sua atuação.

3 CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BAIRRO RENASCENÇA DE SÃO LUÍS, MARANHÃO

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é a unidade onde realizou-se a pesquisa de campo por intermédio de entrevista com assistentes que lá atuam a fim de se compreender as atividades desenvolvidas desafios, avanços, e limites de sua atuação.

O CREAS – CENTRO está localizado na Rua dos Cedros, nº 13, Quadra 28 – Jardim São Francisco/Renascença (Rua da clínica Ocular), com horário de funcionamento das 8h às 18 h, sob a coordenação de Luciana Maria da Silva Carvalho (SEMCAS).

As regiões atendidas abarcam:

Alemanha, Alto do Paraíso, Angelim, Apeadoro, Apicum, Areinha, Baixinha, Belira, Bequimão, Bom Milagre, Buriti, Calhau, Camboa, Caminho da Boiada, Canto da Fabril, Caratatiua, Cerna detran, Centro, Codozinho, Conj. São Marcos, Conjunto Basa, Coreia de Baixo, Coreia de Cima, Desterro, Diamante, Sítio do Meio, Fé em Deus, Floresta, Goiabal, Ilhinha, Ipase de Baixo, Ipase de Cima, Ipem Bequimão, Ipem de Baixo, Ivar Saldanha, Japão, Jaracaty, Jardim SM II, Lagoa da Jansen, Liberdade, Lira, Loteamento Alterosa, Macaúba, Madre Deus, Maranhão Novo, Monte Castelo, Morros, Novo Angelim, Planalto Calhau, Poções, Ponta d'areia, Ponta do Farol, Portelinha, Praia Grande, Promorar, Radional, Renascença I, Renascença II, Res. Esperança, Retiro Natal, Rio Anil, Santa Cruz, Santa Eulália, Santa Luiza, São Francisco, Sítio Campinas, Veneza, Vera Cruz, Vila Bessa, Vila Cristalina, Vila Cupim, Vila da Paz, Vila Divinéia, Vila Formosa, Vila Gracinha, Vila Jumento, Vila Padre Xavier, Vila Palmeira, Vila Passos, Vinte cinco de maio (SEMCAS).

O CREAS como já exposto anteriormente, é a unidade responsável pelo oferecimento de serviços e atendimento especializado a indivíduos e famílias em situação de risco social.

O CREAS e seu papel no Sistema Único de Assistência Social e competências, de acordo com a Lei de nº 12.435/2011, é unidade pública que tem como função ser referência de oferta de trabalho social especializado no SUAS, a indivíduos, famílias que tem os seus direitos violados, em outras palavras, pessoas em risco social, possui abrangência municipal e regional sendo uma unidade estatal.

Sobre o papel do CREAS no SUAS é:

Ofertar e referenciar serviços especializados de caráter continuado para famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, conforme dispõe a tipificação nacional de serviços socioassistenciais;
A gestão dos processos de trabalho na Unidade, incluindo a coordenação técnica e administrativa da equipe, o planejamento, monitoramento e avaliação das ações, a organização e execução direta do trabalho social no âmbito dos serviços ofertados, o relacionamento cotidiano com a rede e o registro de informações, sem prejuízo das

competências do órgão gestor de assistência social em relação à unidade (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011, p. 23).

Seus principais objetivos são o resgate de indivíduos e famílias, o fortalecimento da autoestima dos usuários e seus familiares, a superação da violação de direitos, fazendo com que ocorra a reinserção deles na sociedade. São serviços ofertados a crianças, adultos, adolescentes, jovens, pessoas com deficiência, pessoa idosa e mulheres.

O Papel do CREAS portanto deve ser compreendido no sentido maior de aprofundar seguranças socioassistenciais numa visão ampla da proteção social, levando em consideração a definição da política do SUAS.

Assim sendo, segue oferta de serviços especializados pelo CREAS conforme descrito na tipificação nacional de serviços socioassistenciais: **segurança da acolhida; segurança de convívio ou vivência familiar e segurança de sobrevivência ou de rendimento e de autonomia** (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011, p. 24).

Sobre a delimitação e compreensão das competências do CREAS, representam elementos essenciais para:

Clarificar o papel do CREAS e fortalecer sua identidade na rede; evitar sobreposição de ações entre serviços de naturezas e até mesmo áreas distintas da rede que, evidentemente, devem se complementar no intuito de proporcionar atenção integral às famílias e aos indivíduos; evitar a incorporação de demandas que competem a outros serviços ou unidades da rede socioassistencial, de outras políticas ou até mesmo de órgãos de defesa de direito; qualificar o trabalho social desenvolvido (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011, p. 25).

Frise-se que, as delimitações de competências do CREAS são motivadores no desenvolvimento concreto de sua função no SUAS. As atividades realizadas consistem em: acolhida e escuta qualificada; informação, comunicação e defesa de direitos; visita domiciliar; orientação; informação e encaminhamentos que facilitem o acesso dos usuários à rede Socioassistencial e demais políticas públicas (SEMCAS).

Em relação as competências e o órgão gestor na política de Assistência Social, este possui papel fundamental na concretização das competências do Centro nos territórios. Por isso, é necessário compreender a distinção entre o CREAS e o órgão gestor de Assistência Social.

O órgão gestor e a unidade não devem se confundir, de modo que ao órgão gestor, cabe o desempenho dos macroprocessos da gestão de ações de PSE, do CREAS e seus serviços na localidade, enquanto, cabe ao centro, organizar e

executar a oferta de serviços especializados por meio do atendimento técnico e humanizado e dos acompanhamentos com a rede de apoio.

Sobre a distinção entre o órgão gestor e o centro, remete-se a leitura na parte dos anexos, através da descrição por meio de quadro cujo objetivo é demonstrar as atribuições de cada um e possibilitar uma compreensão do assunto de forma pormenorizada. O quadro versa sobre as competências do órgão gestor da política de Assistência Social e do CREAS.

Os serviços ofertados pelo CREAS na capital maranhense de acordo com informações da Prefeitura de São Luís por intermédio da Secretaria Municipal da Criança e Assistência Social são:

PAEFI (Serviço de Proteção Atendimento Especializado a Família e Indivíduos) - serviço tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente.

Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias - serviço para a oferta de atendimento especializado a famílias com pessoas com deficiência e idosos com algum grau de dependência, que tiveram suas limitações agravadas por violações de direitos.

Serviço Especializado em Abordagem Social - Abordagem Social e Busca Ativa nos Espaços Público - trabalha com famílias e indivíduos em situação de extrema pobreza que se utilizam dos espaços públicos para moradia e /ou sobrevivência (trabalho infantil, abuso e exploração sexual, dentre outros) (SEMCAS).

Frise-se que os Assistentes Sociais fazem parte da atuação do CREAS, integram a equipe multiprofissional da unidade, desenvolvendo um trabalho coletivo perante as múltiplas situações do meio envolvente por meio da escuta, da acolhida qualificada e outros serviços.

Algumas características são indispensáveis na concretude da atuação profissional no atendimento com usuários e no trabalho institucional com os demais profissionais que integram a equipe multidisciplinar e demais colaboradores.

Com esse propósito é que os Assistentes devem desenvolver capacidade crítica e reflexiva, sendo uma importante característica inerente à profissão, pois o profissional deve possuir um conhecimento pormenorizado da realidade social fazendo parte das ações de intervenções. Os problemas abrangidos pelas questões sociais da realidade brasileira devem ser entendidos, analisados e debatidos.

Além da capacidade reflexiva-crítica, a habilidade na comunicação também se faz necessária ser desenvolvida e aprimorada, pois na realização das visitas domiciliares, produção de relatórios, entrevistas e outras atividades inerentes à

profissão, há uma exigência da habilidade de comunicação tanto oral quanto escrita, tida como uma das características essenciais.

Ademais, a capacidade de escuta vinculada à empatia no atendimento é necessária no processo, o que permitirá maior compreensão pelo que está sendo dito pelos usuários, impactando diretamente na fluidez das conversas, nas visitas domiciliares, além da sensibilidade durante o atendimento, sendo questões que propiciam a valorização e respeito aos usuários. Demonstrar atenção à dor do outro são características fundamentais que precisam fortemente estarem incorporadas na atuação destes profissionais.

O trabalho em equipe também é fundamental no processo; a união, o entendimento e debate harmônico entre os profissionais se mostram essenciais na resolução de conflitos sociais, envolvendo o espaço institucional e atendimentos com os indivíduos, quando for necessário se deslocarem, como acontece nas visitas domiciliares.

Relativo às características profissionais:

A formação do assistente social é de cunho humanista, portanto, comprometida com valores que dignificam e respeitam as pessoas em suas diferenças e potencialidades, sem discriminação de qualquer natureza, tendo construído como projeto ético-político e profissional, referendado em seu Código de Ética Profissional, o compromisso com a liberdade, a justiça e a democracia (CRESS).

Para o Conselho Regional de Serviço Social de Sergipe (CRESS-SE), por meio de sua Comissão de Orientação e Fiscalização Profissional (COFI):

É uma profissão que considera uma questão ética o submeter-se a processos transparentes, públicos, na medida em que se publica e defende princípios de democracia e de probidade. Mercado de Trabalho: as instituições que têm contratado o assistente social, em geral são prefeituras, associações, entidades assistenciais e de apoio à luta por direitos, sistema judiciário e presidiário, sistema de saúde, empresas, sindicatos, sistema previdenciário, ONGs, centros comunitários, escolas, fundações, universidades, centros de pesquisa e assessoria. Como as injustiças sociais e a desigualdade são persistentes e estruturais, enquanto permanecerem haverá campo de atuação profissional. Nesse sentido, é sempre possível expandir o “mercado de trabalho”, ao tempo em que, contraditoriamente, fruto das mesmas injunções políticas e econômicas que enxugam o emprego no país, também se retraem alguns campos, proporcionalmente ao universo de profissionais no país (CRESS).

São vários os aspectos que estão inseridos na realidade contemporânea, uns enraizados culturalmente e são nestas questões que os assistentes devem se situar, desenvolvendo habilidades e capacidades crítico-reflexivas a fim de oferecerem suporte e/ou minimização das situações de violação de direitos dos indivíduos.

A capacidade humana, portanto, deve desvelar nas possibilidades de objetivação humana, posto as características do cotidiano como a espontaneidade onde o indivíduo naturaliza certos modos e costumes sociais de maneira espontânea, passada de geração em geração, assim como também a heterogeneidade e imediaticidade, exigindo assim um esforço concentrado e contínuo por parte dos profissionais (KOSIK, 1986, p. 69).

Sobre esta temática:

A cotidianidade se manifesta como a noite da desatenção, da mecanicidade e da instintividade, ou então como o mundo da familiaridade. A cotidianidade é ao mesmo tempo um mundo cujas dimensões e possibilidades são calculadas de modo proporcional às faculdades individuais ou às forças de cada um. Na cotidianidade tudo está ao alcance das mãos e as intenções de cada um são realizáveis. Por esta razão ela é o mundo da intimidade, da familiaridade e das ações banais (KOSIK, 1986, p. 69).

Os Assistentes Sociais estão induzidos nas características da vida cotidiana, e essa vida cotidiana possui suas próprias características que tendem para uma alienação – aspectos dissociativos da natureza humana ou da sociedade, que estão em muitos casos impregnados na burocracia institucional, percebendo com muita dificuldade as implicações éticas e políticas necessárias nas demandas dos usuários.

Com isso, é notório que há nas expressões teoria e prática, pensamento e realidade uma dicotomia não alcançando reflexão-crítica daquilo que é posto e, são nesses cenários que os assistentes experienciam a atuação profissional, submetidos aos baixos salários enquanto trabalhadores assalariados, condições precárias no ambiente de trabalho, trabalho temporário com flexibilizações nas formas de contratar; a terceirização como uma forma de empregabilidade se torna crescente e contribui nessa dicotomia.

Tendo isso em vista, torna-se importante que os profissionais sejam capazes de perceber essas contradições presentes na realidade contemporânea, na seguridade social brasileira atinente aos pressupostos teórico-políticos e nos princípios que fundamentam o projeto profissional.

De acordo o entendimento da Marilda Villela lamamoto:

Os empregadores determinam as necessidades sociais que o trabalho do assistente social deve responder; delimitam a matéria sobre a qual incide esse trabalho; interferem nas condições em que se operam os atendimentos assim como os seus efeitos na reprodução das relações sociais. [...] É nessa condição de trabalhador assalariado que o assistente social se

integra na organização do conjunto dos trabalhadores afins, por meio de suas entidades representativas, e com a coletividade da classe trabalhadora. Portanto, essas relações interferem decisivamente no exercício profissional, que supõe a mediação do mercado de trabalho por tratar-se de uma atividade assalariada de caráter profissional (IAMAMOTO, 2008, p. 215).

Um termo enraizado no cotidiano que pode ser afirmado com veemência é o trabalho; o trabalho torna-se uma atividade que todos precisam desenvolver independente das submissões para realizar determinada função, pois os indivíduos necessitam deste para garantir sua sobrevivência e manutenção de vida.

A categoria trabalho assume uma natureza transformadora na visão de Karl Marx, vejamos:

O trabalho é um processo de que participam o homem e a natureza, processo em que o ser humano com sua própria ação, impulsiona, regula e controla o seu intercambio material com a natureza. Defronta-se com a natureza como uma de suas forças. Põe em movimento as forças naturais de seu corpo, braços e pernas, cabeça e mãos, a fim de apropriar-se dos recursos da natureza, imprimindo-lhes forma útil à vida humana. Atuando assim sobre a natureza externa e modificando-a, ao mesmo tempo modifica a sua própria natureza. (MARX, 1983, p. 202)

O trabalho pode se compreendido como um esforço físico e intelectual movido pelo homem num constante processo com a natureza no âmbito da permuta. A partir das mudanças ocorridas na natureza pelo homem, o trabalho torna-se agente transformador na busca de sobrevivência, de instrumentos elementares à sua existência, transformando a si mesmo.

Com os instrumentos digitais e tecnológicos da sociedade contemporânea, o pensamento teórico de Karl Marx poderia se apresentar obsoleto; apesar disso, na compreensão histórica do desenvolvimento da tecnologia, este não deixa de estar inserido no processo evolutivo do trabalho humano. Desta forma, a matéria prima encontrada no meio ambiente natural foi de fundamental importância na evolução dos componentes tecnológicos que hoje se inserem na realidade.

O Serviço Social está inserido em um contexto específico e muito complexo, marcado pela função de reprodução na ordem capitalista e o Assistente Social pode contribuir na superação de situações que ensejam desigualdades vivenciadas pelos sujeitos a partir dos limites e possibilidades de seu trabalho.

Sua atuação profissional possibilita promoção e potencialização de manifestações de resistências, sendo um profissional que viabiliza oferecimento de respostas às demandas das pessoas.

Importante destacar que a intervenção da profissão é cruzada por um empregador, embora seja regulamentada como profissão que tenha certa autonomia na consecução e organização de suas atividades.

3.1 Gestão do Processo de Trabalho na Unidade

A respeito da Gestão do Processo de Trabalho na Unidade, que envolve seu planejamento de trabalho, a partir de dados, de informações no aperfeiçoamento, é necessário que se conheça propostas do centro e de seus serviços por meio de objetivos e recursos para a efetivação das atividades.

Preliminarmente, esse planejamento possibilita às equipes de trabalho do CREAS uma reflexão sobre os processos de trabalho adotados, bem como ações que são desempenhadas no centro e os resultados alcançados.

Para a autora Myrian Veras Baptista acerca do planejamento:

Essa reflexão ajuda o grupo a compreender a complexidade das situações atendidas; a discutir os referenciais teórico-metodológicos e as estratégias de intervenção adotadas; as técnicas e os instrumentos utilizados; e a necessidade de aprimoramentos e mudanças. Consequentemente, o planejamento sistemático permitirá à equipe “a crítica dos processos e dos efeitos da ação planejada, com vistas ao embasamento do planejamento de ações posteriores (BAPTISTA, 2000, p.15).

O planejamento coordenado pelo órgão gestor visa a organização da unidade e de serviços articulados em rede, no sentido de asseverar alinhamento com os objetos e metas estabelecidos no Sistema Único de Assistência Social e deve necessariamente estar ordenado aos planejamentos do órgão gestor pois ambos precisam estar guiados na qualidade dos serviços ofertados.

A despeito da temática:

[...] o planejamento deve ser participativo, dinâmico e contínuo, de modo a perpassar todos os processos de trabalho do CREAS e possibilitar mudanças, ajustes e medidas corretivas. Para tanto, recomenda-se que a equipe incorpore no seu cotidiano profissional reuniões para planejar e acompanhar as atividades, discutir aspectos pertinentes e relevantes da Unidade e dos serviços, visando ao aperfeiçoamento, à qualificação e à revisão das ações desenvolvidas.

A equipe do CREAS precisa atentar-se para o cotidiano de trabalho no espaço institucional, não permitindo que a rotina impossibilite a revisão das práticas adotadas. Assim, deve prevenir a mecanicidade e a rotina acrítica do trabalho, para não empobrecer as intervenções realizadas. Para isso, é necessário estabelecer uma agenda institucional de reuniões periódicas com o objetivo de debater, analisar e refletir sobre sua atuação e procedimentos adotados (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011, p. 54).

Menciona-se que, o trabalho desenvolvido na unidade necessita de alguns instrumentos capazes de mediar os atendimentos na compreensão e resolução dos casos relatados; a escuta qualificada por exemplo, possibilita compreensão de situações vivenciadas pelos usuários e seus familiares; os profissionais devem considerar questões sociais, econômicas, culturais e políticas.

Os instrumentos utilizados nos atendimentos são essenciais pois possibilitam o desenvolvimento de ações, de programas, de novas possibilidades de interação com os usuários, de relacionamento, de construção de empoderamento. Assim, a elaboração do planejamento permite guiar os serviços sociais do CREAS e de construir novas perspectivas de vida.

Ademais, a elaboração desse plano permitirá a realização de atendimentos continuados que poderão realizar-se em formato individual ou em grupo, desde que, em observância ao caso concreto e suas especificidades. O plano, sem dúvidas, fortalece a autonomia dos indivíduos.

Do ponto de vista metodológico, faz-se necessário examinar o trabalho desempenhado no CREAS a partir de três dimensões. As dimensões logo esclarecidas possuem o condão de orientar, de organizar os serviços na seara de atendimentos do Centro. A primeira dimensão é a **Acolhida**.

Sobre a acolhida, esta se porta:

Como importante dimensão inerente ao trabalho social nos Serviços do CREAS, a acolhida deve ser compreendida sob duas perspectivas: a acolhida inicial das famílias/indivíduos e a postura acolhedora necessária ao longo de todo o período de acompanhamento.

A acolhida inicial tem como objetivo identificar as necessidades apresentadas pelas famílias e indivíduos, avaliar se realmente constitui situação a ser atendida nos Serviços do CREAS e identificar demandas imediatas de encaminhamentos. Esse momento irá nortear as primeiras ações do profissional, bem como contribuirá para o início da construção de vínculo de referência e de confiança, lançando as bases para a construção conjunta do Plano de Acompanhamento (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011, p. 59).

Note-se que os integrantes da equipe interdisciplinar que atuam na unidade, devem preservar uma postura acolhedora, uma postura que exprima humanização, respeito e de não discriminação. São mais que instrumentos, são valores, são princípios que devem nortear o trabalho social desenvolvido no CREAS, desde o início do atendimento até o desligamento dos usuários. A preparação da equipe

nesta e noutras etapas é de carácter fundamental, uma vez que cada caso comportará suas complexidades.

A segunda dimensão a ser observada é o **Acompanhamento Especializado** – no qual comporta atendimentos continuados e parâmetros de desenvolvimento de acordo com os particulares de cada situação; pode-se ter atendimentos em grupo, atendimentos familiares e individuais, atendimentos que visam prestar informações e orientações na seara jurídico-social, visitas domiciliares dentre outros.

A referida dimensão tem como objetivo propiciar um espaço de escuta qualificada e reflexão dos fenômenos característicos de cada caso, dando suporte emocional e jurídico, visando o enfrentamento das dificuldades vividas pelos indivíduos por meio da formulação do Plano de Acompanhamento.

Para tal, sobre essa dimensão, este deve ser:

Construído de forma conjunta com cada família/indivíduo, o Plano de Acompanhamento deve delinear estratégias que serão adotadas no decorrer do acompanhamento especializados, bem como os compromissos de cada parte, em conformidade com as especificidades das situações atendidas (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011, p. 60).

Sobre a terceira e última dimensão, a **Articulação em rede** faz parte da dinâmica das atividades desempenhas pelo CREAS, pois sabemos que existem demandas que chegam até a Unidade, mas que, ao serem analisadas, ultrapassam as competências do CREAS. Quando isso acontece, os usuários são encaminhados aos serviços da rede socioassistencial que compõem as políticas públicas e órgãos de defesa de direito, como as Instituições do Sistema de Justiça (delegacias especializadas) e outros.

Sobre a dimensão:

[...] Estas podem se materializar, por exemplo, na forma de campanhas organizadas pelos órgãos gestores das diferentes áreas, envolvendo os órgãos de defesa de direitos. Devem considerar os temas relevantes, de acordo com as situações presentes nos territórios, e se utilizar de linguagem, instrumentos e metodologias adequadas para abordar cada temática.

Estas ações poderão incluir a participação dos profissionais do CREAS em atividades diversas (eventos, encontros, palestras, exposições de vídeos, debates, entre outras estratégias que envolvam a rede, a comunidade e/ou grupos). A participação da equipe do CREAS nas atividades direcionadas ao atendimento deste objetivo podem ser realizadas tanto na própria Unidade, quanto em outros espaços da comunidade, como escolas, centros comunitários, associações, espaços culturais, dentre outros (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011, p. 61).

Por isso é necessário que a equipe de atuação do CREAS conheça a rede de serviços existentes na localidade de atuação, o que inclui por exemplo visitas que possibilitam o conhecimento do funcionamento de outras unidades existentes no território de atuação, que seja capaz de fortalecer a execução de ações integradas.

Acerca da identificação da unidade, torna-se fundamental ter a placa afixada em local visível com o objetivo de garantir fácil reconhecimento e identificação pelos usuários, pela rede e pelo público em geral. *“Nessa direção, recomenda-se que todas as Unidades CREAS utilizem o modelo padrão, disponibilizado pelo MDS”* (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011, p. 90).

A unidade deve funcionar para atendimento ao público no mínimo cinco dias por semana, por oito horas diárias, totalizando quarenta horas semanais que deve assegurar presença de equipe profissional portadores de nível superior, além dos demais profissionais que se fizerem necessários para o fiel cumprimento dos objetivos e atribuições do Centro de Referência Especializado em Assistência Social.

O próximo tópico será alinhado pela pesquisa de campo relatada a partir da experiência de Assistente Social que atua no CREAS, com ênfase nos valores ético-políticos, na dimensão técnico-operativa que dão suporte ao projeto profissional em sua materialidade mediados pelas políticas sociais.

3.2 Uma vivência relatada a partir do olhar dos Assistentes Sociais do CREAS-CENTRO

O acesso ao CREAS é destinado a todas as pessoas que passaram por episódios de violência (seja qualquer uma de suas formas), como a física, a psicológica, sexual, que busca oferecer apoio e orientação às famílias e indivíduos em situação de risco social por violação de direitos, sendo, pois, uma unidade pública da política de Assistência Social.

Ademais, o centro promove projetos para acolher os indivíduos afetados, no qual realiza acompanhamentos com fins de superar o direito que fora violado, dando suporte aos cidadãos e às famílias. Todo o trabalho especializado é desenvolvido por equipes técnicas multidisciplinares, que atuam na linha de frente de violações de direitos.

Importante ressaltar que todos podem se dirigir à unidade, e lá será o indivíduo encaminhado para outros setores se for necessário, de acordo com a situação relatada. O encaminhado é feito pelo Serviço Especializado em Abordagem Social ou por outros serviços da unidade.

A partir desse contexto, foi indagado à Assistente Social que atua no CREAS, como se daria essa atuação de forma mais pormenorizada, note-se:

É um trabalho muito abrangente, pois se trabalha com crianças, adolescentes, com as famílias, adultos e com idosos. O atendimento é muito amplo, tem também o atendimento com os adolescentes infratores. Os atendimentos são baseados nos atendimentos individuais, grupais, nas visitas domiciliares na elaboração de relatórios nas visitas institucionais. Os atendimentos grupais no momento não têm acontecido. São diversas situações de violência, negligência, abandono. Abarca todo esse contexto da vida das pessoas, pessoas essas que estão com seus direitos violados. (FALA DA ENTREVISTADA).

A Assistente continua pontuando:

A dinâmica é a de que recebemos demandas das mais variadas. Recebemos encaminhamentos da rede, a exemplo dos CRAS, conselhos tutelares, delegacias, sistema de garantia de direito (promotorias, defensoria e tribunal de justiça). Recebemos também demandas espontâneas, mesmo sendo em menor número. A partir do momento que recebemos as demandas, iremos analisar pelos documentos se realmente consta alguma violação de direitos que são as violações que estão previstas para o atendimento do CREAS CENTRO, como violências psicológicas, violência física, negligência com crianças, adolescentes e idosos, violência doméstica contra a mulher, pessoas que sofrem discriminação religiosa, etnia, violência de gênero, pessoas em situação de rua que estão com os vínculos fragilizados (FALA DA ENTREVISTADA).

As demandas mencionadas são de competência do CREAS CENTRO e acompanhadas pela PAEFI. As demandas acompanhadas por medidas socioeducativas são os atos infracionais cometidos por adolescentes, o juiz então por alguma decisão, designa a medida dentro das unidades CREAS (FALA DA ENTREVISTA).

Ainda de acordo com a entrevistada, as medidas executadas são *Liberdade Assistida* e *Prestação de Serviços à Comunidade*, são medidas em meio aberto, pois as medidas em meio fechado não são de atribuição do CREAS, são de responsabilidade da FUNAC (Fundação da Criança e do Adolescente do Maranhão) e de nível estadual. A *Liberdade Assistida* e PSC são da gestão municipal.

Sobre o atendimento com adolescentes:

A orientadora social e a técnica recebem o adolescente e realizam os primeiros atendimentos; no prazo de 15 (quinze) dias elas devem elaborar o plano individual de atendimento desse adolescente, encaminhar para o juiz

e, a partir desse momento, o juiz pode deferir a medida. O prazo mínimo é de 3 (três) meses, geralmente para a PSC é de 3 (três) meses e o prazo máximo é de 6 (seis) meses. O adolescente cumprindo todo esse prazo de seis meses, a equipe técnica encaminha um relatório ao juiz atestando se as metas que foram pactuadas com o adolescente e sua família foram devidamente cumpridas; o juiz decide se vai extinguir a medida por cumprimento ou se o adolescente vai permanecer em alguma outra ação dentro da unidade (FALA DA ENTREVISTADA).

De acordo com a Assistente Social (2022), a partir do momento que o caso é posto ao atendimento da unidade, verifica-se se é uma demanda prevista nas atribuições do CREAS, e, sendo, o caso é repassado a uma técnica de referência; a técnica agenda uma visita domiciliar ou agenda o atendimento no CREAS para conhecer a realidade da família e entender os pormenores do caso.

Ao ser diagnosticado um caso de violação de direitos, o atendimento continua e a técnica traçará um plano de atendimento familiar, sendo a família acompanhada e orientada sobre direitos e demais serviços; se for o caso, a técnica realizará a articulação com a rede a depender se essa família necessita de algum atendimento específico, por exemplo, de uma outra política pública ou dentro da própria rede socioassistencial.

Note-se:

Se a família precisa de um atendimento relacionado à saúde mental ou à saúde mesmo de uma forma mais genérica, encaminha-se para a rede de saúde; se a família precisa de algum benefício e ainda não está no CRAS, encaminha-se para o CRAS – que é a rede socioassistencial. Quando se percebe que a situação de direito violado foi superada, desliga-se o caso se oportuno. (FALA DA ENTREVISTADA).

A Assistente esclarece que há uma diferença entre rede socioassistencial e rede de outras políticas públicas. Acerca disso:

Existe uma diferença entre rede socioassistencial e rede de outras políticas públicas; a rede socioassistencial é a rede inserida na própria política de Assistência Social, como o CRAS, CENTRO POP que são equipamentos descritos na Tipificação Nacional da Assistência Social, na Resolução n. 109/2009; as redes de outras políticas públicas são a saúde, educação e outras políticas que não sejam, da assistência (FALA DA ENTREVISTADA).

Ato contínuo, a Assistente Social pontua sobre os desafios encontrados:

Esse trabalho se dá no âmbito de uma média complexidade. O profissional tem que está sempre compreendendo as novas legislações, é um trabalho que se dá sempre com base nas nossas legislações éticas no nosso projeto ético político mas também nas questões que perpassam onde você tem que está buscando novas estratégias pois é um trabalho desafiador, estamos dentro de uma política de Assistência que cada vez mais tem menos recursos, então o nosso trabalho se dá no meio dessas dificuldades de

recursos dentro da política da Assistência social, é tanto que as equipes hoje não estão totais formadas (FALA DA ENTREVISTADA).

Em observância à fala da profissional e a respeito dos recursos humanos do CREAS, é importante relatar que estes são fundamentais na efetivação e qualificação dos serviços ofertados pelo centro, pois as demandas requerem elementos que qualifiquem esses atendimentos por meio de serviços técnicos e especializados.

Sobre essa questão:

A partir dos parâmetros previstos na NOB-RH/SUAS (2006) relativos à equipe de referência no CREAS, os recursos humanos de cada unidade devem ser dimensionados, considerando os serviços ofertados, a demanda por acompanhamento especializado e a capacidade de atendimento das equipes. Assim, a equipe de referência do CREAS, indicada na NOB-RH/SUAS (2006), deverá ser ampliada de acordo com a realidade o município/DF, considerando os índices de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, e a capacidade de atendimento de cada Unidade (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011, p. 92).

Note-se que, diante do contexto, uma das principais dificuldades enfrentadas hoje pelas profissionais que atuam no CREAS segundo relato apontado é a falta de recursos na política da Assistência Social, e essa falta de recursos afeta vários outros setores de atendimento da unidade, impactando negativamente na formação de equipes especializadas para o atendimento da população.

A Assistente continua explanando que:

É um trabalho desafiador que se dá de forma multifacetada do qual precisamos estar sempre nessa perspectiva de interligação de compreender com o conselho, compreender tanto das lógicas como da violência como também para onde encaminhar, como fazer diante de um recurso que hoje nem tem mais; então hoje é um trabalho bem desafiador até por conta do pós pandemia, lembrando também que essas dificuldades não é só dentro da instituição CREAS mas, na política de Assistência Social às dificuldades da rede da Proteção da vinculação (FALA DA ENTREVISTADA).

Diante, sabe-se que, em todas as profissões, é necessário estudar o ramo com afinco, legislações, normas, problemas sociais, contexto envolvido naquela área. Sobre esse questionamento a Assistente respondeu:

Tem que estar em uma constância de estudos porque sempre que há uma atualização, os benefícios mudam muito e é também um desafio está sempre se atualizando para dar respostas; outro desafio é o contexto socioeconômico que temos, temos mais pessoas com sequelas das questões sociais, porque as políticas públicas não respondem, então é um desafio dá respostas à uma pessoa que já está vulnerabilizado, pois aqui já vem quem é vitimado de algum tipo de violência e como se dá resposta? Diante de um financiamento pouco para a assistência social onde cada vez

mais está menos? não tem como! Ficamos realmente amarrados. São os chamados limites e possibilidades onde a própria autora Marilda Villela lamamoto se refere nas obras dela (FALA DA ENTREVISTADA).

Ainda na seara dos desafios foi esclarecido que:

Existe os desafios macros que são os socioeconômicos que se reflete a questão social que acaba se refletindo no próprio atendimento que são as nossas limitações; temos uma equipe reduzida, salários baixos, a rotatividade também e por mais que a equipe seja qualificada a gente esbarra também nesse contexto. O profissional em si precisa ter condições de trabalho, mas se o próprio contexto histórico social não tem de uma forma ampla e é pelo próprio sistema capitalista (FALA DA ENTREVISTADA).

Sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI):

Sobre os programas, se tem serviço de PAEFI e medidas socioeducativas, dentro dos serviços nós encaminhamos para os benefícios socioassistenciais. Quando começamos a atender toda semana, o adolescente que cumpre medida sócio educativa tem 15 dias para o judiciário dar uma resposta para assim poder elaborar um plano para ele, depois disso dependendo de como é o adolescente infrator, de como está a situação, ele vem de 15 em 15 dias ou de 10 em 10 dias e isso se for medida sócio educativa de liberdade assistida, caso não seja já é um pouco diferente onde a gente insere no órgão parceiro e depois a equipe fica monitorando sobre a questão da adesão ou não desse adolescente ao cumprimento da PCS (Prestação de Serviço à Comunidade), onde o mesmo é avaliado pela equipe de campo onde está inserido e também por nós (FALA DA ENTREVISTADA).

A propósito, a Prestação de Serviços à Comunidade ou a Entidade Públicas (PSC) constitui-se de sanção educativa com viés ressocializador e preventivo. Sobre as equipes multidisciplinares da presente unidade, de quantos profissionais atuam e quais são eles, foi esclarecido que:

Em relação a equipe multidisciplinar, estamos com essa dificuldade porque as equipes não estão completas e atualmente nos dois serviços nós não temos as equipes completas, porém temos duas assistentes sociais, uma educadora e uma psicóloga no turno da manhã; temos todos os profissionais, porém conforme consta na legislação, sendo uma equipe exclusiva para medidas com dois psicólogos, dois assistentes sociais e um advogado não temos. Atualmente temos um advogado, uma psicóloga, um assistente social e uma orientadora pela manhã. Na Prestação de Serviços à Comunidade (PAEFI) temos um assistente social e para medidas um assistente social; o psicólogo e advogado trabalham na unidade todos os dias pela manhã (FALA DA ENTREVISTADA).

Os serviços de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos são devidamente focados em oferecer condições dessa família superar a violação de direito e, superar o mais rápido possível, não se fecha os prazos, porém se trabalha com eficiência e celeridade para que a família supere o problema; o objetivo do

serviço de proteção é justamente fortalecer as famílias enquanto membros de uma sociedade civil e pessoas de direitos que são.

No que concerne a coordenação dos recursos humanos e trabalho em equipe interdisciplinar no CREAS, este constitui-se de base essencial da atuação da unidade e requer, pois, adoção de planos e estratégias que possa permitir a atuação da equipe, que possibilite também o compartilhamento de suas visões, da experiência profissional de cada integrante e sua função no CREAS.

A troca de experiências entre os profissionais torna-se fundamental na gestão dos trabalhos da unidade pois torna-os mais capacitados para lidar com as demandas; assim, o trabalho coletivo entre os integrantes contribui na qualificação, execução e organização das rotinas de trabalho do centro.

Os integrantes devem estar atentos aos princípios éticos de cada área e, conjuntamente devem atuar sob sigilo profissional, de modo que permita avaliar questões singulares de cada usuário e a partir desse contexto, decidirem os aspectos da vida dos usuários que podem ser compartilhados com a equipe no sentido de evitar exposições desnecessárias.

Para isso, a coordenação do CREAS e a equipe interdisciplinar devem analisar e definir as informações que irão constar nos relatórios das atividades da unidade, pois deverão encaminhar os relatórios para o órgão gestor de Assistência Social e para os órgãos de defesa de direitos.

Sobre os objetivos centrais das reuniões das equipes estão:

As reuniões de equipe têm como objetivo debater e solucionar os problemas identificados no trabalho, de natureza técnica-operativa ou de relacionamento interprofissional. Dentre outros aspectos, estes momentos também devem ser utilizados para se avaliar e reavaliar as ações desenvolvidas na Unidade, para planejar e organizar atividades de atendimento, revisar instrumentos de registro utilizados e as sistemáticas de preenchimento, monitorar as ações e os resultados obtidos, reorganizar fluxos internos de trabalho, discutir e definir estratégias de articulação e de trabalho em rede, dentre outros aspectos.

Recomenda-se que nessas reuniões sejam elaboradas pautas com os assuntos que serão discutidos, para dar direção e objetividade ao encontro. Também é importante o registro das discussões e dos encaminhamentos tomados em grupo, podendo ser anotados em ata, para que as decisões (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011, p. 56).

Ato contínuo, foi indagado acerca dos impactos de atuação/intervenção do Assistente Social na sociedade, na vida dos usuários e de suas famílias que prontamente respondeu:

O Principal impacto da intervenção dos assistentes sociais na vida dos usuários seria onde agimos numa tentativa de articulação com outros setores, com as redes apoio, pois temos uma limitação de atuação. Os usuários são encaminhados à nossa unidade, e muitas vezes há demora no atendimento visto que as redes de apoio se encontram atarefadas, no limite de demandas, pois nem sempre temos uma equipe grande que possa em tempo mais rápido atender e solucionar as demandas que chegam (FALA DA ENTREVISTADA).

A Assistente explica os impactos que isso pode gerar na unidade na dinâmica com os usuários, sobre esse ponto vejamos:

Outro impacto que temos, na medida a gente tenta estabelecer essa sintonia para que o jovem consiga cumprir um plano, nesse plano a gente trabalha justamente aqueles pontos que o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) fala de direitos e um dos impactos é o acesso, facilitar o acesso daquele jovem às políticas que estão ali como direitos; nem sempre a gente consegue por conta daquilo que já citamos aqui, das redes fragilizadas. Um grande impacto que já tivemos aqui foi o retorno a escola, acesso a benefícios, acesso a conhecer seus direitos, onde procurar aquilo que necessitava. Até mesmo prestando as orientações necessárias onde eu acho que é também um dos impactos positivos no sentido que a gente vai facilitando e vai construindo e desenvolvendo educação em direitos humanos (FALA DA ENTREVISTADA).

A Assistente assevera que são muitos os impactos positivos que o CREAS vem desenvolvendo na vida das pessoas, mesmo diante de desafios. É inegável que a referida unidade, diante dos relatos aqui expostos, faz a diferença na vida de seus usuários, de modo a contribuir na construção de uma sociedade mais igualitária e digna.

São muitos impactos. A Sra. Francisca que é do PAEFI que acolhe, que faz a escuta, os direcionamentos já é um impacto positivo, pois aquela família já tem um direcionamento até mesmo para procurar o órgão que ela necessita. Muitas vezes não é aqui, não é um estabelecimento. Em algumas demandas são situações de competência de delegacias especializadas ou outros órgãos como a Defensoria Pública, Ministério Público e outros. Pelo menos assim, aquilo que a gente pode fazer é prestar a devida orientação que é a educação em direitos humanos no intuito de que essas pessoas tenham seus direitos protegidos e não estejam tão vulnerabilizados. (FALA DA ENTREVISTADA).

Sobre as atribuições do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), assevera a Assistente:

Mas também quando é o caso em que o CREAS consegue dar conta da demanda acho também um impacto positivo; também chegam casos que as respostas vêm do próprio CREAS; podemos considerar como um impacto positivo. E aí estão os impactos positivos e os negativos. As possibilidades são múltiplas, as interligações com as redes fazem com que consigamos fazer um estabelecimento com maior efetividade para aquele usuário no intuito de que consiga acessar seus direitos, serviços de proteção social e os serviços socioassistenciais que ele precisa (FALA DA ENTREVISTADA).

A **intersetorialidade** consiste numa articulação com setores de políticas públicas, podemos dizer interinstitucional da qual torna-se um instrumento relevante para o combate de diversas expressões inseridas na sociedade. Noutras palavras, a intersetorialidade é tida como um princípio que precisa se concretizar nas ações. Sobre esse instrumento:

É importante destacar também que a questão da intersetorialidade é outro ponto que a gente também trabalha aqui na unidade. O instrumento realiza-se com outras políticas públicas, que tem essas limitações, mas o diálogo sempre acontece enquanto direito. O assistente social trabalha muito na questão da educação e direitos humanos, dos princípios constitucionais, principalmente da parte da seguridade social. Orientamos os usuários e familiares sobre previdência, saúde e assistência. Nós trabalhamos nessa viabilização de acessos por intermédio de informações e com a aplicação dos instrumentos técnicos do serviço social (FALA DA ENTREVISTADA).

Em relação a abrangência da unidade e sua localização, a Assistente esclarece que: *“O CREAS CENTRO abrange toda a área central da capital maranhense e encontra-se localizada no bairro Renascença desde o mês de abril (4) do ano de dois mil e sete (2007)”*.

A seguir, as considerações finais.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa nos possibilitou a compreensão de forma pormenorizada do trabalho interventivo do Assistente Social no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), da Proteção Social Especial de Média Complexidade em São Luís-MA. Na mesma medida a pesquisa fez um recorte do Serviço Social e da Política da Assistência Social, enfatizando o exercício profissional no espaço sócio-ocupacional.

A Assistência Social ganhou um novo contorno ultrapassando barreiras conservadoras de ser vista sob caráter de benevolência e caridade. A partir da promulgação da Constituição Federal, foi reconhecida como política pública que emana direitos no ordenamento jurídico brasileiro. A política da Assistência portanto, tornou-se um marco relevante na construção de direitos sociais, de proteção social, garantindo direitos humanos como responsabilidade do Estado.

A partir desse contexto, torna-se uma política pública não contributiva que passa a compor o sistema da Seguridade Social e, vinculada a outras políticas sociais que se destinam na promoção de garantia de direitos, envolvendo a seara da cidadania.

Na seara da pesquisa de campo, foi enfatizado impactos positivos e negativos dos serviços ofertados pela unidade além de pontuar a dinâmica dos atendimentos, das equipes interdisciplinares, da constância dos estudos e atualizações das legislações pertinentes, da intersetorialidade, dos recursos humanos, da articulação de redes, das equipes interdisciplinares.

Foi possível notar que os desafios são muitos na interioridade e exterioridade do centro, nos atendimentos e acompanhamentos com os indivíduos, pessoas em risco social e famílias que buscam ajuda na unidade quando seus direitos são violados, ou quando estão em situação de vulnerabilidade.

Os recursos humanos são escassos para atender as demandas, e isso, sem dúvidas impacta na qualidade dos serviços específicos direcionados ao público pela unidade. As equipes incompletas para o devido atendimento, são outros pontos a serem discutidos, pois a prática destoa da norma técnica que regulamenta as atribuições e objetivos do CREAS, além da enorme demanda, relatada pela Assistente Social entrevistada.

Se as equipes não estão completas de acordo com as diretrizes, certamente impactará nas demandas postas aos profissionais, dando-lhes a impressão de que são muitos os casos para atender, quando na verdade, o número de profissionais é demasiadamente pequeno para comportar as demandas populacionais da localidade que o centro está instalado.

Há também os aspectos positivos do CREAS, dos avanços e de sua relevante contribuição na evolução de uma sociedade mais empoderada, com ênfase no acesso aos direitos e à justiça social.

E um dos aspectos positivos que a pesquisa nos possibilitou notar foram as interligações com as redes de apoio, pois elas possibilitam às equipes uma maior efetividade e qualidade nos atendimentos com aquele usuário, de modo que este consiga ter acesso aos seus direitos, aos serviços de proteção social e serviços socioassistenciais que ele necessita.

É inegável que na construção de um mundo melhor, sem violências, desigualdades e violações a direitos, comporta a união de uma tríade, qual seja: indivíduo, sociedade, estado, cada um fazendo a sua parte naquilo que lhe compete, e o CREAS possui grande importância nessa construção.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de. ALENCAR, Mônica Maria Torres de. **Serviço Social, Trabalho e Políticas Públicas**. São Paulo: Saraiva, 2011.

AGUIAR, Antônio Geraldo de. **Serviço social e filosofia: das origens a Araxá**. 6ª ed. São Paulo: Cortez, 2011.

BRASIL. **Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993**. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8662.htm. Acesso em: 20 set. 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em: 20 set. 2022.

BRASIL. **Lei de nº 8.212, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8212cons.htm. Acesso em: 23 set. 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 24 set. 2022

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Governo Federal, CAPACITAÇÃO DO MDS. Módulo 5 - Brasília: 2005.

BAPTISTA, Myrian Veras. Planejamento social: intencionalidade e instrumentação. São Paulo: Veras Editora; Lisboa: CPIHTS, 2000.

CASTRO, Manuel Manrique. História do Serviço Social na América Latina. Tradução de José Paulo Netto e Balkys Villalobos. 10 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

COUTO, B. Rojas; YASBEK, M. Carmelita; RAICHELIS, Raquel. **A Política Nacional de Assistência Social e o SUAS: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos.** In: O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento. São Paulo: Cortez, 2010.

CRESS. O Assistente Social. Disponível em: <https://cress-se.org.br/perfil-profissional-do-assistente-social/>. Acesso em: 24 set. 2022.

DELGADO, Leila Baumgratz. Espaço sócio-ocupacional do assistente social: seu arcabouço jurídico-político. **Serviço Social & Sociedade**, 2013. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/sssoc/a/dnMqfvWR7KVZpnh3t7x7JFM/?lang=pt#>. Acesso em: 23 set. 2022.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. 8 ed. São Paulo: Cortez, 2014.

IAMAMOTO, Marilda Villela. Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. *In*: CONSELHO FEDERAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (org.). **Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social**. Brasília, 2009. Disponível: <https://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/iamamoto-201804131241048556780.pdf>. Acesso em: 24 set. 2022.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**: Capital financeiro e questão social. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 14ª ed. São Paulo, Cortez, 2007.

IAMAMOTO, M. V. Renovação e conservadorismo no Serviço Social. Ensaios críticos. São Paulo: Cortez, 1992.

IAMAMOTO, Marilda Villela. As Dimensões Ético-políticas e Teórico- metodológicas no Serviço Social Contemporâneo. Disponível em: http://www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/texto2-2.pdf. Acesso em: 24 set. 2022.

JACCOUD, Luciana. Proteção social no Brasil: debates e desafios. *In*: Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Unesco, 2009.

KOSIK, Karel. **Dialética do Concreto**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986.

LUZIA, Erika Leite Ramos de. O trabalho do assistente social nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social – CREAS da Região de Bauru. Dissertação (Mestrado). Universidade Estadual Paulista, São Paulo, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/180550>. Acesso em: 20 ago. 2022.

MARX, Karl. O Capital. Crítica da Economia Política. Livro 1 – O processo de produção do Capital. Volume I. São Paulo: Abril Cultural, 1983.

MEDEIROS; Juliana. O CREAS e a Proteção Social Especial. 2022. GESUAS. Disponível em: <https://blog.gesuas.com.br/creas/>. Acesso em: 24 set. 2022.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e serviço social**. 8 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

ROSARIO, Rafaéla da Silva do. Um estudo sobre o exercício profissional do assistente social no centro de referencia especializado de assistência social – CREAS no município de Paranaguá/PR, 2018, trabalho de conclusão de curso,

Universidade Federal do Paraná, Serviço Social, disponível em:
<https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/59289/RAFAELA%20DA%20SILVA%20DO%20ROSARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 24 set. 2022.

SILVA E SILVA, Maria Ozanira da. O Serviço social e o popular: resgate teórico metodológico do projeto profissional de ruptura. (Coordenadora). 4 ed. São Pulo: Cortez, 2011.

SIMÕES, Carlos. Curso de direito do serviço social. (Biblioteca Básica de Serviço Social; v. 3). 7 ed. São Paulo: Cortez, 2014.

SECRETARIA MUNICIPAL DA CRIANÇA E ASSISTENCIA SOCIAL. Onde encontrar os CREAS? Disponível em:
<https://www.saoluis.ma.gov.br/semcas/conteudo/153>. Acesso em: 24 set. 2022.

SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social. Brasília: Gráfica e Editora Brasil Ltda, 2011.

APÊNDICE A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TÍTULO: O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL EM UM CREAS SÃO LUÍS: AVANÇOS E DESAFIOS DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE.

OBJETIVO DO ESTUDO: O objetivo deste projeto é analisar o trabalho profissional do assistente social no Centro de Referência Especializado de Assistência Social – localizado na Rua dos Cedros, nº 13, Quadra 28 – Jardim São Francisco/Renascerça; identificar os principais avanços e desafios do exercício profissional do assistente social no espaço sócioocupacional; traçar os principais aspectos do cotidiano do assistente social; conhecer a atuação do assistente social nos principais programas, projetos e serviços socioassistenciais do CREAS, analisar a dinâmica da Proteção Social Especial de Média Complexidade e os reflexos preponderantes no trabalho do assistente social.

ALTERNATIVA PARA PARTICIPAÇÃO NO ESTUDO: Você tem o direito de não participar deste estudo. Estamos coletando informações para: compreender a dinâmica do assistente social em sua atuação interventiva no CREAS, de modo a identificar os principais aspectos do cotidiano do assistente social, sua participação em programas e projetos conforme delimitados nos objetivos do estudo. Se você não quiser participar do estudo, isto não irá interferir na sua vida profissional/estudantil.

PROCEDIMENTO DO ESTUDO: Se você decidir integrar este estudo, você participará de uma entrevista em grupo e/ou de uma entrevista individual que durará aproximadamente 1 hora, bem como utilizaremos seu trabalho final como parte do objeto de pesquisa.

GRAVAÇÃO EM ÁUDIO: Todas as entrevistas serão gravadas em áudio. As gravações serão utilizadas somente para coleta de dados. Se você não quiser ser gravado em áudio, você não poderá participar deste estudo.

RISCOS: Você pode achar que determinadas perguntas incomodam a você, porque as informações que coletamos são sobre suas experiências pessoais. Assim você pode escolher não responder quaisquer perguntas que o façam sentir-se incomodado.

BENEFÍCIOS: Sua entrevista ajudará a: obter informações cruciais sobre a atuação do assistente social no presente espaço ocupacional, sendo importante para a academia e sociedade que poderão conhecer a temática uma vez que o conhecimento é transformador, gerando, portanto, benefícios positivos críticos sobre a realidade do profissional inserido no espaço, mas não será, necessariamente, para seu benefício direto. Entretanto, fazendo parte deste estudo você fornecerá mais informações sobre o lugar e relevância desses escritos para própria instituição em questão.

CONFIDENCIALIDADE: Como foi dito acima, seu nome não aparecerá nas fitas de áudio, bem como em nenhum formulário a ser preenchido por nós. Nenhuma publicação partindo destas entrevistas revelará os nomes de quaisquer participantes da pesquisa. Sem seu consentimento escrito, os pesquisadores não divulgarão nenhum dado de pesquisa no qual você seja identificado.

DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES: Esta pesquisa está sendo realizada no CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL localizado na Rua dos Cedros, nº 13, Quadra 28 – Jardim São Francisco/Renascerça.

Possui vínculo com a Faculdade Edufor de São Luís-MA, através do Programa Curso de Serviço Social, sendo a aluna AMANDA BARROS MINEIRO a pesquisadora principal, sob a orientação da Prof^a IZAMARA NUNES SOUSA. As investigadoras estão disponíveis para responder a qualquer dúvida que você tenha. Você terá uma via deste consentimento para guardar com você. Você fornecerá nome, endereço e telefone de contato apenas para que a equipe do estudo possa lhe contactar em caso de necessidade.

Eu concordo em participar deste estudo.

Assinatura:

Data: _____

Endereço _____

Telefone de contato

Assinatura (Pesquisador):

Nome: _____

Data: _____

APÊNDICE B
QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA DE CAMPO

- 1 - Como se dá o trabalho do assistente social no CREAS?
- 2 - Quais os desafios mais enfrentados pelos assistentes no espaço sócio-ocupacional?
- 3 - Quais os limites de atuação e possibilidades de atuação?
- 4 - Quais os programas, projetos e serviços socioassistenciais desenvolvidos pelo CREAS?
- 5 - Como se dá a dinâmica da Proteção Social Especial de Média Complexidade e os reflexos no trabalho do assistente social?
- 6 - Há uma equipe multidisciplinar para os atendimentos?
- 7 - Quais os impactos da intervenção dos assistentes sociais na garantia da Proteção Social aos usuários?
- 8 - Qual a importância da atuação do assistente social para a sociedade após a promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988?

ANEXO A

COMPETÊNCIAS DO ÓRGÃO GESTOR DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DO CREAS

Quadro 1 – Competências do órgão gestor da política de Assistência Social e do CREAS

Órgão Gestor Municipal ou do DF	CREAS
<ul style="list-style-type: none"> • Definição e planejamento da implantação das unidades CREAS e dos serviços a serem ofertados e referenciados, considerando a realidade do território de abrangência, dados de vigilância socioassistencial e possibilidades de participação dos usuários. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta e referenciamento de serviço (s) especializado (s), conforme definição do órgão gestor.
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração do Plano Municipal de Assistência Social, contemplando, conforme o caso: <ul style="list-style-type: none"> – Planejamento da implantação do CREAS; – Localização da Unidade, organização de sua infraestrutura, definição, composição e capacitação de seus recursos humanos; – Serviços a serem ofertados pelo CREAS e por Unidades Referenciadas, quando for o caso; – Mecanismos para o monitoramento e avaliação da Unidade e serviços ofertados ou referenciados; – Planejamento e implementação de medidas voltadas à melhoria da Unidade e qualificação da atenção ofertada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fornecimento de subsídios e informações ao órgão gestor que contribuam para: <ul style="list-style-type: none"> – Elaboração do Plano Municipal de Assistência Social; – Planejamento, monitoramento e avaliação da Unidade e dos serviços ofertados pelo CREAS; – Organização e avaliação dos serviços referenciados aos CREAS; – Planejamento de medidas voltadas à qualificação da Unidade e da atenção ofertada no âmbito dos serviços do CREAS.

Orientações Técnicas:

<ul style="list-style-type: none"> • Planejamento do processo de mapeamento das entidades e organizações privadas do SUAS que compõem a rede socioassistencial, e de sua relação com o CREAS na localidade; • Planejamento, monitoramento e avaliação do referenciamento ao CREAS dos serviços de PSE de média complexidade prestados por entidades e organizações privadas da rede socioassistencial do SUAS ; • Construção de fluxos de articulação e processos de trabalho entre CREAS e Unidades Referenciadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionamento cotidiano com Unidades referenciadas para acompanhamento dos casos, conforme fluxos de encaminhamento e processos de trabalho previamente definidos. • Organização de espaços e oportunidades para troca de informações, discussão de casos e acompanhamento dos encaminhamentos realizados às Unidades referenciadas.
<ul style="list-style-type: none"> • Planejamento e Monitoramento da implementação do Protocolo de Gestão Integrada de serviços, benefícios e transferência de renda na localidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento das Famílias do PETI e do PFB, em especial daquelas em Situação de Descumprimento de Condiionalidades por motivos relacionados a situações de risco pessoal e social, por violação de direitos; • Acompanhamentos das famílias do BPC, quando em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, e articulação com o INSS para fins de concessão, quando for o caso; • Alimentação periódica do SICON com registro do acompanhamento familiar efetivado.

<ul style="list-style-type: none"> • Gestão administrativa, financeira e orçamentária dos recursos da assistência social, assegurando na lei orçamentária anual a destinação de recursos à Unidade CREAS; • Provimento de RH e infraestrutura para o CREAS, com acessibilidade, equipamentos e mobiliários necessários; • Suporte material e técnico à oferta dos serviços prestados pelo CREAS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encaminhamento ao órgão gestor de demandas relativas a recursos para o desenvolvimento dos serviços, melhoria e adequação da infraestrutura da Unidade, capacitação da equipe, assessoramento e suporte técnico ao CREAS e, quando couber, das necessidades de ampliação dos recursos humanos, em função das demandas do território. • Monitoramento da utilização de materiais, comunicando demandas de reposição ao órgão gestor.
<ul style="list-style-type: none"> • Coordenação de macroprocessos, incluindo a construção e pactuação de fluxos de referência e contrarreferência com a rede socioassistencial, das outras políticas e órgãos de defesa de direitos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participação na construção de fluxos de articulação com a rede socioassistencial e com as demais políticas e órgãos de defesa de direitos. • Desenvolvimento de trabalho em rede na atenção cotidiana, por meio da articulação com a rede socioassistencial, outras políticas e órgãos de defesa de direitos, conforme fluxos pactuados, quando for o caso.

Orientações Técnicas:

<ul style="list-style-type: none"> • Planejamento e implementação de política de capacitação e educação permanente dos profissionais do SUAS. • Gestão dos recursos humanos do CREAS (política de cargos, carreira e salários, etc.); • Planejamento de medidas relacionadas à capacitação e educação permanente, incluindo assessoria de profissional externo, quando for o caso; • Planejamento de medidas de incentivo à participação dos usuários no planejamento e melhoria da oferta dos serviços; • Participação em Comissões, Fóruns, etc; • Coordenação, em parceria com o órgão gestor de outras políticas e órgãos de defesa de direitos, de campanhas para a prevenção e enfrentamento a situações violação de direitos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão dos processos de trabalho, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> – Coordenação técnica e administrativa da Unidade; – Coordenação direta da execução dos serviços ofertados; – Coordenação da equipe da Unidade; – Organização e gestão dos registros de informações, dos processos e fluxos internos de trabalho; – Organização e coordenação dos processos de trabalho em rede para a atenção cotidiana, conforme fluxos previamente definidos, quando for o caso; – Organização de momentos de reflexão, discussão de caso e integração em equipe; – Participação como representante, da Assistência Social, em Comissões, Fóruns, etc, quando for o caso. – Participação em campanhas de prevenção e enfrentamento a situações de violação de direitos.
<ul style="list-style-type: none"> • Preenchimento anual do Censo SUAS, com informações atualizadas e fidedignas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encaminhamento ao órgão gestor, pelo coordenador da Unidade, das informações solicitadas no Censo SUAS/CREAS.
<ul style="list-style-type: none"> • Produção, sistematização, consolidação e análise de dados de vigilância socioassistencial; • Produção, sistematização, consolidação e análise de dados sobre atendimentos/acompanhamentos realizados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de informações relativas a atendimento/acompanhamento; • Elaboração e encaminhamentos ao órgão gestor de relatórios sobre trabalhos realizados, com dados de vigilância socioassistencial e dados sobre atendimentos/acompanhamentos.