



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

**THATIANA MARIA CABRAL FERREIRA DA SILVA**

**A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE  
REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) DE SÃO JOSÉ DA MATA DO  
MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE-PB: uma análise da visão dos usuários**

CAMPINA GRANDE  
2012

**THATIANA MARIA CABRAL FERREIRA DA SILVA**

**A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE  
REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) DE SÃO JOSÉ DA MATA DO  
MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE-PB: uma análise da visão dos usuários**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba como requisito para obtenção do grau de bacharel em Serviço Social.

**Orientação: Prof. Ma. Thereza Karla de Souza Melo**

CAMPINA GRANDE  
2012

S586a Silva, Thatiana Maria Cabral Ferreira da.

A atuação profissional do assistente social no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de São José da Mata do município de Campina Grande – PB [manuscrito] : uma análise da visão dos usuários / Thatiana Maria Cabral Ferreira da Silva. – 2012.

**33 f.**

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2012.

“Orientação: Profa. Ma. Thereza Karla de Souza Melo, Departamento de Serviço Social”.

1. Assistência Social. 2. Atuação Profissional. 3. Serviço Social. I. Título.

21. ed. CDD 361.3

**THATIANA MARIA CABRAL FERREIRA DA SILVA**

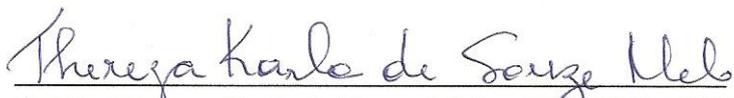
**A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) DE SÃO JOSÉ DA MATA DO MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE-PB: uma análise da visão dos usuários**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba como requisito para obtenção do grau de bacharel em Serviço Social.

Aprovado em 17 de Julho de 2012.

Nota: 10,0

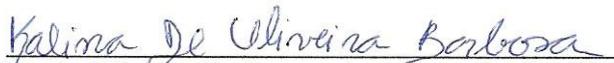
**BANCA EXAMINADORA:**



Prof.<sup>a</sup> Ma. Thereza Karla de Souza Melo - DSS/CCSA/UEPB  
Orientadora



Prof.<sup>a</sup> Ma. Marta Gerusa Moura - DSS/CCSA/UEPB  
Examinadora



Kalina de Oliveira Barbosa - Assistente Social (CRAS)  
Examinadora

# **A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) DE SÃO JOSÉ DA MATA DO MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE-PB: uma análise da visão dos usuários**

SILVA, Thatiana Maria Cabral Ferreira<sup>1</sup>

## **RESUMO**

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) aborda a atuação do profissional de Serviço Social no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) do distrito de São José da Mata, município de Campina Grande-PB, a partir da concepção dos usuários da referida instituição. Nessa perspectiva, neste estudo buscamos entender a visão dos usuários acerca do CRAS, da atuação do Assistente Social nesse espaço, assim como apreender como se dá a relação dos usuários com os profissionais. Para tanto, foi realizada uma pesquisa a partir de uma abordagem qualitativa, que teve como sujeitos 08 (oito) usuárias do citado CRAS, as quais participam dos grupos de convivência da instituição. O estudo revelou que a percepção sobre a atuação do profissional de Serviço Social traz presente o entendimento de que a mesma se articula aos direitos sociais, mas, ao mesmo tempo, não eliminou a concepção da ajuda, que historicamente tem acompanhado a profissão.

**Palavras-chave:** Assistência Social; Centro de Referência da Assistência Social; Assistente Social; Usuário.

## **ABSTRACT**

This work Completion of course (CBT) investigates the performance of professional social work in the Reference Center for Social Assistance (CRAS) district of San Jose Forest, Campina Grande, PB, from the conception of users that institution. From this perspective, this study aims to understand the views of users about the CRAS, the role of social worker in this space, as well as learn how is the relationship between users and professionals. For this purpose, a survey was conducted from a qualitative approach, which was 08 subjects (eight) users of that CRAS, which participate in support groups, the institution. The study revealed that the perception about the role of professional social work brings this understanding that it is linked to social rights, but at the same time, it eliminated the concept of aid, which historically has followed the profession.

**Keywords:** Social Assistance, A Reference Center of Social Assistance, Social Worker; User.

---

<sup>1</sup> Graduanda do curso de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB).

## LISTA DE SIGLAS

BF	Bolsa Família
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CAD	Cadastramento
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
LBA	Legião Brasileira da Assistência
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
NOB	Norma Operacional Básica
NOB-RH	Norma Operacional Básica- Recursos Humanos
ONG's	Organizações Não Governamentais
PAIF	Programa de Atenção Integral à Família
PETI	Programa de Erradicação do Trabalho Infantil
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PSB	Proteção Social Básica
PROJOVEM	Programa Nacional de Inclusão de Jovens
SENAI	Serviço Social Nacional de Aprendizagem da Indústria
SESC	Serviço Social do Comércio
SUAS	Sistema Único da Assistência Social

## SUMÁRIO

<b>RESUMO .....</b>	<b>4</b>
<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>2 ANTECEDENTES DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL: breve resgate histórico.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Constituição Federal de 1988 e Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS): sua inserção no campo dos direitos sociais.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Sistema Único de Assistência Social (SUAS)</b>	<b>14</b>
<b>3 O CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) E O SERVIÇO SOCIAL .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 A atuação do assistente social e o CRAS de São José da Mata.....</b>	<b>19</b>
<b>4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....</b>	<b>22</b>
<b>4.1 Percurso Metodológico.....</b>	<b>22</b>
<b>4.2 Breves considerações acerca do perfil socioeconômico dos sujeitos da pesquisa.....</b>	<b>23</b>
<b>4.3 Conhecimento sobre o CRAS e a assistência social.....</b>	<b>24</b>
<b>4.4 Conhecimento dos entrevistados acerca da atuação profissional das assistentes sociais do CRAS de São José da Mata.....</b>	<b>27</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>29</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>34</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) traz um estudo sobre a atuação profissional dos assistentes sociais no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) do distrito de São José da Mata, Campina Grande (PB), a partir da ótica dos usuários.

Para tanto, foi elaborado um projeto de pesquisa que objetivou analisar o entendimento dos usuários da instituição acerca da atuação do Assistente Social, apreender como se dá a relação dos usuários com esse profissional, além de identificar o conhecimento dos usuários acerca da própria instituição e da política de assistência social.

Assim, considerando que os usuários constituem a demanda institucional para a atuação do serviço social, o estudo é relevante por entendermos a importância dos mesmos no processo de legitimidade do exercício profissional.

A aproximação com a temática se deu a partir da experiência de estágio supervisionado em Serviço Social, realizada na já citada instituição, no período de agosto de 2010 a dezembro de 2011.

O CRAS é uma unidade de proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que tem por objetivo prevenir o acontecimento de situações de vulnerabilidade e riscos sociais nos espaços, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania.

Nesse espaço de atuação, muitas vezes o profissional é visto como aquele que pratica a caridade, devido ao ranço conservador das políticas sociais, sendo notório o mínimo conhecimento por parte do usuário acerca da profissão.

Por isso, torna-se de suma relevância o conhecimento por parte do usuário acerca da atuação do Assistente Social, pois um conhecimento coerente da prática profissional favorece a uma melhor relação entre profissional e usuário, o que poderá contribuir para uma maior qualidade na prestação dos serviços.

Neste sentido, o Código de Ética do Assistente Social deixa bem claro que é dever do profissional na sua relação com os usuários: “esclarecer aos usuários, ao iniciar o trabalho, sobre os objetivos e a amplitude de sua atuação profissional” (Art 5º, p. 69). Nestes termos, o profissional tem a incumbência de socializar com seus usuários sobre a dimensão do seu exercício profissional, ou seja, exaltar a dimensão política, teórica e técnica da profissão, assim como as competências e atribuições.

Nestes termos, a realização desse estudo do ponto de vista científico é muito importante, porque traz um recorte necessário acerca da prática profissional na contemporaneidade, possibilitando ao campo acadêmico informações e considerações pertinentes, para desenvolver novos estudos e conhecimentos. Como também permitirá maiores reflexões da categoria profissional, primordialmente aos Assistentes Sociais que estão atuando nessa área.

Para fundamentar teoricamente o estudo foram abordadas contribuições de vários autores e autoras, dentre eles(a): Yasbek (2009); (2005), Yamamoto (1997); (2009); (2008) Netto (1992), Trindade (2004), Raichelis (1998); (2010) etc. Ademais, faremos uso de documentos oficiais do Governo Federal que discutem sobre a política de assistência social.

## **2 ANTECEDENTES DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL: um breve resgate histórico.**

Para entender a configuração atual da política de assistência social no Brasil, é preciso nos remeter brevemente aos seus aspectos históricos, às primeiras iniciativas de organização desta política social.

A assistência aos mais necessitados é uma prática antiga, presente desde a Antiguidade, sendo marcada pela tônica da ajuda ao próximo e por ações de benevolência.

Com o início do modo de produção capitalista e os problemas sociais surgidos com ele, são organizadas políticas sociais como forma do Estado controlar as tensões sociais no interior da sociedade. “São respostas e formas de enfrentamento às expressões multifacetadas da questão social<sup>2</sup> no capitalismo, cujo fundamento se encontra na exploração do trabalho”. (BEHRING; BOSCHETTI, 2009, p.51).

No Brasil, historicamente as políticas sociais se configuram como subordinadas aos interesses econômicos e políticos, sendo implementadas através de práticas assistencialistas, que trazem em seu bojo um ranço clientelista e paternalista.

---

<sup>2</sup> “A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão” (CARVALHO e IAMAMOTO, 2008, P. 77).

Antes de 1930, a questão social era tratada de forma repressiva sendo considerada caso de polícia e não de política<sup>3</sup>, havia um consenso de culpabilização do indivíduo por sua condição de miséria. Nesse momento existia uma rede de solidariedade e uma forte intervenção da Igreja Católica que marca profundamente a trajetória da política de assistência social, pois as primeiras ações assistências eram praticadas por esta instituição.

A partir da década de 1930, quando Getúlio Vargas assume o poder, se tem o forte processo de industrialização no país, provocando substancialmente a miséria da classe trabalhadora. Com o agudizamento da questão social provocada pela contradição capital/trabalho, o Estado se viu pressionado a tomar alguma atitude para amenizar essa contradição. Então, são criadas as políticas sociais com o objetivo de controle social das classes desfavorecidas – é um período que foi palco da consolidação de vários direitos sociais, como na área da saúde, a regulamentação da jornada de trabalho, etc, que veio a favorecer a classe trabalhadora, porém com o intuito de conter suas manifestações por melhores condições de vida – assim o Estado passou a dar um trato político à questão social que era latente.

No que se refere à profissão de Serviço Social, o Estado passa a requisitar esse profissional para intervir nas expressões da questão social, constituindo um momento de legitimação e profissionalização dessa área de atuação. Sendo assim, o Serviço Social em sua origem como profissão inserida na divisão sócio-técnica do trabalho, traz em si uma profunda vinculação ao capitalismo. Ou seja, nasce articulada a um projeto de hegemonia do poder burguês. No Brasil, em seu momento inicial, o Serviço Social vivenciou a importação do modelo de atuação europeu e, posteriormente, norte-americano.

Em 1942, tem-se a primeira organização da assistência social enquanto política pública, com a criação da Legião Brasileira de Assistência (LBA) no Governo Vargas. Nesta compreensão, a Legião de início o objetivo era de prover as necessidades das famílias dos combatentes que participavam da 2ª Guerra Mundial, mas depois começa atuar em todas as áreas assistenciais. Essa atuou um longo período na sociedade brasileira, sendo extinta no ano de 1995, no governo de Fernando Henrique Cardoso.

A LBA representou um marco para a política de assistência, apesar de possuir um caráter filantrópico, de ajuda aos necessitados. A entidade realizava campanhas e levantamentos de fundos através de promoções, a partir de ações desenvolvidas por mulheres

---

<sup>3</sup> Quem traz essa perspectiva de análise é o autor Cerqueira Filho (1982), considerando a questão social como caso de polícia por ser tratada de forma repressiva pelo Estado e não como direito social do indivíduo.

voluntárias, empresariado, primeiras dama e Estado. (HEIN, 1995 apud JORGE, 2007). Vale destacar que era comandada por Darcy Vargas, a primeira dama brasileira. Suas ações tiveram continuidade por longas datas, mas a assistência social possuiu características específicas nas décadas seguintes.

A década de 1950, com o Governo Juscelino Kubitschek, foi um período de entrada do capital estrangeiro no país, fortalecendo a acumulação privada do capital. Em contrapartida, a pobreza se agravava ainda mais, sendo alvo de serviços assistenciais.

Na década de 1960, mais precisamente em 1964, o país entra em um processo de Ditadura Militar, culminando na aceleração do enriquecimento do capital estrangeiro. Paralelo a isso há o agravamento da questão social e a criação de mecanismos para atender tal demanda através de políticas sociais focalizadas e fragmentadas, ou seja, não se tinha articulação das políticas, agiam para resolver os problemas de forma paliativa e não na totalidade das relações. Vale destacar que após 1964 teve-se o surgimento dos serviços prestados pelas entidades empresariais, como: Serviço Nacional de Aprendizagem da Indústria (SENAI), Serviço Social do Comércio (SESC), etc.

Em 1974, foi criado o Ministério do Trabalho e Desenvolvimento Social. Sendo neste período em que começa a se gestar a rearticulação das organizações populares da sociedade civil na luta por melhores condições de vida. A partir disso acontece certa ampliação da assistência para alguns municípios brasileiros.

Acerca desse início da política de assistência social no Brasil, Boschetti (2000, p.10) reflete:

A assistência era realizada com um caráter de dever moral e de ajuda e não de um direito social submetido a um dever do Estado. Sem um amparo legal que a concebesse como um direito social e dever estatal, a assistência era facilmente considerada como ajuda provisória para suprir as dificuldades individuais das populações pobres, em geral aquelas consideradas como incapazes para manter a própria sobrevivência.

A assistência social só passa a ser reconhecida como direito do indivíduo e dever do Estado de provê-la a partir da Constituição Federal de 1988, como veremos a seguir.

## **2.1 Constituição Federal de 1988 e Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS): inserção da assistência social no campo dos direitos.**

A partir da Constituição Federal de 1988 – aprovada no contexto de redemocratização da sociedade brasileira, com a participação de vários segmentos sociais – tem-se uma nova

concepção de assistência social, que passa a fazer parte da seguridade social junto à saúde e previdência social, como um sistema que objetiva garantir a proteção social das classes subalternas. Assim, a noção de seguridade social supõe que os cidadãos tenham acesso a um conjunto de certezas e seguranças que cubram, reduzam ou previnam situações de risco e vulnerabilidades sociais (YASBEK, 2009).

A assistência social passa a constituir-se como uma política pública no campo dos direitos sociais, sendo dever do Estado de garantir a quem precisar e de responsabilidade da sociedade, uma vez que até então não era tratada como um direito e sim como benevolência social. No artigo 203 da Constituição Federal de 1988 vemos claramente o que se propõe esta política:

proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência, e à velhice; o amparo às crianças e adolescentes carentes; à promoção da integração ao mercado de trabalho; a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família (BRASIL, 2004, p, 120).

Nesta perspectiva, a assistência social tem seu caráter peculiar de política pública, possui um caráter não universal como a saúde e não é contributiva como a previdência social. Assim sendo, é destinada a quem dela precisar, ou seja, a grupos que se encontram vulneráveis na sociedade brasileira: crianças, adolescentes, jovens, idosos, pessoas portadoras de deficiências e famílias com baixa renda.

Diante disso, tem-se a criação da Lei 8.742, de 7 de dezembro de 1993, denominada Lei Orgânica da Assistência Social – (LOAS)<sup>4</sup>, que regulamenta os preceitos constitucionais sobre a assistência social, reafirmando-a como direito social no âmbito da Seguridade Social:

a assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas (BRASIL, 1993, p.7).

Em seu artigo 4º temos os princípios que regem a assistência:

I – supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica; II – universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o

---

<sup>4</sup> A categoria profissional se engajou em um forte movimento na luta junto a outros agentes sociais pela promulgação da LOAS, destacando-se as organizações representativas e acadêmicas de serviço social. (RAICHELLIS, 1998). Vale destacar que a LOAS passou cinco anos para ser aprovada, pois foi vetada pelo presidente Fernando Collor de Melo em 1990, sendo esta aprovada em 1993 pelo então presidente Itamar Franco.

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. (LOAS, 1993, p. 2).

Esses princípios que regem a política de assistência social revelam o quanto passa a ser representativa no campo dos direitos sociais dos usuários demandantes dessa política, saindo formalmente da sua condição de filantropia, que se estendia por décadas na sociedade brasileira. Nessa direção, a mesma busca incorporar as demandas presentes na sociedade brasileira no que se refere à responsabilidade política, objetivando seus princípios na efetivação da assistência social como direito de cidadania e responsabilidade do Estado.

Assim, a LOAS representou para o campo da assistência social uma espécie de estatuto da maioria intelectual. Esta lei confere ao Estado a responsabilidade de assegurar o acesso efetivo a todos os cidadãos à política de assistência social, definindo as responsabilidades em cada esfera de governo (RAICHELLIS, 1998).

Entretanto, no cenário dos anos 1990, temos a consolidação do projeto neoliberal no país que aparece atrelado aos ditames do capital financeiro, provocando redefinições de acumulação e também um processo de reforma do Estado. Nesse contexto, temos a abertura de capitais, a privatização de empresas, as terceirizações, a demissão de trabalhadores, o aumento da produtividade, a subtração de direitos sociais e trabalhistas, a defesa da informalidade do trabalho como alternativa ao desemprego.

Assim, se de um lado vivenciou-se a conquista de importantes instrumentos legais na garantia dos direitos sociais, de outro a onda neoliberal foi determinante para o desenvolvimento de uma política econômica voltada para o crescimento econômico em detrimento dos avanços sociais – momento em que as classes dominantes iniciam uma ofensiva contra a seguridade social.

Dessa forma, a seguridade social brasileira, apesar de apresentar um caráter de inovação e intencionar compor um sistema amplo de direitos sociais, acabou se configurando como um sistema híbrido, que conjuga direitos derivados e dependentes do trabalho (previdência) com direitos de caráter universal (saúde) e direitos seletivos (assistência). Na área da assistência, apesar da regulação da LOAS, vivencia-se a extinção de programas, redução de pessoas beneficiárias, focalização das ações, redução dos recursos e serviços e a forma desarticulada das ações (BOSCHETTI, 2004).

Na atualidade, diante do processo de desmonte das políticas sociais, ainda se fazem presentes obstáculos para a verdadeira efetividade da assistência, a qual ainda não conseguiu romper com seu caráter paternalista, clientelista e conservador, estando atrelada à cultura do favor nos espaços desta política, um retrocesso agravado pela lógica capitalista de gerir os mínimos sociais às classes subalternizadas.

## **2.2 Sistema Único de Assistência Social (SUAS).**

Também no campo da assistência social tivemos em 2004 a construção da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), sob a égide da construção do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e todo seu marco regulatório no ano seguinte.

Em 15 de outubro de 2004, entra em vigor a resolução N° 145, que aprovou a Política Nacional de Assistência Social, que ressalta o campo da informação, do monitoramento a avaliação, e materializa o conteúdo da LOAS, introduzindo mudanças profundas nas referências conceituais, na estrutura organizativa e na lógica de gerenciamento e controle das ações na área. Neste sentido, esta política aparece na perspectiva de garantir a proteção social (forma ampla e articulada) aos indivíduos e grupos que se encontram em vulnerabilidade e risco social, constituindo-se por alguns princípios, objetivos e diretrizes.

Incluída no âmbito da Seguridade Social e regulamentada pela LOAS, como política social pública, a assistência social inicia seu trânsito para um campo novo: o campo dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal (BRASIL, 2004). Nessa perspectiva, é uma política relativamente nova, em fase de consolidação, mas que tem se constituído como ferramenta de garantia de direitos sociais, principalmente pela ótica de inserção na Seguridade Social.

É na perspectiva do Sistema Único de Assistência Social, que a PNAS implanta uma série de programas socioassistenciais, em rede de proteção social básica (PSB) e especial, buscando garantir uma melhor qualidade de vida das famílias e da população em geral. Segundo Yazbeck (2009, p.23), “esse sistema é constituído pelo conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios no campo da assistência social, reafirmando-a como política da seguridade social”.

A proteção social básica destina-se aqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade social, decorrente da pobreza, privação ou fragilidade dos vínculos afetivos. Já a proteção social especial direciona-se às famílias e indivíduos que se encontram em

situação de risco pessoal e social, ocorrência de maus tratos físicos ou psíquicos, abuso sexual, abandono, uso de substâncias psicoativas, entre outros.

No tocante ao SUAS, o marco inicial da sua implantação foi a Norma Operacional Básica NOB/SUAS<sup>5</sup>, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) por meio de resolução.

Em sua dimensão ética esse sistema busca a inclusão e a equidade dos sujeitos progressivamente vulnerabilizados, apreendendo-os em sua coletividade, enfocando a família em seu contexto natural como eixo central da assistência, e considerando não apenas suas necessidades, mas também suas capacidades, rejeitando, ao menos na retórica, aproximações seletivistas e individualistas. É um sistema público que não precisa de contribuição, é descentralizado e participativo (BRASIL, 2004).

Em linhas gerais, podemos trazer algumas características desse sistema a partir da NOB/SUAS (2005): modo de gestão compartilhada, co-financiamento e cooperação técnica entre os três entes federativos que, de modo articulado e complementar, operam a proteção social não-contributiva de Seguridade Social no campo da assistência social; orienta-se pela unidade de propósitos, principalmente quanto ao alcance de direitos dos usuários; fundamenta-se nos compromissos da PNAS/2004; articula sua dinâmica às organizações e entidades de Assistência Social com reconhecimento pelo SUAS.

Ainda nestes termos, podemos citar de acordo com a NOB/SUAS (2005) os seus eixos estruturantes, que são:

- Precedência da gestão pública da política;
- Alcance de direitos socioassistenciais pelos usuários (os usuários tendo o acesso devido aos serviços oferecidos);
- Matricialidade sociofamiliar (a família sendo elemento central para efetivação de intervenção);
- Territorialização (o território como elemento fundamental para o estudo acerca da vulnerabilidade social);
- Descentralização político-administrativa (cada esfera de governo é responsável pela gestão do sistema, cabendo administrar, monitorar, formular e coordenar);

---

<sup>5</sup> Não obstante, foi criada em 2006 a NOB/RH- SUAS, com o objetivo delinear os principais pontos da gestão pública do trabalho e propor mecanismos reguladores da relação entre gestores e trabalhadores e os prestadores de serviços socioassistenciais, apresentando as primeiras diretrizes para a política de gestão do trabalho. Também podemos frisar que em julho de 2011 o SUAS foi reconhecido como lei.

- Financiamento partilhado entre os entes federados (o financiamento é representado pelos Fundos de Assistência Social nas três esferas do governo);
- Fortalecimento da relação democrática entre a sociedade civil organizada e o Estado (a sociedade civil em parceria com o estado no tocante ao processo de controle social);
- Controle social (sociedade civil na fiscalização dos recursos e planejamento dos serviços);
- Participação popular (a população participando das ações e serviços);
- Qualificação dos recursos humanos (capacitação dos profissionais da área);
- Informação, monitoramento, avaliação e sistematização dos resultados (banco de dados que possibilite compreender o andamento desta política pública).

Neste sentido, o SUAS representa um avanço qualitativo na consolidação da assistência social enquanto política pública, mas ainda são muitos os impasses para a efetivação do que se propõe esse sistema.

### **3 CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) E O SERVIÇO SOCIAL.**

Os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) – ou “Casas da Família” como são denominados –, são implantados a partir do novo modelo de gestão da assistência, através da Política Nacional da Assistência Social (PNAS/2004).

O CRAS tem como objetivo maior contribuir para a efetivação dessa política, tendo a família e indivíduos como unidade de atenção, garantindo o direito de todos à proteção social integral. Dentre seus objetivos específicos podemos citar: contribuir para superar a abordagem fragmentada e individualizadora dos programas tradicionais; garantir a convivência familiar e comunitária dos membros da família; contribuir para o processo de autonomia e emancipação social das famílias e seus membros; viabilizar a formação para a cidadania; articular e integrar ações públicas e privadas em rede; colaborar com a descentralização político-administrativa (BRASIL, 2004/2006).

Sendo assim, o CRAS é uma unidade pública de caráter estatal, que tem como finalidade prevenir o acontecimento de situações de vulnerabilidade e riscos sociais nos espaços.

De acordo com Simões (2003, p.333):

O CRAS tem como objetivo ser uma referência local de assistência social e concretizar os direitos socioassistenciais, ofertando e coordenando, em rede, as ações que previnam situações de risco social, por meio do desenvolvimento de potencialidades e do fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

Nesta perspectiva, os princípios do CRAS relacionam-se com o atendimento à população no nível de proteção social básica, das reais necessidades que estão circunscritas na realidade vivida pelos indivíduos e sua família, buscando promover e potencializar a interação da família e do ambiente comunitário. Dessa maneira, a localização do centro está intrinsecamente ligada aos aspectos de risco e vulnerabilidade social que se mostram na realidade.

Vale destacar, que é de responsabilidade do espaço a oferta do Programa de Atenção Integral à Família (PAIF), cujos objetivos são: promover o acompanhamento socioassistencial das famílias cadastradas na área de abrangência do CRAS; potencializar a família como unidade de referência; contribuir para o processo de autonomia e emancipação social das famílias; desenvolver ações que envolvam diversos setores, com o objetivo de romper o ciclo de reprodução da pobreza entre gerações e atuar de forma preventiva, evitando que essas famílias tenham os seus direitos violados, recaindo em situação de risco.

Este programa se constitui no principal serviço da PSB, ao qual todos os outros serviços desse nível de proteção devem se articular, pois confere a primazia da atuação do poder público na garantia do direito à convivência familiar, bem como garante a matricialidade sociofamiliar no atendimento socioassistencial, um dos eixos que estrutura o SUAS. Assim, o CRAS é uma unidade singular, que se diferencia das demais porque é a única unidade que desempenha as funções de gestão da proteção básica no seu território e de oferta do PAIF (BRASIL, 2009).

Dessa forma, o CRAS é tido como a porta de entrada da proteção social básica prescrita pela Política de Assistência, desenvolvendo atividades como: recepção e cadastramento das famílias; levantamento e identificação das necessidades; encaminhamentos; entrevistas; visitas domiciliares; formação e acompanhamento de grupos. Em sua atuação é priorizado o atendimento às famílias registradas no Cadastramento Único dos Programas Sociais do governo federal – CAD-Único, das famílias beneficiadas pelo Programa Bolsa Família ou Benefício de Prestação Continuada (BPC).

Portanto, os serviços de proteção social básica executados nos CRAS's devem se articular às demais políticas públicas, para garantir sustentabilidade nas ações e o

protagonismo dos atendidos, além da integralidade do atendimento, para a superação das condições de vulnerabilidade e prevenção de situações de risco.

O financiamento desses espaços deve ser repassado pelo governo federal em conjunto com os Estados, Distrito Federal e os Municípios, sendo o co-financiamento definido conforme as suas respectivas competências. A PNAS recomenda que Estados e Municípios invistam no mínimo 5% do total de arrecadação de seus orçamentos para a área da Assistência Social, por considerar importante a instituição do co-financiamento, em razão das inúmeras demandas e a existência de recursos para esta política (BRASIL, 2004).

O Centro de Referência da Assistência Social do distrito de São José da Mata, município de Campina Grande – PB, está localizado em área com altos índices de risco e vulnerabilidade social. Destina-se à prestação de serviços e programas socioassistenciais, oferecendo proteção social básica às famílias de baixa renda.

Foi inaugurado em março de 2010, incluindo em sua área de abrangência a zona urbana do distrito e os seguintes sítios de sua zona rural: Tambor, Bosque km 21, Covão, Monte Alegre, Capim Grande, Castelo, Felix Amaro, Mucumba, Olho D'água, Farinha, Boi Velho, Capuchu, Gaspar, Carretão, Serra de Joaquim Vieira I e II, Gabriel, Lagoa de Dentro, Grotão, Riacho dos Porcos, Lagoa de João Gomes, Campo de Angola, Maliça e São Januário.

Assim, podemos observar que se trata de uma ampla área de abrangência, e que, devido sua extensão, há dificuldades na oferta dos serviços, pois a instituição não consegue atender a toda demanda.

O número de famílias cadastradas é em média de 500 (quinhentos). De forma geral, são famílias de baixa renda, em situação de vulnerabilidade social: usuários do bolsa família, aposentados, trabalhadores da agricultura, desempregados, usuários que vivem de pensão, etc. Vale destacar que a maioria dos usuários é de mulheres, e há um número alto de pessoas desempregadas.

O referido CRAS possui 01 (um) grupo de crianças, 01 (um) grupo de idosos (cujas atividades encontram-se paralisadas), 01 (um) grupo de gestantes (que está em processo de busca ativa pela rotatividade das participantes).

A instituição presta assessoria a 02 (dois) grupos de mulheres dos clubes de mães do distrito de São José da Mata, bem como se articula ao PETI (Programa de Erradicação do Trabalho Infantil) – atende crianças e adolescentes de 06 (seis) a 16 (dezesesseis) anos – e a dois (02) grupos do Programa Nacional de Inclusão de Jovens (PROJOVEM) – atende adolescentes de 17 (dezesete) a 18 (dezoito) anos.

O CRAS é composto por uma equipe multidisciplinar, formada por duas (02) Psicólogas, e três (03) Assistentes Sociais, sendo uma coordenadora. Conta ainda com uma equipe de apoio: uma (01) auxiliar de serviços gerais e três (03) vigilantes, um (01) diurno e dois (02) noturnos.

Os principais canais dos usuários com o CRAS – São José da Mata são: escolas, PSF's (Estratégia Saúde da Família), conselhos tutelares, clubes de mães, associação de moradores de bairro, CAPS (Centro de Apoio Psicossocial), e outras instituições tanto privadas como públicas. Com esses canais o CRAS possui parcerias para assim dar um melhor respaldo em suas competências.

Quanto aos equipamentos, o referido espaço conta apenas com telefone, aparelho de DVD, televisão, materiais de expediente (papel ofício, ficha de cadastro, canetas, tesouras, cliques, entre outros), e uma pequena brinquedoteca para auxiliar nas atividades do grupo de crianças. É importante destacar que se torna necessário outros instrumentos para a melhor atuação do centro, como internet, computadores, impressora, data-show, a presença mais frequente do transporte para a realização de visitas na área de abrangência.

Diante disso, o espaço, relativamente novo, já apresenta certas dificuldades para o cumprimento das diretrizes do que se propõe a PNAS, como a falta de recursos materiais necessários, a questão da focalização e seletividade da assistência social. Além da falta de infraestrutura do espaço, tem-se também a precariedade da contrapartida municipal no repasse para gestão dos serviços.

### **3.1 A atuação do Assistente Social e o CRAS**

A profissão de serviço social possui um caráter interventivo nas expressões da questão social, considerada o objeto de trabalho cotidiano do Assistente Social (IAMAMOTO, 2009). Nesta perspectiva, para intervir o profissional utiliza-se das políticas sociais que aparecem como uma forma de enfrentamento por parte do Estado aos problemas sociais gerados pelo capitalismo. Dessa forma, são as mais diversas políticas sociais que dão base de sustentação à profissionalização do serviço social. A partir dessa intervenção do Estado na questão social criam-se os diversos espaços sócio-ocupacionais na divisão social e técnica do trabalho, bem como um mercado de trabalho para o Assistente Social (NETTO, 1992).

O Assistente Social possui uma dimensão interventiva nas mais diversas áreas de atuação como: saúde, previdência, assistência social, sóciojurídica, ONG's, entre outras. O

trabalho do serviço social faz-se necessário nessa conjuntura de acirramento das desigualdades sociais.

Em sua atuação nos CRAS's e nos demais espaços sócio-ocupacionais, o Assistente Social deve fundamentar suas ações articulando as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, para dar maior legitimidade ao seu espaço na instituição.

A dimensão instrumental (técnico-operativa) é um dos alicerces da prática profissional, por ser o meio mais visível para a construção de respostas profissionais através da intervenção social, sendo orientada segundo a direção teórico-política da prática. Através de sua prática, o profissional assume a função de educador social, com intuito de orientar os usuários quanto aos seus direitos e deveres na sociedade (TRINDADE, 2004).

No atual cenário observamos uma ampliação do trabalho do Assistente Social na área da assistência social, principalmente nos CRAS's, sendo um campo de atuação relativamente novo para o Serviço Social. De acordo com Santos (2010, p. 384):

Nos anos 2000, a expansão da assistência social deu-se numa conjuntura política em que os programas de combate à pobreza vêm tendo centralidade em toda América Latina, como principal mecanismo de enfrentamento das desigualdades sociais. A implementação e a operacionalização desta política, focalizada e seletiva, voltada para os segmentos mais pauperizados da população, ampliaram a inserção dos Assistentes Sociais no mercado de trabalho profissional. Neste sentido, a criação do Sistema Único da Assistência Social (SUAS) e das Normas Operacionais Básicas (NOB) que dele derivaram são determinantes da expansão dos postos de trabalho para os profissionais de serviço social.

Nesse contexto, o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) em 2010 publicou os “Parâmetros para Atuação Profissional de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social”, em que afirma:

é fundamental que os(as) trabalhadores(as) envolvidos na implementação do SUAS tenham clareza das funções e possibilidades das políticas sociais que integram a Seguridade Social, de modo a não atribuir à Assistência Social a intenção e o objetivo hercúleo e inatingível de responder a todas as situações de exclusão, vulnerabilidade, desigualdade social (CFESS, 2010, p.6).

Nesse sentido, são definidas algumas competências dos Assistentes Sociais na política de Assistência Social, especificamente nos CRAS, são elas: planejar, organizar e administrar o acompanhamento de recursos orçamentários nos benefícios e serviços sócio-assistenciais; organizar os procedimentos e realizar atendimentos individuais e/ou coletivos; realizar estudos sistemáticos com a equipe, na perspectiva de análise conjunta da realidade e planejamento coletivo das ações, o que supõe assegurar espaços de reunião e reflexão no âmbito das equipes multiprofissionais (CFESS, 2010).

Para a efetivação de uma nova prática no âmbito da assistência social no Brasil, Raichelis (2010, p.769) reflete que:

Os assistentes sociais, com base em sua autonomia profissional, ainda que relativa, e tendo em vista prerrogativas legais, éticas e técnicas, estão sendo desafiados a inovar e ousar na construção de estratégias profissionais que priorizem as abordagens coletivas e a participação dos usuários da assistência social, no sentido de reverter relações autoritárias e tuteladoras que subalternizam a população. (RAICHELIS, 2010, p.769).

Desse modo, a inserção das assistentes sociais<sup>6</sup> acontece paralela à criação do espaço na comunidade. As profissionais possuem um trabalho diário voltado para o acompanhamento dos grupos de convivência infantil, idosos, mulheres; realização de visitas domiciliares, atendimento psicossocial individual, participação em eventos, parceria com outros mecanismos sociais existentes na área de abrangência do CRAS, dentre outras ações.

As principais demandas para as Assistentes Sociais são: informações sobre Benefício de Prestação Continuada (BPC), Bolsa Família (BF), solicitação de benefícios eventuais, atendimento social, cadastramento das famílias no programa PAIF, visitas domiciliares, encaminhamentos, dentre outras.

A atuação profissional deve ser norteada por direitos e deveres constantes no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão, que devem ser respeitados, tanto pelos profissionais, quanto pelas instituições empregadoras.

Ainda assim, apesar de todas as conquistas empreendidas no decorrer dos anos, a profissão hoje vivencia realidades difíceis nos espaços sócio-ocupacionais. O Serviço Social não fica imune à conjuntura atual do mundo do trabalho e, conseqüentemente, às precárias condições de trabalho, o que rebate diretamente no exercício profissional, colocando limites à prática cotidiana, pois, como afirma Iamamoto (2009, p.63), “o assistente social não detém todos os meios necessários para a efetivação de seu trabalho: financeiros, técnicos e humanos necessários ao exercício profissional autônomo”.

## **4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA.**

### **4.1 Percurso Metodológico**

---

<sup>6</sup> Considerando que no CRAS alvo da pesquisa trabalham três assistentes sociais do sexo feminino, por tratá-las respeitando a condição de gênero, vamos nos referir às mesmas enquanto mulheres.

Conforme exposto na introdução deste trabalho, a pesquisa foi realizada com usuários do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) de São José da Mata, distrito de Campina Grande-PB. A investigação foi realizada com 08 pessoas participantes dos grupos de convivência da instituição, as quais estão inseridas cotidianamente nas atividades oferecidas pelo espaço. Para a consolidação da pesquisa optamos pela amostragem intencional não probabilística, por ser a que mais correspondia às necessidades apresentadas no decorrer do processo investigatório.

A pesquisa foi do tipo descritiva e explicativa. De acordo com Gil (2006), a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômenos. Com relação à explicativa, o autor mostra que essa tem como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos.

A abordagem do estudo foi de caráter qualitativo, pois a investigação buscou mostrar a realidade de fenômenos, indicando tendências do cotidiano do local a ser pesquisado. De acordo com Minayo (2004, p.22), “a dimensão da abordagem qualitativa trabalha com valores, crenças, atitudes, opiniões e adequa-se a aprofundar a complexidade de fatos e processos particulares e específicos a indivíduos e grupos”, ou seja, é empregada para a compreensão de fenômenos caracterizados por um alto grau de complexidade.

Para a coleta de dados foi realizada uma entrevista semi-estruturada, a qual, de acordo com Manzini (1990/1991), está focalizada em um assunto sobre o qual confeccionamos um roteiro com perguntas principais, complementadas por outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas à entrevista. Para o autor, esse tipo de entrevista pode fazer emergir informações de forma mais livre. Durante as entrevistas foi utilizado gravador de voz, previamente autorizado pelos entrevistados.

Ademais, para a coleta de dados também foram utilizadas a pesquisa documental e bibliográfica, bem como a observação. Já a análise dos dados se deu através da análise das falas dos sujeitos entrevistados.

Os dados coletados foram analisados tendo em vista uma compreensão crítica e totalizante acerca da realidade posta. Com isso, para fundamentar teoricamente a pesquisa, buscamos reflexões de autores que trazem contribuições sobre a temática em pauta, para assim consolidar o estudo, tanto em livros, teses, pesquisas na internet, artigos já publicados, visando com isso fazer uma interlocução do referencial teórico com os achados da pesquisa de campo.

Após elaborado, o projeto de pesquisa que originou o presente estudo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa envolvendo seres humanos da UEPB, sendo analisado e aprovado, conforme documento anexo.

#### **4.2 Breves considerações acerca do perfil socioeconômico dos sujeitos entrevistados**

Durante o estudo foram entrevistadas 08 pessoas dos grupos de mulheres, gestantes e idosos, todas do sexo feminino. Cabe ressaltar que a maioria dos cadastros realizados na instituição é de mulheres, que constituem a maior parte do público atendido pelo CRAS. De acordo com Russo, Cisne e Brettas (2008), as mulheres ainda são responsabilizadas pela assistência, seja por se constituírem, majoritariamente, como seu público usuário, seja por atuarem prestando serviços à população.

No que se refere à escolaridade das entrevistadas, constatou-se que 04 possuem ensino fundamental incompleto, uma é analfabeta, duas possuem 2º grau completo e outra possui o 2º grau incompleto. As idades são bem variadas, de 21 a 65 anos, uma vez que tratamos de públicos bem diversos de acordo com o grupo de que participa.

No tocante à situação no mercado de trabalho, identificou-se que 50% das entrevistadas não estão inseridas, já 38% são aposentadas e apenas 12% estão inseridas no mercado formal de trabalho.

O fenômeno do desemprego estrutural, alimentado pela globalização e flexibilização do trabalho, é resultante do perverso processo de reorganização que o capital buscou conformar a partir da reestruturação produtiva, sendo alicerçada e tendo continuidade nos tempos de capitalismo neoliberal. Desse modo, o desemprego crescente pode ser considerado como inerente da dinâmica capitalista, uma vez que o capital necessita do chamado exército industrial de reserva para sua perpetuação, sendo um componente necessário e constitutivo da dinâmica histórico-concreta do capitalismo.

Através da pesquisa observou-se que apenas 02 entrevistadas recebem benefício social, o bolsa família. Ademais, 88% delas afirmaram que a renda familiar é de apenas um salário mínimo e apenas 12% possui uma renda familiar entre dois e três salários mínimos. Esse dado é compatível com o perfil dos usuários e famílias que devem ser atendidos pelo CRAS, bem como tem ligação direta com a questão do desemprego que assola a sociedade brasileira.

Quando questionadas se sua moradia era em casa própria, a resposta predominante foi sim (88%). Neste sentido, apenas uma entrevistada (12%) afirma que mora em casa alugada.

### 4.3 Conhecimento sobre o CRAS e a assistência social

No decorrer do processo investigativo, foi observada a falta de informações da população acerca do referido CRAS e das atividades que são oferecidas. Neste sentido, as usuárias conhecem o espaço, mas não sabem com clareza o que se propõe:

Eu sei do espaço porque as pessoas que frequentavam o espaço foi que me informaram, aí minha menina quis participar do grupo de crianças, então levei ela. E sei que lá é formado por psicólogas e assistentes sociais. (Entrevistada 3)

Eu sei que tem palestras toda semana com as assistentes sociais e as psicólogas. (Entrevistada 4)

Quando a gente precisa de alguma coisa vai lá na casa da família conversar com as assistentes sociais e os psicólogos, é um lugar muito bom para conversar e resolver os problemas da gente (entrevistada 5)

Assim, apesar do CRAS possuir uma considerável área de abrangência, é notório o pouco conhecimento da população usuária sobre este espaço sócio-ocupacional, os objetivos que contempla, as atividades e procedimentos realizados na instituição.

Durante a experiência de estágio, podemos acompanhar algumas ações na direção da socialização de informações acerca do espaço, pois os profissionais fazem visitas institucionais na área da rede socioassistencial informando acerca dos serviços que são oferecidos na instituição, bem como algumas visitas domiciliares nas áreas próximas ao espaço.

Neste sentido, percebe-se a necessidade de uma divulgação mais sistemática junto à comunidade, para poder efetivar as diretrizes do PAIF, pautado pela Política Nacional de Assistência Social, que norteiam as ações do CRAS. Um dos princípios da assistência social, segundo a LOAS (art. 4º, alínea V), é a divulgação de informações. Assim, divulgar o espaço contempla uma das propostas do CRAS/PAIF, conforme preceitua o SUAS/NOB:

A disseminação de informações corresponde à realização prática de um direito e é, também, uma estratégia para mobilizar esforços para o agir coletivo, com ênfase nas famílias em situação de vulnerabilidade, sempre procurando fomentar a interação dialógica. Há procedimentos diversos para disseminar informações, tais como: campanhas, palestras, reuniões (...) (BRASIL, 2005. p. 41)

Paralelo a isso, é necessário sintonia com a população, aproximando-a do cotidiano da instituição, criando um elo entre equipe técnica e usuários, numa tentativa de abrir o espaço

para que os sujeitos possam participar ativamente, e se reconhecerem como sujeito de direitos, uma vez que o CRAS constitui-se como porta de entrada para a efetivação dos direitos das pessoas que se encontram em área de vulnerabilidade e risco social. Vale destacar que O CRAS é responsável por atuar com famílias em seu contexto comunitário, visando à orientação e o convívio individual, social e comunitário, promovendo a inserção dos indivíduos na sociedade. Sendo assim, o desconhecimento do CRAS se constitui um problema que pode ocasionar outros, como a falta de demandas.

Ademais, neste estudo percebe-se a falta de conhecimento das pessoas acerca da assistência social enquanto um direito do indivíduo, pois 100% dos entrevistados não a mencionaram como tal, uns acham que consiste em uma política de ajuda e apoio às pessoas, outros entrevistados já ouviram falar, mas não sabem do que se trata. Isso é decorrente do antigo conceito de assistência social, como prática caritativa de responsabilidade da Igreja e dos “homens bons” que ainda é vigente em nossa sociedade: “Dá apoio a quem tá precisando, é pra apoiar quem precisa de ajuda” (entrevistada 1). “A assistência social é um trabalho de ajuda às pessoas com dificuldade, que tão precisando de apoio” (entrevistada 2). Já outra usuária afirma categoricamente que não sabe do que se trata: “Não sei, não sei” (entrevistada 8).

Desse modo, a assistência social é marcada pela benevolência, pela ajuda ao próximo, pelas damas de caridade. As políticas sociais no contexto brasileiro foram calcadas por um modelo assistencial, consagram formas populistas de relação e benevolência enquanto maneira de atender às necessidades de reprodução da sobrevivência das classes subalternas. Conforme Sposati et al (1992, p.64):

A assistência social através de seus programas, torna-se assim o conjunto de práticas que o Estado desenvolve direta ou indiretamente, junto às classes subalternizadas, com aparente caráter compensatório das desigualdades sociais geradas pelo modo de produção capitalista.

Neste sentido, sabemos que a assistência social é um direito dos indivíduos desde a CF/88, inserida no tripé da seguridade social, sendo regulamentada a partir da LOAS. Porém, ainda possui um ranço conservador, tem um caráter de assistencialismo, de troca de favores, devido sua condição histórica e que se faz presente até os dias atuais. Sendo assim vemos os impactos desse processo na forma de pensar dos sujeitos que participam desse espaço.

O que se nota é que o usuário não utiliza o serviço como um direito, mas sim como um favor que está recebendo. A política brasileira tem essa herança cultural do clientelismo, do

favor, da ajuda, como bem percebemos na fala de uma usuária: “Eu num sei não, num entendo não. Só sei que é vantagem para os pobres aqui da nossa comunidade” (Entrevistada 5).

Neste sentido, a questão do direito à assistência social ainda não é vista pela população usuária, então é preciso o agir profissional do assistente social para desconstruir a ideia do favor.

Na verdade, quando a população carente busca os serviços assistenciais para sobreviver, ela se apresenta exatamente pela não cidadania e consegue o acesso a esses serviços exatamente pelo inverso, pois ela chega como aquele que não tem, como o despojado. Então, uma consciência do direito é um longo trabalho que nós temos que fazer; de superar a visão daquilo que ela está recebendo como benesse; até de entender que não é um favor o serviço que lhe é prestado e começar a considerar que ela tem direito realmente. Acho que isso é um longo processo que nós temos pela frente. (YAZBEK 1995, apud MARTINS et al, 2000, p.33).

Nesta perspectiva, a atuação do assistente social pode oferecer grande contribuição na desmistificação da política de assistência social, através da prática de troca de informações e esclarecimentos. Conforme pondera Martins (2000, p.44):

Apesar da compreensão que o assistente social tem sobre a distância entre o discurso constitucional e sua efetivação, a forma com que ele atende ao usuário no interesse ao seu engajamento na política da assistência, faz a diferença entre o profissional estar pontuando a conotação do favor ao destinar o benefício institucional ou a conotação do direito ao repassar os serviços sociais.

Como vimos, é um longo processo para a desmistificação da assistência social como ajuda ou favor, pois, como afirma Santos (2010, p. 391), os avanços “não elidem a persistência de traços tradicionais e conservadores que convivem com propostas inovadoras e qualificadas, no campo da assistência social”.

#### **4.4 Conhecimento dos entrevistados acerca da atuação profissional das assistentes sociais no CRAS de São José da Mata**

Este ponto compreende o objetivo principal deste estudo, analisar a visão dos sujeitos entrevistados acerca da atuação do Assistente Social no CRAS de São José da Mata.

O Serviço Social é uma profissão historicamente determinada, que possui um caráter de trabalho especializado por ser necessária à sociedade. Yamamoto afirma que: “desde os anos de 1980, vem-se afirmando que o serviço social é uma especialização do trabalho, uma profissão particular inscrita na divisão social e técnica do trabalho coletivo na sociedade” (2009, p.22).

A profissão surgiu no Brasil em meados da década de 1930, quando o Estado requisita o profissional para intervir nas sequelas da questão social. Na atualidade, existe uma nova ordem do capital e a questão social se expressa pela ampliação do desemprego e da precarização do trabalho. Há nesse contexto, “a incorporação de novos paradigmas tecnológicos e de gestão, poupadores de mão-de-obra, objetivando a elevação de padrões de produtividade e rentabilidade do capital” (IAMAMOTO, 2009, p. 115).

No tocante à pesquisa, de forma geral as pessoas entrevistadas conhecem minimamente a atuação profissional das assistentes sociais do espaço, falaram sobre algumas das suas atribuições, e consideram o trabalho muito importante na comunidade. Já quando perguntadas se receberam alguma informação por parte da assistente social que teve contato, algumas afirmam que sim e outras que não.

Ficou claro que as usuárias não desconhecem totalmente o trabalho das assistentes sociais, pois nas respostas todas disseram pelo menos uma atribuição do profissional. Citaram, por exemplo: o trabalho socioeducativo, as informações prestadas sobre direitos e benefícios sociais, etc. Embora que ainda seja perceptível nas falas à percepção da profissão como aquela que aparece para ajudar, dar o apoio moral para resolver os problemas. A rigor, percebe-se que em alguns momentos algumas das entrevistadas citam a atuação voltada na perspectiva de ajuda ao próximo, maneira conservadora de analisar a profissão.

Vale destacar que, como foram várias perguntas na linha da atuação profissional, conclui-se que algumas das entrevistadas veem a atuação profissional nessa perspectiva de ajuda, mas no mesmo momento citam pelo menos uma atribuição do Serviço Social, sendo isto bastante curioso e provocador nesse estudo.

Quando indagadas sobre a atuação e contato com as assistentes sociais da instituição, observa-se nas falas essa visão da atuação profissional voltada para a ajuda e não como um trabalho pautado na perspectiva da efetivação do direito: “O trabalho é muito importante porque elas ajudam as pessoas, elas ajudam muito” (entrevistada 8), no mesmo entendimento outra faz a seguinte afirmação: “A assistente social sempre dá um apoio a mais, conversa e aquela pessoa já não se sente tão só, ajuda muito o trabalho dela” (entrevistada 2).

A profissão emerge realizando práticas conservadoras, ligada aos princípios doutrinários da igreja católica, que enxerga a questão social, antes de econômica-política, como uma questão moral-religiosa. “O Serviço Social emerge como uma atividade com bases mais doutrinárias que científicas no bojo de um movimento de cunho reformista conservador” (IAMAMOTO, 1997, p.21).

Bem como as políticas sociais vem reafirmar o conservadorismo de ajuda e benevolência social: “do ponto de vista político as intervenções no campo da política social em particular na assistência social, vem se apresentando como espaço propício à ocorrência de práticas clientelistas e assistencialistas” (YAZBEK, 2005, p.41).

Embora esteja presente a concepção da ajuda, podemos observar que as usuárias entrevistadas conhecem de forma mínima a atuação do assistente social, quando relacionam a profissão ao trabalho sócio educativo realizado com as famílias: “As assistentes sociais são pessoas boas, tratam a gente bem, fazem um trabalho muito educativo com as pessoas que participam do CRAS” (entrevistada 5).

A atuação profissional é direcionada ao trabalho socioeducativo com os grupos de convivência da instituição, nos quais são realizadas atividades como palestras sobre diversos temas transversais, bem como o trabalho com as famílias, que é o objetivo maior do PAIF. “Na contemporaneidade, o trabalho sócio educativo tem sido amplamente utilizado como referência metodológica nos trabalhos voltados à proteção sócio-familiar” (MASCARENHAS, 2004, p.352- 353).

Foi destacado também o trabalho das assistentes sociais da instituição voltado para o esclarecimento sobre os benefícios e direitos sociais: “Elas falavam dos nossos direitos, as coisas para ir atrás, tipo assim: cadastro do bolsa família, e salário maternidade para quem tinha direito” (entrevistada 8); outra quando indagada em quais momentos se procura o assistente social: “Sei que temos que procurar as assistentes sociais quando queremos informações de algum benefício para os pobres” (entrevistada 5).

Nestes termos, percebe-se a profissão vinculada ao caráter de esclarecimentos acerca dos direitos da população usuária, constituindo-se um dos principais pilares de atuação nos espaços sócio-ocupacionais. As profissionais orientam sobre as condicionalidades e os procedimentos que devem ser cumpridos para obtenção de benefícios.

De acordo com os parâmetros de atuação de assistentes sociais na política de assistência social, uma das competências específicas é socializar informações e saberes no campo dos direitos, da legislação social e das políticas públicas, direcionada aos diversos atores e sujeitos desta política. (CFESS, 2010). No tocante ao CRAS em que foi realizada a pesquisa, vemos demandas neste sentido, seja a socialização de informações sobre os direitos sociais a partir de realização de palestras nos grupos de convivência, como também em atendimentos individuais.

Ainda se tratando da pesquisa, foi perguntando se o trabalho do assistente social é importante, a resposta afirmando que sim foi unânime: “O trabalho é de grande importância,

porque as palestras é uma forma de esclarecer a comunidade, porque muitas vezes tem os meios de correr atrás e num corre porque não sabe, o profissional é uma porta” (entrevistada 1); de igual modo outra usuária afirmou: “Com certeza é um trabalho importante, porque ajuda muito no ensino e educação das pessoas” (entrevistada 3).

Sendo assim, consideram o trabalho do assistente social importante para a comunidade. A profissão na atualidade constitui-se como trabalho especializado e necessário, pois exerce atividades que diretamente atendem às necessidades sociais dos indivíduos através dos meios operacionais para atender as demandas colocadas no cotidiano institucional.

Diante disso, o profissional deve estar sempre se atualizando tendo em vista que as transformações societárias implicam em novas demandas à profissão. Nesta perspectiva, só a partir de uma competência crítica conseguiremos romper com o conservadorismo na profissão, tendo como base o projeto ético político que nos norteia.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Para debatermos sobre a atuação do serviço social, procuramos entender um pouco acerca da inserção dos profissionais de Serviço Social no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), que é um novo serviço no âmbito da Política de Assistência Social. O Assistente Social tem a possibilidade de desenvolver seu trabalho pautado em princípios ético-políticos de defesa dos interesses do usuário e contribuir para o reconhecimento da Assistência Social como um direito garantido pelo Estado.

Diante do que foi exposto verifica-se que a profissão adquiriu legitimidade ao longo dos anos, fato importante para tal foi justamente devido à expansão de várias áreas que vem consolidando o trabalho profissional do assistente social, em especial na assistência social. Os relatos dos sujeitos participantes da pesquisa valorizam o profissional de serviço social.

Nestes termos, durante o processo de investigação ficou evidente que as usuárias tem um conhecimento mínimo sobre a profissão, não tendo clareza do que realmente se propõe o profissional nesse espaço de atuação. Não obstante, ainda não conseguimos romper com a visão conservadora que os usuários possuem da profissão, remetendo-a ao tradicionalismo cristão que a influenciou nos seus primórdios. A concepção sobre os profissionais transita entre aquela boa moça que “ajuda”, e a ideia messiânica daquela que “resolve os problemas”.

O Serviço Social está diretamente associado à intervenção do Estado nos processo de regulação das políticas sociais, e hoje a política de assistência social reforça, através dos seus

programas e projetos, ou seja, na forma de assistir o indivíduo, o conservadorismo, ou, como apontam as análises de Boschetti e Bering (2009), o neoconservadorismo das políticas sociais.

É importante salientar que quando buscam o CRAS, os usuários se encontram muitas vezes fragilizados por determinadas situações vivenciadas em seu cotidiano, assim querem uma maneira de encontrar soluções para os seus problemas, o mais rápido possível. Por isso, na maioria das vezes as mediações feitas conformam a perspectiva do imediatismo.

Diante dessas considerações, percebemos o quanto é difícil desconstruir essa visão da ajuda. Porém, acreditamos que uma maior divulgação e socialização do verdadeiro papel do assistente social juntamente aos usuários, contribuirá para uma melhor compreensão acerca da atuação profissional, e, conseqüentemente, da relação entre direitos sociais, Estado e políticas sociais. Vale destacar que deve ser um trabalho pensado coletivamente pela categoria em qualquer âmbito de trabalho.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília: Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social, 2004.

\_\_\_\_\_. **Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social**: orientações técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social. Brasília, Governo Federal, 2005.

\_\_\_\_\_. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS/** Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. – 1. Ed. – Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.

\_\_\_\_\_. **Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS**. Nº. 8.742 de 7 de dezembro de 1993.

BOSCHETTI, Ivanete Salete. As políticas brasileiras de seguridade social – assistência social. In: **Capacitação em serviço social e política social, Módulo 3**. Brasília: UnB, 2000.

\_\_\_\_\_, Ivanete Salete. Seguridade Social e Projeto ético político do Serviço Social: Que direitos para qual cidadania. In: **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, 2004.

BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social** – fundamentos e história- 6º ed - São Paulo: Cortez, 2009.

CARVALHO, Raul de Carvalho; IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Relações sociais e serviço social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 22. ed. São Paulo: Cortez: CELATS, 2008.

CERQUEIRA FILHO, Gisálio. **A "questão social" no Brasil**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1982.

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **Parâmetros para Atuação Profissional de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social**. Série: Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais. Brasília, 2010.

\_\_\_\_\_, Código de Ética do Assistente Social. Lei 8.666/93 de Regulamentação da profissão. Brasília: CFESS, 2006.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2006

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na Contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 10 ed. São Paulo: Cortez, 2009.

\_\_\_\_\_, M. V. **Renovação e conservadorismo no serviço social**. São Paulo: Cortez, 1997.

JORGE, Maria Cristina. **A política de assistência social e o Centro de Referência da Assistência Social – CRAS na região do Oeste do Paraná**. Toledo, 2007.

MANZINI, E. J. **A entrevista na pesquisa social**. São Paulo: Didática. Vol 26/27, p. 149-158, 1990/1991.

MASCARENHAS, Mabel. **A coruja e o camelo: a interlocução construída pelos assistentes sociais com as tendências teórico-metodológicas do Serviço Social** (Tese de Doutorado). Pontífca Universidade Católica de São Paulo, 2006.

MARTINS, Lilia Christina. et al. A política de seguridade social e a questão da cidadania. In: **Serviço Social e Realidade**. v.9, n.1. Franca, São Paulo. 2000.

\_\_\_\_\_, Lilia Christina. O serviço social e a conquista dos direitos sociais. In: **Serviço Social e Realidade**. v.9,n.1. Franca, São Paulo. 2000.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 8. ed. São Paulo: Hucitec, 2004.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1992.

RAICHELIS, Raquel. Assistência Social e Esfera pública: os conselhos no exercício do controle social. In: **Revista Serviço Social e Sociedade** n. 56 São Paulo: Cortez, 1998.

\_\_\_\_\_, Raquel. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**. n 104 São Paulo: Cortez, 2010.

RUSSO, G.; CISNE, M; BRETTAS, T. Questão social e mediação de gênero: a marca feminina na assistência social. In: **Revista Ser Social**. V. 11, nº25. Brasília, 2008.

SANTOS, Maria Betânia Jales. O trabalho do assistente social no SUAS: relações de trabalho e competências profissionais. In: (Org) MOTA, Elizabete. **As ideologias da contrarreforma e o Serviço Social**. Recife: Ed Universitária da UFPE, 2010.

SIMÕES, Carlos. **Curso de Direito do Serviço Social**. 5 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SPOSATI, Aldaiza de Oliveira. et al. **Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras: uma questão em análise**. São Paulo: Cortez, 1992.

TRINDADE, Rosa Lúcia Predes. Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais. **Revista Temporalis**, 2 ed. ano II, n 4. 2004. p 21-39.

YASBEK, Maria Carmelita. Os fundamentos históricos e teórico-metodológicos do Serviço Social brasileiro na contemporaneidade. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília:CEFESS, ABEPSS, 2009.

\_\_\_\_\_, Maria Carmelita. **Classes subalternas e assistência social**. São Paulo: Cortez, 2005.

## ANEXO

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS – CEP/UEPB**



**COMISSÃO NACIONAL DE ÉTICA EM PESQUISA.**



**PARECER DO RELATOR: ( 04 )**

**Número do Parecer: 0089.0.133.000-12**

**Título: A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERENCIA SOCIAL (CRAS) DE SÃO JOSÉ DA MATA DO MUNICIPIO DE CAMPINA GRANDE-PB: uma análise da visão dos usuários**

**Data da relatoria: 30 de maio de 2012**

**Apresentação do Projeto:**

O Projeto é intitulado " A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERENCIA SOCIAL (CRAS) DE SÃO JOSÉ DA MATA DO MUNICIPIO DE CAMPINA GRANDE-PB: uma análise da visão dos usuários". Trata-se de um estudo descritivo, exploratório, com abordagem quanti-qualitativa, será realizado no CRAS no distrito de São José da Mata com usuários dos serviços prestados por este Órgão.

**Objetivo da Pesquisa:** Analisar a compreensão dos usuários acerca da atuação profissional do Assistente Social do CRAS de São José da Mata.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Considerando a justificativa, objetivos, os aportes teóricos e metodologia apresentados no presente projeto e ainda considerando a relevância do estudo, as quais são explícitas suas possíveis contribuições, percebe-se que a mesma não trará riscos aos sujeitos a serem pesquisados.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**A pesquisa proposta atende a todas as exigências legais constantes na Resolução 196/96 do CNS/MS e protocolares deste Comitê.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Os termos que são necessários para o tipo de estudo encontram-se devidamente anexados não havendo pendências no referido projeto de pesquisa.