



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
COORDENAÇÃO DE SERVIÇO SOCIAL
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

JUSSARA DE MELO FERREIRA

**A PRÁTICA DO SERVIÇO SOCIAL: UMA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO
CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) DA RAMADINHA
I EM CAMPINA GRANDE/PB**

CAMPINA GRANDE
2011

JUSSARA DE MELO FERREIRA

**A PRÁTICA DO SERVIÇO SOCIAL: UMA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO
CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTENCIA SOCIAL (CRAS) DA RAMADINHA
I EM CAMPINA GRANDE/PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Serviço Social, no Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Profa. Ms. Terçalia Suassuna Vaz Lira

CAMPINA GRANDE
2011

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Setorial Luiza Erundina – Serviço Social – UEPB

F383p

Ferreira, Jussara de Melo.

A prática do serviço social [manuscrito] : uma percepção dos usuários do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) da Ramadinha I em Campina Grande/PB / Jussara de Melo Ferreira – 2011.

57 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2011.

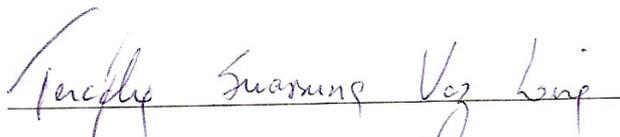
“Orientação: Profa. Ma. Terçalia Suassuna Vaz Lira, Departamento de Serviço Social”.

1. Assistência Social. 2. Prática Profissional. 3. Centro de Referência Social (CRAS). 4. Serviço Social. I. Título.

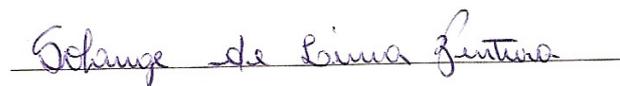
21. ed. CDD 361.3

A PRÁTICA DO SERVIÇO SOCIAL: UMA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO CENTRO DE
REFERÊNCIA DE ASSISTENCIA SOCIAL-CRAS DA RAMADINHA I EM CAMPINA
GRANDE - PB

Banca Examinadora


Terçalia Suassuna Vaz Lira

Orientadora


Solange de Lima Ventura

Supervisora de Campo e Coordenadora do CRAS da Ramadinha I


Célia de Castro

Coordenadora do Estágio

Campina Grande-PB

Novembro de 2011

AGRADECIMENTOS

Sou grata ao Senhor e redentor da minha vida, pois reconheço que sem Ele jamais poderia chegar aqui, sem sua graça, amor e bondade não suportaria as pressões que surgiram durante essa grande caminhada.

Agradeço ainda pela sabedoria e favor do Senhor em todos os momentos que precisei, e ainda pela inspiração do Espírito me guiando em todas as coisas.

Louvo a Deus pela minha família que sempre acreditou e valorizou meu potencial. A minha mãe que sempre me serviu como exemplo de vida e superação, dedico essa vitória a ela e a meu pai (*in memoriam*) pois sei que esse é mais um troféu que eles merecem.

As minhas irmãs Gil, Gi e Van que são para mim um referencial de perseverança e unidade.

Aos meus cunhados que sempre me diziam brincando “não vai hoje não menina”, afinal agente tem uma cota de faltas, rrsrrsrrs.

A minha grande amiga Ana, que sempre me ajudou digitando e pesquisando conteúdos, livros e ainda fazendo várias apresentações em slides, enfim era quase uma secretária, rrsrrsrrs.

As minhas amigas da Facul, Vivi e Samara, pois sempre estávamos juntas fazendo nossos trabalhos e atividades, elas sempre foram bênçãos na minha vida na universidade.

A toda equipe e estagiários do CRAS, onde desenvolvi meu estágio e realizei minha pesquisa, pois foi um local que recebi muitas instruções, carinho e atenção. As supervisoras de estágios foram maravilhosas. A toda equipe do Farol, em Especial a Coordenadora Rosa Varela e a assistente social Joelma Martins, pois, elas sempre me apoiaram e me ajudaram em todos os momentos em que precisei me ausentar, além de sempre valorizarem meu trabalho na instituição, me mostrando que eu poderia alargar minhas tendas e ser a profissional que Deus me capacitou para ser. Louvo a Deus pela vida delas.

A todos os meus amigos que sempre perdoaram as minhas “ausências”, por conta das minhas responsabilidades. Amo vocês!!!!

A minha orientadora Terçália pela sua disponibilidade e dedicação em me receber como orientanda e ainda pelas outras riquíssimas oportunidades que tive de trabalhar com ela em outros eventos e projetos, Obrigado, Terçalia, você é um exemplo de disciplina, dedicação e profissionalismo. Cresci muito com sua ética e postura.

*Bem aventurado o homem que não anda
no conselho dos ímpios, não se detém no caminho
dos pecadores, nem se assenta na roda dos escarnecedores.
Antes o seu prazer esta na lei do Senhor,
e na sua lei medita de dia e de noite.
Ele é como árvore plantado a ribeiros de águas,
que, no devido tempo dá seu fruto,
e cuja folhagem não murcha;
e tudo quanto ele faz será bem sucedido.
Os ímpios não são assim; são, porém como a palha
que o vento dispersa.
Por isso, os perversos não prevaleceram no juízo,
Nem os pecadores, na congregação dos justos.
Pois o Senhor conhece o caminho dos justos,
mas o caminho dos ímpios perecerá*
Salmos 1:1-6.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo refletir sobre a prática do Assistente Social. A pesquisa ora apresentada foi realizada no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), da Ramadilha I no Município de Campina Grande/PB, que se configura como sendo uma unidade pública, que emana da Política de Assistência Social de base municipal, sendo um componente do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. A pesquisa em questão se tratou de um estudo de campo e documental com caráter exploratório, explicativo e analítico, ou seja, gerado a partir da aproximação do objeto e de abordagem qualitativa. Para tanto, realizou-se um levantamento bibliográfico que contemplou a formulação de políticas voltadas à questão social no Brasil, com seus avanços a partir da implantação da política de assistência social como direito de todos e dever do Estado, através da implementação da Constituição Federal de 1988, e os arranjos e rearranjos da profissão ao longo das configurações do sistema capitalista, com ênfase na atuação do assistente social na conjuntura atual. Buscou-se dimensionar e dar visibilidade a prática deste profissional, nos mais variados espaços de atuação, haja vista, o mesmo interagir com outros espaços e outras políticas, a fim de efetivar suas ações, mas delimitou-se através da referida pesquisa qual a percepção dos usuários dos seus serviços acerca da sua atuação profissional, mas especificamente no âmbito da assistência social, com vistas a dimensionar o reconhecimento e a significância dessa prática para a conjuntura atual. Utilizou-se ainda no estudo dos nortes legais preconizados na Constituição Federal, no Código de Ética, na Lei Orgânica de Assistência Social, e no Projeto Ético Político da Profissão, originados das transformações societárias nos campos políticos, sociais, econômicos, culturais, ideológicos, e que rebatem na prática profissional.

Palavras Chave: Assistência Social. Constituição Federal. Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). Prática Profissional.

ABSTRACT

The present work aims to reflect on the practice of Social Work. The research presented here was conducted at the Center for Social Assistance Reference (CRAS), Ramadinha I of the city of Campina Grande/PB, which is configured as a drive public policy emanating from the city-based social assistance, and a component of the Unified Social Welfare - ITS. The research in question this was a field study and documentary with exploratory, explanatory and analytical, that is generated from the object approach and qualitative approach to this, we carried out a literature review which included the formulation of policies focused on the social question in Brazil, with its advances from the implementation of social welfare policy as a universal right and duty of the State, through the implementation of the Federal Constitution of 1988, and the arrangements and rearrangements of the profession throughout the system settings capitalist, with emphasis on the role of social worker in the current situation. We tried to scale and visibility of this professional practice, in various areas of activity, given the same network with other spaces and other policies in order to effect their actions, but is delimited by the perception that research which users of their services concerning his professional activities, but specifically in the context of social assistance, in order to scale the recognition and significance of this practice in the current situation. Was also used in the study of the North advocated legal in the Federal Constitution, the Code of Ethics, the Organic Law of Social and Political Ethics in the Profession Project, originating from the societal transformations in the political, social, economic, cultural, ideological, and bounce in professional practice.

Keywords: Social Welfare. Federal Constitution. Reference Center for Social Assistance (CRAS). Professional Practice.

LISTA DE SIGLAS

BPC	Benefício de Prestação Continuada
CCSA	Centro de Ciências Sociais Aplicadas
CEAS	Centro de Estudos e Ação Social
CF	Constituição Federal
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
MDS	Ministério de Desenvolvimento Social
NOB-RH	Norma Operacional Básica para Recursos Humanos
PAIF	Programa de Atenção Integral a Família
PBF	Programa Bolsa Família
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
SUAS	Sistema Único de Assistência social

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Faixa etária e sexo dos entrevistados	35
Quadro 02 - Número de pessoas por domicílio	36
Quadro 03 - Tempo de participação dos idosos no grupo	37
Quadro 04- Participação nos serviços ofertados	37
Quadro 05 - Qualidade do atendimento	38
Quadro 06 - Visita domiciliar realizada pelos técnicos	39

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL	13
2.1	UMA BREVE ANÁLISE DA POLÍTICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL	13
2.2	A ASSISTÊNCIA SOCIAL NO CONTEXTO DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988	15
2.3	A ASSISTÊNCIA SOCIAL	16
3	A PRÁTICA DO SERVIÇO SOCIAL NOS CRAS	20
3.1	A INSTITUCIONALIZAÇÃO E LEGITIMAÇÃO DA PROFISSÃO NO BRASIL	20
3.2	O SERVIÇO SOCIAL E SEU PROJETO ÈTICO-POLÍTICO	24
3.3	A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA ASSISTÊNCIA SOCIAL	26
4	A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM CAMPINA GRANDE: AVANÇOS E DESAFIOS	29
4.1	O CRAS: UM AVANÇO NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA	29
4.2	O CRAS DA RAMADINHA I EM CAMPINA GRANDE	30
4.3	O SERVIÇO SOCIAL NA INSTITUIÇÃO	33
5	A PESQUISA	35
5.1	CARACTERIZAÇÃO DOS IDOSOS ENTREVISTADOS	35
5.2	A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS ACERCA DO ATENDIMENTO PRESTADO PELO CRAS	36
5.3	O OLHAR DOS ENTREVISTADOS SOBRE O SERVIÇO SOCIAL NO CRAS	39
5.4	O ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DOS USUÁRIOS, ATRAVÉS DO SETOR DE SERVIÇO SOCIAL	40
5.4.1	Serviços prestados pela unidade	41
5.4.2	Serviços exercidos pelo Serviço Social	41
5.4.3	Instrumentais técnico-operativos	42
5.4.4	Demandas mais comuns	42
5.4.5	Direcionamentos para busca das demandas apresentadas	43
5.4.6	Visibilidade dos serviços prestados	43
5.4.7	Avanços e desafios na atuação do CRAS	44
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
	REFERÊNCIAS	48
	APÊNDICES	50

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como intuito refletir sobre a prática do Serviço Social, considerando a atual conjuntura nos seus aspectos sociais, políticos, culturais e econômicos, bem como as configurações e redimensionamentos que tem acontecido a partir das transformações societárias trazidas pelo processo de globalização, elementos esses que contribuem diretamente na efetivação da prática dessa profissão.

Considerando que o Serviço Social possui uma formação generalista, é que se percebe a importância de se investigar a especificidade da atuação do Assistente Social. A compreensão de tal especificidade exige considerar o projeto ético e político da profissão, suas diretrizes e instrumentação legal respeitando as suas especificidades e o seu valor contributivo.

A não compreensão destes aspectos por sua vez leva a uma prática fragmentada, dispersa e invisível nas suas especificidades e não reconhecida pelos usuários. O que remete também a necessidade de compreensão da realidade social com seus determinantes econômicos, políticos e sociais.

A pesquisa ora apresentada foi realizada no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) que se configura como sendo uma unidade pública, que emana da Política de Assistência social de base municipal, sendo um componente do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), o qual tem como proposta estar localizado em áreas com maiores índices de vulnerabilidade e risco social, com o intuito de prestar serviços e integrar programas de cunho sócio assistenciais de proteção básica destinados as famílias e indivíduos, além da articulação destes serviços no seu território de abrangência, constitui uma atuação intersetorial na perspectiva de potencializar a proteção social.

O CRAS apresenta, ainda, características como a territorialidade, a fim de contemplar a modalidade de prestação básica de serviços, com o intuito de organizar e coordenar a rede de serviços socioassistenciais, na busca da promoção de sujeitos, no que se refere à mediação sujeito/direito. Local esse extremamente propício e relevante para atuação do Serviço Social, pois nele se torna favorável a maior proximidade com os elementos que compõem as mais variadas expressões da questão social.

O centro de referência é um espaço físico onde funciona um serviço municipal de atendimentos psicossociais às famílias vulneráveis em função de pobreza e de outros fatores de risco e exclusão social. Tem como base territorial comunidades, regiões, bairros onde há maior concentração de famílias nessas condições. Este serviço pressupõe para seu funcionamento a existência de uma rede básica de ações assistenciais na mesma base territorial (BRASIL, 2009).

Compreendendo a dinâmica a qual se constitui hoje as equipes nos mais variados segmentos que propiciam a prática do Serviço Social, podemos destacar a necessidade de se trabalhar de forma interativa, ou seja, interdisciplinar, modalidade essa que exige do profissional, clareza, segurança e convicção de suas atribuições e que os mesmos tenham conhecimento de seus nortes teórico, metodológicos e práticos, permitindo dessa forma uma atuação não apenas de modo eficaz, mas também eficiente a fim de se obter a auto afirmação das peculiaridades e das atribuições inerentes ao Assistente Social.

A manifestação da referida prática deve acontecer de forma transparente a fim de contemplar não apenas o projeto ético-político da profissão, mas também traçar o seu perfil de atuação de forma a ser diferenciado e valorizado na proporção de sua significância, tendo uma proposta ousada de não apenas deixar isso claro no local em que ele atua, porém que seja perceptível inclusive aos usuários, que a partir da postura demonstrada, identifique os serviços prestados e os diferencie de forma a ter conhecimento suficiente para requisitar o serviço do qual necessite.

O trabalho foi desenvolvido com a seguinte metodologia; observação, coleta e análise dos dados, a fim de se traçar o perfil dos usuários do CRAS e a atuação do Assistente Social na prestação dos serviços no que se refere as suas competências e atribuições, traçando consequentemente um diagnóstico que possa trazer contribuições a análise das formas de atuação que vem sendo desenvolvidas até então.

Através da observação da prática do Assistente Social nos mais diferenciados espaços é que estamos nos propondo a analisar como tem se configurado essa atuação profissional dentro do CRAS da Ramadinha I, na cidade de Campina Grande/PB, bem como, investigar qual o olhar dos usuários em relação a tal atuação, além de observar quais os instrumentos técnico-operativos que estão sendo utilizados, no exercício dessa prática profissional. O recorte aqui pretendido tem como intenção realizar um estudo que aprofunde a partir da revisão da literatura acumulada e dos dados coletados, aspectos pouco ou ainda não explorados.

A pesquisa em questão se tratou de um estudo de campo e documental com caráter exploratório, explicativo e analítico, ou seja, gerado a partir da aproximação do objeto e de abordagem qualitativa, onde além de quantificar e traçar o perfil do público abordado pretende analisar as atividades desenvolvidas pelo Assistente Social junto aos usuários atendidos sistematicamente na unidade.

Neste estudo optou-se pelo grupo de idosos, enquanto amostra representativa dos usuários, grupo atendido sistematicamente e por se tratar de um local, onde os usuários desfrutam de um espaço criado na perspectiva da emancipação social com o suporte dos profissionais que compõem o quadro de Serviço Social. A amostra se fez compor por 18 idosos, usuários do CRAS e 4 profissionais de Serviço Social, afim de analisar a prática do Serviço Social e a percepção dos usuários sobre o serviço social nessa unidade. Tendo, o CRAS da Ramadilha I, como lócus da investigação.

Na pesquisa respeitamos o que preconiza a Resolução de nº. 196/96 que contém as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos, assumindo o compromisso de respeito à autonomia dos sujeitos abordados, garantindo-lhes todas, as medidas de proteção: sigilo, anonimato e ainda, o esclarecimento acerca do que foi feito com os resultados obtidos no estudo.

Os dados foram coletados através de entrevista semi-estruturada aplicada junto aos usuários e questionários junto aos profissionais, posteriormente tais materiais coletados foram submetidos à análise de conteúdo que objetivou compreender criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou não, as significações explícitas ou ocultas (CHIZZOTI, 1995). Os resultados foram analisados considerando os aspectos objetivos e subjetivos registrados para realização de consultas posteriores. Por fim, entendemos que tal estudo trouxe uma grande e importante contribuição para o Centro de Referência de Assistência Social e os seus usuários, pois se compreendemos o Serviço Social como um mecanismo de mediação, gerador de emancipação social, percebemos também que tanto os profissionais de Serviço Social como os usuários sistemáticos da unidade, precisam compreender com clareza que tipos de serviços podem ser prestados através da mediação feita pelo Assistente Social, assim como, a importância que o usuário tem de conhecer e saber como acionar tais serviços, a fim de efetivamente se estabelecer uma troca entre o usuário e o Serviço Social.

2 A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

2.1 UMA BREVE ANÁLISE DA POLÍTICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

Antes de destacarmos a trajetória da Política de Assistência Social no cenário histórico brasileiro se faz necessário entender os condicionantes que revelam desde as razões até os rebatimentos que determinaram o reconhecimento das multifacetadas da questão social e que efeitos foram sendo causados a partir dos processos políticos, econômicos e consequentemente sociais.

Pode se definir questão social:

[...] no sentido universal do termo, queremos significar o conjunto de problemas políticos, sociais e econômicos que o surgimento da classe operária impôs no mundo no curso da constituição da sociedade capitalista. Assim “a questão social” está fundamentalmente vinculada ao conflito entre capital e trabalho (CERQUEIRA FILHO, 1982, p. 12).

Portanto, para identificar tal Política de Assistência Social no Brasil é necessário observar a historicidade das razões que culminaram na necessidade desse instrumento técnico-operativo, considerado como um campo em real transformação, pois a pouco era entendido apenas como uma questão de benemerência, filantropia e assistencialismo atrelado a um conceito de clientelismo político dissociado da idéia de um direito social inscrito no âmbito da seguridade social.

No Brasil, no que concerne ao debate sobre políticas sociais na perspectiva de participação popular e na mediação de direitos, só haverá destaque dessa perspectiva a partir dos anos 80, num momento em que o país vivia as lutas contra o regime da ditadura militar e também na busca da implementação por uma construção democrática que articulasse o Estado e a Sociedade.

Diante da crise brasileira dos anos 80, constituída por duas interpenetrações de duas determinações societárias; uma de natureza política, vinculada a crise da ditadura e a transição negociada pelo alto, que marcou a democratização em nosso país, e outra de natureza econômico-social, derivada dos processos de reorganização mundial do capitalismo.

Foi a partir da redefinição das relações entre Estado e sociedade civil composto por um conjunto heterogêneo de forças sociais que surgiram as propostas de enfrentamento a crise social, o que gerou o processo constituinte e culminou na construção da Constituição Federal de 1988, em vigor na nossa nação até os dias de hoje.

Esse momento se tornou marcante na história de nossa sociedade, pois veio não apenas para discutir o padrão histórico de seletividade, fragmentação, exclusão e setorialidade vivenciada até então, mas de considerar a necessidade de democratização dos processos decisórios responsáveis pela definição de estabelecimento de prioridades além de modos de gestão de políticas e programas sociais.

Com a conquista de uma instrumentação legal modelo e inovadora, registramos grandes avanços, pois se legitimou possibilidades de uma garantia da diminuição das desigualdades sociais, pautada no princípio da igualdade e equidade social.

Já se tratando da implementação da política de assistência Social no Brasil precisamos fazer toda uma leitura conjuntural com o intuito de entender como o processo de conquista vem se dando e ao mesmo tempo como a sua demanda geradora foi observada e como ela é compreendida.

Para identificarmos tamanho avanço, no que diz respeito aos direitos, podemos observar na própria redação de suas diretrizes, que esta política se propõe a incorporar as demandas presentes na sociedade brasileira, no que tange a responsabilidade política, a objetivação de tornar clara suas diretrizes na efetivação da assistência social como direito de cidadania e responsabilidade do Estado.

Descrever o percurso da Política de Assistência Social no Brasil é dar visibilidade aos arts. 203 e 204 da Constituição Federal que tem a pretensão de construir uma Política Social de Assistência capaz de provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto de iniciativas públicas e da sociedade na busca da garantia do atendimento às necessidade básicas.

Sendo assim, a proposta da política baseada na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) vem ainda intencionada de não só elaborar, como também efetivar através do (re)desenho dessa política a implementação do SUAS (BRASIL, 2004), que se define como sendo um sistema público, não-contributivo, descentralizado e participativo que tem por função a gestão do conteúdo específico da Assistência Social no campo da proteção social brasileira.

Após deliberação dessa política, percebemos uma alta capilarização institucional que gerou uma importante descentralização dos serviços, impulsionando assim, a tão importante

implementação de secretárias próprias, lugares esses que proporcionam para os usuários, tanto uma referência como uma ponte de apoio ao atendimento de suas necessidades básicas, sendo ainda o lugar gerador de programas e serviços que atenderão as suas necessidades até mesmo dentro das próprias comunidades.

Vivemos nessa última década um reconhecimento por parte do Estado da grande luta travada por essa política e seus profissionais, no que se refere ao que chamamos de “invisíveis”, que são hoje as crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência. Haja vista, se constituir em segmentos que necessitam de abordagem diferenciada por se tratar de problemas específicos.

Conforme Rodrigues (1999), esse campo caracteriza-se como sendo diferenciado, pois exige do interventor não apenas conhecimento, mas definição para sua ação que se desenvolverá levando em consideração os usuários, a equipe e ainda a manifestação das relações objetivas e subjetivas.

2.2 A ASSISTÊNCIA SOCIAL NO CONTEXTO DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

Dissertar sobre a Assistência Social é antes de tudo fazer o reconhecimento de que esse foi um instrumento do Estado que contribuiu efetivamente para a configuração do processo de democratização legitimado pela aprovação da Constituição Federal. Conforme Boschetti (2006) a constituinte foi um campo de disputas entre as classes sociais em torno da abrangência e da garantia dos direitos sociais.

No entanto a legitimação da assistência social como direito social e dever político só é datada após a Constituição de 1988, e a produção da LOAS, bem tardia, só reconhecida como norte para a regulamentação desses direitos no ano de 1993.

Após muitas dificuldades e entraves, só a partir de então a assistência social foi absorvida como elemento constituinte do tripé da seguridade social, sustentado pela previdência, saúde e assistência social, elementos esses entendidos como o conjunto de seguranças que tanto cobrem como reduzem e previnem riscos e vulnerabilidades sociais.

Após a institucionalização dessa política pública como direito do cidadão e dever do Estado, enxergaremos princípios básicos como orienta a LOAS, que preconizam:

I-Supremacia do atendimento as necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica; II Universalização dos direitos sociais, afim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas; III Respeito à dignidade do cidadão, a 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 as 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, 2005, p. 32).

Esses princípios demandaram uma série de encaminhamentos e desdobramentos distribuídos em Planos¹, Projetos² e Programas³ que precisaram contemplar as necessidades reais cumprindo algumas diretrizes normativas previstas nos dispositivos legais a saber; a descentralização político administrativa, Participação da população, primazia de responsabilidades do Estado na condução da Política de Assistência Social em cada esfera do governo e a centralidade na família.

2.3 A ASSISTÊNCIA SOCIAL

Falar de assistência social, é antes de tudo resgatar o termo que se refere a política social compreendida como uma ação pública relacionada a determinado tipo de organização social e política que por sua vez é instituída a garantia e distribuição de um conjunto de bens e serviços sociais estabelecidos como direito.

Essa modalidade de organização imbuí ao Estado novas funções e responsabilidades, como a provisão social, que demandou o desenvolvimento de uma série de atividades e programas que garantam o acesso da população aos benefícios e serviços de natureza pública, os quais integram os variados sistemas de proteção social.

¹ Plano: Conjunto de medidas ou providências a serem tomadas.

² Projeto: O que se tem a intenção de fazer; desígnio; intento; plano de realizar qualquer coisa.

³ Programa: Seqüência de etapas que devem ser executadas através de um objetivo e modalidade, para a obtenção de um resultado específico.

No Brasil essa prática só ganhou visibilidade, após a Constituição Federal de 1988, tomando por base as experiências beveridgianas⁴ da Europa, só a partir desse momento é que se escuta falar sobre ampliação da idéia de proteção social com o aprimoramento de direitos que se tornaram universais como a saúde e a assistência a quem dela necessitar.

Só a partir de então a assistência social é enxergada como fator integrante do tripé da seguridade social em consonância com a saúde e previdência, pois antes as ações aconteciam apenas como intervenções vistas como ajuda, através de ações fragmentadas e de caráter clientelista.

Com esse novo modelo de prática se perceberá enfim um olhar “menos desigual”, pois transformações nos planos econômicos e políticos permitiram mudanças na relação entre Estado e Sociedade.

A prestação da política social no Brasil foi dividida em duas modalidades a contributiva e a não contributiva. Sendo a contributiva aquela que visa a garantia por meio de seguro social, um rendimento aqueles que estão inseridos com vínculo formal no mercado de trabalho e/ou no sistema previdenciário em momentos que existe perda total ou parcial da possibilidade de trabalho.

Porém, as políticas não contributivas são caracterizadas por serem desenvolvidas total ou parcialmente pelo Estado sob a forma de benefícios e serviços sociais monetários ou não, e abrangem todos os cidadãos independente de possuir renda.

No entanto, implementar uma política social mesmo instituída como lei, no cenário brasileiro não foi tão simples, haja vista esse ser um desafio que vem ainda se processando, pois entraves tanto conjunturais como estruturais entrelaçam a prestação de serviços com mecanismos de troca de favores, pois a prática da política partidária é algo culturalmente instalado em nossa sociedade.

Essa análise é possível quando nos deparamos com uma historicidade que revela laços e relações pessoais, que contribuem para a dinâmica do processo político que ganha sentido, em razão do clientelismo político de fundo oligárquico que predomina no país, e ainda na tradição do mando pessoal, além da política de favor.

De acordo com Pereira (2006), o nosso país atribui a seguridade social, uma concepção limitada, quando comparada a uma concepção beveridgiana, pois esta é constituída por um sistema amplo e também unificado que abrange diversos serviços referentes a saúde,

⁴ Modelo Beveridgiano, foi utilizado após a 2ª guerra Mundial por Sir William Beveridge, com vistas a integrar mecanismos de seguridade social através de disponibilização de serviços de forma universal e uniforme para todos os cidadãos.

assistência, reabilitação, pensão às crianças, treinamento profissional e sustentação ao emprego, enquanto que o sistema brasileiro ficou restrito a saúde, previdência e assistência social.

Apesar de esse sistema ser composto por três segmentos tão complexos, a inviabilidade da eficácia para a vida dos usuários é comprometida devido a desarticulação das ações propostas por cada política, pois o tratamento dado a manifestação da questão social, é equivocado por ser visto sob uma perspectiva de totalidade.

Só a partir da Constituição Federal, em seu artigo 194, é que perceberemos nortes para a concretização desses direitos (BRASIL, 2011, p. 53):

- I Universalidade da cobertura do atendimento.
- II Uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais.
- III Seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços.
- IV Irredutibilidade do valor dos benefícios
- V Equidade na forma de participação no custeio
- VI Diversidade da base de financiamento
- VII Caráter democrático e descentralizado da gestão administrativa, com a participação da comunidade, em especial de trabalhadores, empresários e aposentados.

Pode se perceber uma diferença em relação à política de assistência, pois ela é a única política segundo a legislação destinada somente aos desamparados, entendidos como sendo aqueles que necessitam de inclusão na seguridade social independente de contribuição prévia (BRASIL, 1993).

- I Á proteção a família, a maternidade, á infância, a adolescência e a velhice;
- II O amparo às crianças e adolescentes carentes
- III A promoção da integração ao mercado de trabalho
- IV A habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de integração á vida comunitária.
- V Garantia de um salário mínimo de benefícios mensal a pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprove não possuir meios de prover á própria manutenção, ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.

A partir do público explicitado, percebemos que esse é um tipo de assistência destinado tanto a aptos, quanto aos não aptos, por motivações diferenciadas geradas por razões conjunturais como idade, inabilitação permanente para trabalhar, ou que manifeste qualquer situação que necessite de proteção do Estado.

Algo contraditório a ser analisado no que concerne à atuação da assistência é que por mais que se efetue uma sistemática distribuição de renda, através do Programa Bolsa Família com vistas a atender necessidades básicas dos usuários nunca será possível a eliminação das desigualdades, porém poderão sim ser diminuídas. Por essa razão é que o princípio da universalidade visa a garantia do acesso aos direitos assistenciais a todo o universo demarcado pela LOAS e articular a assistência as demais políticas econômicas e sociais.

No entanto, percebemos que vários são os entraves para a aplicabilidade desse princípio, haja vista, o cenário político contemporâneo em que a política social está, é marcado por um momento de aderência a política neoliberal que trabalha na perspectiva do exercício de políticas monetárias em detrimento de investimentos sociais, com prioridade em ajustes fiscais.

Segundo Boschetti (2003), outro desafio gigantesco a ser elencado para o desenvolvimento dessa política é a superação dos princípios da seletividade e focalização, pois estes foram princípios estruturantes que acabaram por gerar contradições dentro da própria estrutura de funcionamento.

Como fora afirmado anteriormente, o Brasil tem vivido uma prática de política neoliberal, que revela em um de seus traços a desresponsabilização do Estado em relação às políticas públicas, e em especial na década de 90, pois a partir desse momento se trabalhou mediante políticas de privatização, terceirização, e com parceria público-privada, a fim de transferir de forma impositiva a prestação de serviços de natureza pública para as organizações da sociedade civil, com a justificativa de se trabalhar pelo véis da solidariedade.

3 A PRÁTICA DO SERVIÇO SOCIAL NOS CRAS

3.1 A INSTITUCIONALIZAÇÃO E LEGITIMAÇÃO DA PROFISSÃO NO BRASIL

O Serviço Social é institucionalizado como profissão a partir do contexto contraditório composto por um conjunto de processos nos âmbitos políticos, sociais e econômicos, fatores esses que foram capazes de caracterizar as relações entre as classes sociais na consolidação do capitalismo monopolista. Algo ainda relevante a se considerar é que a institucionalização da profissão nos países industrializados está associado à progressiva participação do Estado nos processos de regulação social.

No Brasil esse processo de institucionalização do Serviço Social foi legitimado profissionalmente, como mecanismo do Estado e do empresariado, juntamente com a igreja, com o intuito de tentar dar enfrentamento, ao mesmo tempo que regular a questão social. Pois a partir dos anos 30 se percebe a intensidade das mais variadas manifestações no cotidiano na vida social adquirindo visibilidade política.

A questão social, manifesta-se nessa época de formas variadas, em especial nos segmentos mais empobrecidos da população se tornando, portanto “ matéria prima” e a justificativa da constituição do espaço do Serviço Social na divisão sócio-técnica do trabalho e na construção/atribuição da identidade da profissão.

Portanto, diante da conjuntura dos anos 30 é possível fazer a leitura de que o Estado assume a regulação das tensões entre as classes sociais, ações que marcaram a história como: A Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), o estabelecimento do salário mínimo, além de outras medidas de cunho controlador, assistencialista e paternalista.

Já em 1932, é criado o Centro de Estudos e Ação Social (CEAS), entidade fundadora e também mantenedora da 1ª Escola de Serviço Social do país, tal escola surgiu após um curso intensivo de “Formação Social para Moças”. O CEAS, criado em plena revolução paulista, objetivou difundir a doutrina e a ação social da igreja.

Em 1936 é inaugurada a primeira Escola de Serviço Social, nesse momento a questão social passa a ser vista pela igreja como sendo uma questão moral, na qual o sujeito era imbuído por um conjunto de problemas, sem considerar que os mesmos faziam parte de um sistema totalmente contraditório e desigual, fruto das relações capitalistas. Portanto, o enfoque

dado nesse momento era de um traço conservador individualista, psicologizante e moralizador.

Os primeiros fundamentos em relação à formulação dos objetivos ético políticos do Serviço Social brasileiro foram norteados por uma visão de cunho humanista conservador e contraditório aos ideários marxistas e liberal que buscava a recuperação da hegemonia do pensamento social da igreja em face da questão social.

Já no tocante ao conservadorismo católico, traço marcante do início do Serviço Social, sofreu alterações a partir dos anos 40 em relação aos avanços técnicos, pois teve relações com o Serviço Social norte americano permeado por propostas de trabalho imbuídas de um caráter conservador de teoria social positivista.

A partir dos rebatimentos da questão social na esfera das atribuições estatais, perceberá uma ampliação na área de atuação do assistente social, pois o Estado terá que alargar as suas bases sociais, assumindo autoria na execução das políticas públicas e ainda terá a responsabilidade de fazer a complexa relação com a operacionalização das Políticas Sociais.

Nesse momento se faz pertinente relacionar as dificuldades de implementação e também da definição e clareza do fazer profissional do Serviço Social, pois ele emerge mediante um cenário constituído de políticas que foram concebidas setorialmente a partir da compreensão equivocada de que o social era composto por uma somatória de setores da vida e não de uma articulação entre os elementos que compõem esses setores admitindo assim que os profissionais assumissem uma prática fragmentada de caráter pontual e localizado.

Ao longo do tempo assistimos tanto o estabelecimento como as modificações das ações da profissão do serviço social, em detrimento da correlação de forças sociais nas mais variadas conjunturas históricas. E que a partir das tramas imanentes das relações sociais vemos que são gestadas condições para a implementação de um espaço dentro do processo da divisão social e técnica do trabalho no qual o serviço social se constituiu como sendo um espaço de profissionalização e assalariamento.

Após os processos de consolidação e legitimação da profissão através da lei que regulamenta a profissão (Lei nº 8.662 de junho de 1993), que dispõe sobre o exercício profissional, suas competências, atribuições privativas e fóruns que objetivam disciplinar e defender o exercício profissional, além do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e os Conselhos Regionais (CRESS).

Um traço polêmico e contraditório deve ser considerado em relação ao exercício profissional que é a existência da mercantilização da força de trabalho do Assistente social,

pois esse é um campo de trabalho estabelecido no mercado de trabalho por meio de relações contratuais que vão definir as condições reais do exercício profissional. Um dado interessante a ser observado é a questão do quadro de profissionais que são absorvidos em sua maioria por instituições públicas geridas ou subsidiados pelo Estado, e que serão as condições históricas concretas que possibilitarão o exercício profissional do assistente social no contexto da divisão social e técnica do trabalho, pois esses fatores demarcam as possibilidades do projeto profissional, sinalizando os limites e as especificidades de atuação no interior do processo de reprodução social da vida dos setores menos favorecidos da sociedade.

Portanto, o Serviço Social se constrói a partir de referências que expressam sua identidade profissional que dependerá da derivação do modo de inserção objetiva da profissão nas relações sociais e de seu modo de pensar e efetivar o exercício profissional.

Traçar a trajetória da prática do assistente social é ser capaz de perceber ao longo do tempo como se processou as transformações de acordo com a manifestação da questão social, fazendo a leitura dos rebatimentos nas esferas macro e micro sociais.

Podemos apontar a década de 40 como um marco no que se concerne à procura por assistentes sociais, tornando o número de cursos existentes insuficientes para a necessidade apresentada, pois esse foi um momento de formatação do fazer profissão, pois nesse momento se buscava uma formação técnica mais refinada, haja vista, encontrar-se uma certa “disputa” por essa nova possibilidade de uma atuação profissional, tanto no mercado de trabalho como também em instituições públicas e privadas.

Apesar de nesse momento a objetivação da formação profissional tenha sido baseada em aspectos técnicos, a formação doutrinária e moral foram predominantes, e houve o apoio de uma ideologia de reconstrução da sociedade nos pilares cristãos.

Os assistentes sociais teriam que trabalhar a harmonização entre, o Estado, a família, os costumes e a política, tendo como base o evangelho, fazendo alusão ao respeito pelas autoridades, sendo esse o caminho para o restabelecimento da ordem social. O mais relevante para se destacar é a questão da impossibilidade se pensar a resolução dos problemas sociais a partir da criticidade, mas procurar razões que justifiquem a inoperância do estado diante das questões sociais postas.

Muitas eram as limitações para o desenvolvimento dos trabalhos do assistente social nesse período, pois grande eram as dificuldades das instituições de serviços de retaguarda para execução das demandas existentes, apesar de já haver desde 1935 a implementação da Lei nº 2.497, a qual criou o departamento de assistência social do Estado com competência para supervisionar todo o serviço de assistência e proteção social, regularizar o ensino

profissional, harmonizar a ação social do estado e também a criação de programas que disponibilizassem serviços de retaguarda dando “subsídios” para uma prática “legítima” ao assistente social.

A partir dos tipos de ações desenvolvidas por esses primeiros profissionais emergentes segundo Iamamoto e Carvalho (1999), eram práticas consideradas como doutrinárias e assistenciais, pois eram compostas por investigações que tinham o objetivo de pesquisar as situações de moradia, saneamento básico, econômica e principalmente as questões morais (comportamento).

O perfil dos assistentes sociais foi traçado nesse período como profissionais que trabalhavam na perspectiva da organização da assistência, com o foco na educação popular e na pesquisa social, sendo as famílias operárias o objeto de atuação. É possível já nesse momento reconhecer instrumentos técnico-operativos como as visitas domiciliares, os encaminhamentos e a distribuição pontual de bens materiais, além de trabalhos constantes de formação para o desenvolvimento da vida doméstica e em especial moral.

Algo relevante ainda a se destacar na década de 40 em relação à prática do Assistente Social é a grande onda da prática funcionalista, trazida pela influência norte-americana que apresentava uma nova formulação em relação às técnicas relacionadas ao agir profissional.

Passado certo tempo, e com a observância dos profissionais do agravamento das múltiplas expressões da questão social, e com ele as grandes necessidades sentidas pela busca de respostas, é que os profissionais começam a questionar suas práticas, teorias e após fazerem a relação com a conjuntura percebem a necessidade de organizarem um movimento sistemático de reflexão, que ficou conhecido como o movimento de reconceitualização, que nada mais foi que uma mobilização nacional que colocou em questão as tensões e crises vividas pela sociedade, inclusive os próprios profissionais, versus a atuação do Assistente Social, suas práticas e posturas políticas.

Esse momento se dá até hoje, pois é impossível se dissociar a questão da reflexão do serviço social, pois o mesmo trabalha com uma realidade imersa na dinamicidade.

Fazer serviço social se compreende até hoje como um exercício reflexivo constante de suas dimensões teórico metodológicas, técnico-operativas e ético-políticas.

A partir desses acontecimentos e modelos de propostas profissionais surgiram perspectivas diferenciadas acerca da profissão. A primeira tida como a perspectiva modernizadora, que tomava como base a perspectiva funcionalista e sistemática que, conforme Netto (1992), buscava uma cientificidade técnica na atuação deste profissional, a segunda ficou conhecida como a reatualização do conservadorismo já com uma abordagem

diferenciada voltada para perspectiva fenomenológica que visava a primazia a concepção de pessoa, diálogo e transformação social, e por último a vertente do pensamento de Marx, que buscava a criticidade, e a aproximação com o usuário, além de fazer a reflexão aos referenciais teóricos e metodológicos da profissão.

Portanto, a partir da década de 80 é que a questão da perspectiva da ruptura torna-se central, tornando-se uma questão que vem dá enfrentamento ao chamado serviço social tradicional, estudiosos reconhece esse momento como gênese das discussões sobre a necessidade da formulação de um projeto ético-político, construído de forma coletiva.

3.2 O SERVIÇO SOCIAL E SEU PROJETO ÈTICO-POLÍTICO

O Projeto Ético-Político é uma proposta despertada no Serviço Social a partir da década de 80, após a centralidade da proposta de ruptura que foi expandida através da reflexão da categoria profissional frente às tensões sociais que estavam se complexificando e os assistentes sociais estavam ficando sem respostas. Porém nesse momento, podemos destacar o alargamento das produções científicas oriundas das expansões do curso de graduação em Serviço Social, que contribuíram ricamente para reflexão da prática e ainda que fosse feita uma interlocução com as ciências sociais.

Portanto, a partir da década de 80, com a efetivação da perspectiva da ruptura é que o assistente social começa a se enxergar como parte integrante da classe trabalhadora, percebendo o acirramento real existente na relação capital/trabalho, fazendo com que o assistente social nesse momento se reconheça não mais apenas como um mediador e controlador dos interesses do Estado.

A partir de então é que o profissional de Serviço Social passa a incorporar a vertente crítica que trará o diferencial, pois fará o exercício da busca por uma imagem ideal da profissão, que precisará buscar valores, funções e objetivos que legitimem sua prática de forma não mais fragilizada e/ou fragmentada.

Com tudo isso é que o Serviço Social não diferente das outras categorias de forma coletiva reuniu não só profissionais, mas também, estudantes, pesquisadores docentes e instituições, além de organismos corporativos e sindicatos para construírem de forma estratégica um projeto de atuação capaz de dar enfrentamento a questão social, com princípios

norteadores a defesa da liberdade como categoria central para os seres sociais, a partir da intermediação da defesa dos direitos de seus usuários, levando em consideração o pluralismo, sem deixar de acreditar no ideal da construção de uma nova ordem societária a partir do viés da busca pela equidade social, como prevê a lei constituinte.

Netto (2010) define os projetos profissionais como espelhos que refletem a auto-imagem da profissão, levando em consideração os valores, que legitimam socialmente a profissão, trazendo consigo a delimitação e prioridade dos seus objetivos e funções formulando os requisitos nos âmbitos teóricos, institucionais e políticos para o seu exercício, além de prescrever normas para o comportamento dos profissionais estabelecendo consigo as bases que fundamentam a relação usuário/serviço relacionando ainda com o fazer profissional de outras profissões e também com outras instituições e organizações tanto do âmbito público como privado, tendo o Estado a atividade inclusive de fazer o reconhecimento jurídico das documentações legais que regulamentam os profissionais.

A partir da reflexão e da busca pela sistematização de um questionamento constante é que se percebe por parte dos profissionais um envolvimento com os movimentos sociais dos trabalhadores e conseqüentemente um rompimento com os setores dominantes, daí onde surge a instauração da vertente pluralista princípio fundamental que norteou o Código de Ética da Profissão.

A década de 80 é marcada para o Serviço Social pela utilização da vertente marxista, pois ela trará consistência e elementos necessários para realização da observância de como se lidar com a realidade contraditória e dinâmica, entendendo as possibilidades e os limites para a prática profissional.

Com a formulação do Código de Ética em 1986 e conseqüentemente com o rompimento com a prática conservadora, isso implicará em várias reformulações trazendo vários rebatimentos nas dimensões éticas, políticas, sociais e ideológicas.

O Projeto Ético Político terá como bases norteadoras não só o Código de Ética, mas também a lei que regulamenta a profissão (Lei nº. 8.662/93), além das diretrizes curriculares do Curso de Serviço Social. Com a reunião de todos esses elementos, debates internos emergiram dentro do fazer profissional trazendo uma discussão sobre o Serviço Social como trabalho ou não, pois essa é uma categoria também inserida nas relações de trabalho compostas dos antagonismos que fundamentam a relação entre capital trabalho.

Enfim, entender o Projeto Ético Político, é percebê-lo dentro de uma conjuntura onde a complexidade social exige do profissional um articulação com outras categorias que compartilhem dos mesmos ideais, ou seja, a busca pela construção de uma nova ordem social.

Compreendendo a necessidade existente por uma busca de orientação teórica prática que dê visibilidade ao Assistente Social como um profissional, interventor, transformador e crítico, sendo necessário que ele observe o universo em que suas ações se fundamentam é que nos propomos a realizar essa pesquisa. No entanto, isso só se tornar possível quando este profissional é capaz de compreender a realidade, a qual será alvo de sua intervenção, para assim, encontrar os meios mais adequados para enfrentar as contradições inerentes a tal realidade. Porém, tal empreitada só será possível na medida em que o profissional tem a noção da impossibilidade de se dissociar a teoria da prática.

3.3 A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA ASSISTÊNCIA SOCIAL

O Assistente Social dentro da composição da área de Assistência social objetiva de forma interdisciplinar⁵ trazer uma orientação sócio-assistencial na busca da emancipação, ou seja trabalhar junto aos sujeitos para que os mesmos sejam livres para exercer a liberdade para o gozo de seus direitos civis, essas ações são mediadas e oferecidas a partir da demanda explicitada, no intuito de ser um agente de ligação entre os direitos e os usuários, além de lutar pela busca da construção, efetivação e avaliação de projetos, programas e atividades capazes de proporcionar transformações dentro da realidade social dos sujeitos ou de toda a comunidade alvos dos serviços sociais, visando contemplar os direitos individuais e coletivos. Pois à medida que os profissionais entendem a sua atuação não apenas dentro dos elementos inerentes a prática, mas quando ele insere ao seu exercício a capacidade de decifrar a realidade e elaborar propostas criativas capazes de preservar e efetivar direitos a partir da demanda posta, haverá objetivação da intencionalidade, havendo assim instrumentalidade de suas ações, mesmo quando muitas vezes o ritmo institucional tende a limitar o processo reflexivo dos assistentes sociais, sobre a dinâmica das ações em relação às ações e os resultados já alcançados no decorrer do exercício profissional.

No entanto o Assistente Social precisa ter ciência de que os contextos das relações ao qual esta inserido exige um pensamento gradual sobre o que é plural, dialógico e antidogmático, com uma criticidade sempre voltada as relações sociais, caso contrário não

⁵ Entende-se por prática interdisciplinar, como sendo uma prática comum a duas ou mais disciplinas, situação que é encontrada e desenvolvidas nas equipes de referência dos CRAS.

conseguirão instrumentalizar suas ações, haja vista essa ser uma propriedade que o profissional adquire gradativamente, a medida que concretiza objetivos. Portanto, se faz necessário entender a importância da escolha feita para cada tipo de abordagem a fim de que haja consonância entre a situação e a intervenção subsidiando uma prática que se transforma em locus privilegiado de compreensão das formas de enfrentamento da questão social, apresentada pelos usuários que são ainda capazes de produzir indicadores importantíssimos na definição das políticas sociais, além de ser um espaço fundamental para o trabalho na perspectiva do fortalecimento dos sujeitos coletivos. Conforme afirma Sarmiento (2000, p. 98). O serviço social passa a ser visto no conjunto dos mecanismos constitutivos de um projeto de controle social de bases políticas e sociais definidas, ao qual enquanto profissão, esta situado como uma atividade prática mediadora no seio da prática social.

Nesse cenário, compete ao assistente social compreender e posicionar-se de forma expressiva deixando claro suas ações e as estratégias de como efetivá-las de modo que as mesmas sejam interpeladas entre a realidade social composta pela singularidade e coletividade a fim de trilhar um caminho que o leve ao ideal indicado conhecido como rumo às transformações sociais. Pensar a prática do Assistente Social em meio a globalização mundial e ao formato de hegemonia do capital financeiro e as novas configurações de produção e de gerenciamento do trabalho é segundo Iamamoto (2007, p. 20), romper com uma visão endógena, focalista, uma visão “de dentro” do Serviço Social, prisioneira em seus muros internos. Pois a atuação do assistente social precisa está imersa em um conjunto de ações contidas na complexidade das ações tanto macro como micro sociais, pois só assim poderá realizar um trabalho interdisciplinar, que contemple uma ação que considera a pluralidade de idéias, ações emancipadoras e relações sociais e interpessoais.

Como afirma Netto (1996, p. 87):

O período histórico em que estamos situados marca-se por transformações societárias que afetam diretamente o conjunto de vida social e incidem fortemente sobre as profissões, suas áreas de intervenção, seus suportes de conhecimento e de implementação suas funcionalidades.

Interpretando a fala do citado autor, podemos afirmar que é impossível dissociar o processo histórico das transformações societárias, pois são delas que emanam as interpretações que nos levam as significações necessárias para realizarmos as nossas contribuições sociais enquanto profissionais não de qualquer forma, nem a qualquer preço, no entanto fazê-la de forma respaldada, crítica e contributiva, usando mecanismos e

instrumentalidades que venham de fato interferir na realidade social, possibilitando a continuidade da historicidade das ações de forma positiva.

O trabalho do assistente social é, pois a expressão de um movimento que articula conhecimentos e luta por espaços no mercado de trabalho, competências e atribuições privativas que têm reconhecimento legal nos seus estatutos normativos e reguladores (regulamentação profissional, código de ética, diretrizes curriculares da formação profissional, projeto ético político) que confere direção social ao trabalho profissional, porém em meio a isso, existe uma correlação de força que faz com que os sujeitos que a exercem individual e coletivamente, estejam subordinados a algumas normas de enquadramento institucional que também se organizam e se mobilizam no interior de um coletivo de trabalhadores que repensam a si mesmos e a sua intervenção no campo da ação profissional. É das tensões formadas nesses processos que se formam os projetos éticos profissionais, e não é diferente no Serviço Social, pois o seu projeto ético-político vem sendo formado coletivamente pelas práticas do Serviço Social, sem deixar de considerar as grandes transformações sociais trazidas pelas demandas que surgem com as mais novas e variadas expressões da questão social.

4 A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM CAMPINA GRANDE: AVANÇOS E DESAFIOS

4.1 O CRAS: UM AVANÇO NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA

O CRAS é a unidade sócio assistencial que possui uma equipe de trabalhadores da Política de assistência social, responsáveis pela implementação do Programa de Atenção Integral a Família (PAIF), que se constitui como sendo um conjunto de ações relativas à acolhida, informação e orientação, inserção em serviços de assistência social, tais como sócio-educativos e de convivência, encaminhamentos a outras políticas, promoção de acesso à renda e, especialmente, acompanhamento sócio familiar, de serviços e projetos de proteção básica e pela gestão articulada no território de abrangência, sempre sob orientação do gestor municipal.

No CRAS são oferecidos os seguintes serviços e ações:

- Apoio às famílias e indivíduos na garantia dos seus direitos de cidadania, com ênfase no direito à convivência familiar e comunitária;
- Serviços continuados de acompanhamento social às famílias ou seus representantes;
- Proteção social pró-ativa, visitando as famílias que estejam em situações de quase-risco;
- Acolhida para recepção, escuta, orientação e referência.

O CRAS se configura como uma unidade pública, que emana da política de assistência social de base municipal, sendo um componente do SUAS, o qual tem como proposta estar localizado em áreas com maiores índices de vulnerabilidade e risco social, com o intuito de prestar serviços e integrar programas de cunho sócio assistenciais de proteção básica as famílias e indivíduos, além da articulação destes serviços no seu território de abrangência, constitui uma atuação intersetorial na perspectiva de potencializar a proteção social. Sendo tais aspectos previstos no artigo 1º da LOAS, que cita a assistência social como direito do cidadão e dever do Estado, sendo uma política de seguridade social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.

A implementação dos CRAS, pode ser vista como um grande avanço, pois se trata de um equipamento social que é pautado no princípio da descentralização, previsto na LOAS,

sendo este fato imprescindível para a organização e planejamento, sendo assim, autônomo - no que diz respeito as ações, dando aos profissionais a possibilidade de aproximar-se mais de sua realidade, garantindo assim, uma maior precisão e, conseqüentemente, mais efetividade no atendimento às necessidades explicitadas.

O CRAS é um grande colaborador de orientação e de encaminhamentos da população local para as demais políticas públicas e sociais, trazendo para seus usuários a possibilidade do desenvolvimento de ações intersetoriais, as quais visem à sustentabilidade com a intenção de romper com o ciclo de reprodução intergeracional do processo de exclusão social, por conseqüente, evitando que as famílias e indivíduos tenham seus direitos violados, recaindo em situações de risco e vulnerabilidade.

Todo atendimento do CRAS visa à promoção das aquisições sociais e materiais as famílias, objetivando o fortalecimento ao protagonismo e a autonomia das famílias e das comunidades.

O PAIF é um programa lançado pelo Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), que foi implementado pelo Governo Federal em 19 de maio de 2004, tornando-se uma ação continuada da Assistência Social que é regulamentada pelo Guia de Orientação Técnica – SUAS, o qual passou a integrar a rede de serviços de ação continuada da Assistência Social.

O PAIF é um conjunto de ações relativas à acolhida, informações e orientações, inserção em serviços da Assistência Social, tais como sócio educativo e de convivência, encaminhamentos a outras políticas, promoção de acesso a renda e, acompanhamento sócio familiar, com o objetivo de contribuir para a prevenção e o enfrentamento de situações de vulnerabilidade e risco social, fortalecendo os vínculos familiares e comunitários, através da promoção das aquisições sociais e materiais as famílias, no intuito de fortalecer o protagonismo e a autonomia das famílias e comunidades.

4.2 O CRAS DA RAMADINHA I EM CAMPINA GRANDE

Com a criação do CRAS houve a implantação do PAIF na cidade de Campina Grande, no estado da Paraíba, em 18 de abril de 2004, de acordo com a portaria de nº 78. O referido serviço tem como motivação a observância da família como núcleo de pessoas que convivem

em determinado lugar, tempo e que se acham unidos por laços consangüíneos, afetivos ou até mesmo de solidariedade.

Verificamos que o CRAS oferece diversos serviços, os quais buscam atender a comunidade tanto de forma geral como específica, atendendo as necessidades emergentes, a fim de contemplar demandas explícitas e implícitas.

Os atendimentos previstos em tal serviço de atuação são: atendimento psicológico, psicossocial, social, busca ativa das necessidades das famílias cadastradas, formação e acompanhamento de grupos (crianças, adolescentes, idosos, mulheres e gestantes, ou seja, grupos que surgem a partir das necessidades e especificidades que variam de acordo com a comunidade), realização de cursos, de campanhas educativas, de eventos que trabalham datas comemorativas e fomentam discussões sobre datas que são alusivas a conquistas que promoverão emancipação social, de oficinas reflexivas e de convivências, de palestras com temas que abordem os mais variados segmentos da vida humana, a partir do contexto, no qual os grupos estão inseridos, de reuniões sócio-educativas, de visitas domiciliares (as quais podem ser solicitadas, por acompanhamento ou caso de denúncia) e institucionais, a fim de dar enfrentamento aos encaminhamentos gerados, a partir das visitas e das solicitações advindas dos atendimentos realizados.

O CRAS em Campina Grande foi implantado em 2004 e já é considerado um serviço de efetivação consistente, pois conta com a existência de 07 (sete) unidades, distribuídas pelas regiões que seguem uma orientação de abrangência, a saber: Catingueira, Catolé, Jeremias, Malvinas, Nova Brasília, Ramadinha I e São José da Mata.

O CRAS da Ramadinha I, o qual descreveremos com maior riqueza de detalhes, é hoje responsável pelo atendimento a população dos bairros Ramadinha I, II , Bodocongó I, II , Pedregal, São Januário I e II, Conjunto Severino Cabral e Mariz, Vila dos Teimosos, Serrotão e Mutirão. O mesmo está localizado na Rua: Manoel Avelino de Melo, nº36, Ramadinha I, Campina Grande/PB. Sendo sua equipe constituída pelos seguintes profissionais: Assistentes Sociais (quatro), sendo uma a Coordenadora da Unidade, Psicólogas (duas), as quais são auxiliadas por 3 profissionais responsáveis pela organização do espaço 3 vigias e quatro (estagiários) do Curso de Serviço Social.

Em se tratando das instalações físicas, o imóvel é alugado pela Prefeitura Municipal de Campina Grande/PB, sendo composto por seis cômodos, distribuídos em: uma sala destinada à coordenação, outra para o setor social, uma sala para atendimento psicológico, outra sala subdividida em espaço lúdico, espaço para recepção e para reunião, copa e um banheiro, já a área externa é composta por garagem, varanda e cobertura para espaço lúdico. Em análise as

condições da estrutura física, o CRAS da Ramadinha I, possui um espaço relativamente adequado, conforme o Guia de Orientação Técnica - SUAS nº. 1, o qual descreve de forma clara os parâmetros referentes ao espaço físico:

O espaço do CRAS deve ser compatível com os serviços nele ofertados. Abriga no mínimo três ambientes, com funções bem definidas: uma recepção, uma sala ou mais para entrevista e um salão para reunião com grupo de famílias, além de áreas convencionais de serviços. Deve ser maior caso ofereça serviços de convívio sócio educativo para grupos de crianças, adolescentes, jovens e idosos, ou capacitação e inserção produtiva [...]. O ambiente do CRAS deve ser acolhedor para facilitar a expressão de necessidades e opiniões, com espaços para atendimento individual que garanta privacidade e preserve a integridade e a dignidade das famílias, membros e indivíduos (BRASIL, 2005, p. 8).

O cumprimento das orientações supracitadas é de fundamental importância no que concerne ao cumprimento dos direitos pertencentes aos usuários. No entanto, observamos que o CRAS da Ramadinha I, por desenvolver serviços de convívio sócio educativo como: oficinas com idosos, crianças/adolescentes e mulheres têm a necessidade de expandir seu espaço físico criando espaços mais específicos para o desenvolvimento de tais atividades, sendo já uma proposta lançada, pela equipe que compõe o CRAS, para Secretaria de Assistência Social, a reforma e ampliação do espaço, com o objetivo de atender a todas as necessidades da população e em consonância ao previsto no Guia de Orientação Técnica – SUAS nº. 1.

Com relação a questão dos recursos financeiros destinados a instituição e seus fins, a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) (BRASIL, 2004) regulamenta que:

No sistema descentralizado e Participativo da Assistência Social, que toma corpo através da proposta de um Sistema Único, a instância de financiamento é representada pelos fundos de assistência social nas três esferas de governo. No âmbito federal, o fundo nacional criado pela LOAS e regulamentada pelo decreto nº 1605/95, tem o seguinte objetivo: proporcionar recursos e meios para financiar o benefício de prestação continuada e a apoiar serviços, programas e projetos de assistência social.

Portanto, por haver uma previsão legal tanto para criação como para manutenção de recursos para sustentabilidade da Política de Assistência, seus projetos e programas terão seus recursos repassados fundo a fundo, respeitando os critérios de partilha de elegibilidade dos Municípios, Estados, Regiões e Distrito Federal, pactuados nas Comissões Intergestoras e Deliberados nos Conselhos de Assistência. Sendo então de responsabilidade do gestor

municipal articular e gerir os recursos advindos via fundo de Assistência Social, para que seja mantida a prestação dos serviços oferecidos via Centro de Referência da Assistência Social, bem como garantir a efetivação dos encaminhamentos que dele emana.

4.3 O SERVIÇO SOCIAL NA INSTITUIÇÃO

O CRAS é uma unidade sócio assistencial que possui uma equipe de trabalhadores da Política de Assistência Social, responsáveis pela implementação do PAIF, de serviços e projetos de proteção básica e pela gestão articulada no território de abrangência, sempre sob orientação do gestor Municipal. Esse conjunto de trabalhadores é denominado “equipe de referência do CRAS” e sua composição, regulamentada pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS), dependendo do número de famílias referenciadas no CRAS.

Sendo o CRAS uma unidade que trabalha as relações sociais, a partir do contexto social, o qual o indivíduo está inserido e que esse trabalho tem uma grande proximidade com o fazer profissional do Assistente Social, tendo em vista contemplar muitas das propostas que dão consistência ao serviço, é que surgiu a necessidade de tal profissional como um dos elementos chave na composição da equipe.

O Assistente Social dentro da composição dessa equipe objetiva de forma interdisciplinar realizar uma orientação sócio-assistencial na busca da emancipação intermediada e oferecida a partir da demanda explicitada, no intuito de ser um agente de ligação entre os direitos e os usuários, além de lutar pela busca da construção, efetivação e avaliação de Projetos, Programas e Atividades capazes de proporcionar transformações dentro da realidade social daquele indivíduo ou de toda comunidade, visando contemplar os direitos individuais e coletivos.

Dentro do CRAS da Ramadilha I, percebemos que no setor de Serviço Social busca-se uma intervenção, a qual utilize instrumentais técnico-operativos disponibilizados na regulamentação da prática do Assistente Social, observando o contexto, no qual o indivíduo está inserido, realizamos uma análise junto a outros profissionais, de modo a subsidiar o diagnóstico, considerando desde os fatores micro sociais até os macro-sociais de maneira a buscar compreender a dinâmica da completude social.

Hoje, no CRAS da Ramadinha I, observamos a utilização de alguns Planos, Projetos, Programas e Atividades que seguem as orientações do Plano de Ação realizado a cada ano, o qual prevê ações geradas a partir da manifestação dos usuários, as quais estão em desenvolvimento pelo setor de Serviço Social, junto ao setor de psicologia, que promovem reuniões sócio-educativas, oficinas sistemáticas com os idosos e o acompanhamento da situação de cada um deles, grupo Flauta Doce, formado por crianças que recebem orientações educativas e aprendem a tocar flauta, palestras que são ministradas em todos os aparelhos sociais da comunidade sobre os mais variados temas, trabalhos de divulgação dos serviços prestados pela unidade, acompanhamento das famílias cadastradas e das que solicitam algum serviço, eventos culturais em datas comemorativas, encaminhamentos e orientações para os mais variados segmentos como: saúde, educação, assistência social, habitação, assistência previdenciária, etc.

A partir do desenvolvimento de todo trabalho realizado dentro do CRAS da Ramadinha I, em se tratando do quesito relacionamento entre os profissionais, podemos considerar que há uma excelente interação entre eles. Tendo em vista, acontecer semanalmente o planejamento das atividades e a distribuição das tarefas, bem como, o compartilhamento das situações recorrentes, havendo sempre respeito, confiança e credibilidade.

5 A PESQUISA

5.1 CARACTERIZAÇÃO DOS IDOSOS ENTREVISTADOS

Este estudo se fez desenvolver junto ao grupo de idosos atendidos pelo CRAS da Ramadinha I. No que se refere ao número de entrevistados, verificou-se que o grupo é composto de 29 idosos dos quais 18 foram entrevistados. Os dados coletados permitiram traçar um perfil do grupo de idosos entrevistados, assim configurados: A maioria é do sexo feminino (12) e 06 do sexo masculino, com uma idade variante entre 50 a 80 anos, havendo uma prevalência na faixa etária de 66 a 70 anos. Algo ainda relevante para se destacar é que apesar da legislação considerar o idoso apenas a partir de 60 anos, observamos que o grupo é bastante diversificado possuindo pessoas de 56 a mais de 80 anos, composto por uma maioria do sexo feminino. Conforme nos mostra o quadro abaixo.

Quadro 1 - Faixa etária e sexo dos entrevistados

IDADE	QUANTIDADE	FEM	MASC	%
50-55 anos	01	01	00	5,56
56-60 anos	03	03	00	16,67
60-65 anos	03	02	01	16,67
66-70 anos	05	01	04	27,77
70-80 anos	04	03	01	22,22
+ 80 anos	02	02	00	11,11
Total	18	12	06	100,00

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2011)

A segunda questão a ser observada foi em relação à aquisição de benefício social, ponto esse o qual se verificou que quatorze dos dezoito entrevistados possuem benefícios do tipo pensão, aposentadoria e Benefício de Prestação Continuada (BPC) .

Em relação à forma de aquisição dos benefícios percebeu-se que de todos que possuem, estes adquiriram por iniciativa própria. Os mesmos relataram que solicitaram ajuda de familiares e foram por iniciativa própria aos órgãos responsáveis e assim deram entrada no seu benefício, com a respectiva documentação necessária, tendo obtido resultados favoráveis. Já os que não possuem (04) não possuem por não terem idade suficiente para sua aquisição.

No quesito concernente ao número de pessoas na casa, percebeu-se uma variação compreendida entre 1 e 8 pessoas. Entretanto a maioria dos entrevistados (12) relataram que moram com um número de 3 a 6 pessoas. Conforme nos mostra o quadro abaixo:

Quadro 2 - Número de pessoas por domicílio

Nº DE PESSOAS	QUANTIDADES RELATADAS	%
1-2 pessoas	04	22,22
3-6 pessoas	12	66,67
6-8 pessoas	02	11,11
Total	18	100,00

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2011)

No tocante a participação desses idosos na vida comunitária percebeu-se que estes se restringem a duas modalidades de atividades: as de caráter religioso e as de representação na comunidade o que trata-se de um dado com bastante significância, pois isso reflete diretamente na vida social dos mesmos, sendo de grande valia para melhoria da qualidade de vida desse público, ficando claro que atividades de cunho religioso promove uma paz interior no idoso e as de representatividade social dentro da comunidade, gera no idoso um saudável sentimento de autonomia, propiciando uma melhora na auto-estima e conseqüentemente na sua qualidade de vida.

5.2 A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS ACERCA DO ATENDIMENTO PRESTADO PELO CRAS

Tentando identificar a freqüência e motivos pelos quais os idosos vem ao CRAS, considerando que estes representam o grupo de usuários com a participação mais sistemática na unidade, foi perguntado se estes vinham com freqüência ao CRAS os quais responderam de forma tímida que sim. Ao serem indagados sobre os motivos pelos quais freqüentam o CRAS, foi opinado na sua maioria para participar das atividades sócio educativas oferecidas ao grupo de idosos.

Nesse momento, a partir da fala dos idosos fica claro certa fragilidade no conhecimento real dos serviços disponibilizados na unidade, pois dos 18 entrevistados apenas 6 relataram freqüentar a unidade de assistência básica para recorrer a ajuda na busca de atendimentos a outras necessidades, tais como orientação pessoal, palestras, passeios culturais, inclusão em curso, inclusão no grupo de idosos e de artesanatos, encaminhamento para tratamento de saúde, orientações sobre benefícios sociais entre outros.

No que se refere às indagações em relação a qualidade e atendimento, 100% dos entrevistados manifestaram satisfação plena ao utilizarem algum serviço na unidade.

Percebeu-se que apesar deles não saberem especificar com clareza as atividades e serviços prestados pelo CRAS, nem atribuir às atividades que correspondem as especificidades, os mesmos reconhecem a figura da equipe em atuação dentro da comunidade, o que mostra a inserção da equipe na comunidade.

No que se refere ao tempo de participação dos idosos no grupo, percebemos que há uma permanência positiva, pois eles se sentem bem acolhidos e importantes. A partir dos dados colhidos constatou-se que há uma grande variação no tempo de participação no grupo, o que pode ser visualizado no quadro abaixo.

Quadro 3 - Tempo de participação dos idosos no grupo

TEMPO	TEMPO DE PARTICIPAÇÃO	%
1-6 meses	02	11,11
6 meses a um ano	04	22,22
1- 2 anos	04	22,22
2-3 anos	02	11,11
3-4 anos	02	11,11
+de 4 anos	04	22,23
Total	18	100,00

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2011)

Buscando identificar os benefícios e serviços acessados através da participação das atividades no CRAS observou-se que a maioria teve nas festividades e palestra os serviços mais acessados. O que aponta para dois caminhos: o primeiro diz respeito a estas serem as atividades mais ofertadas aos idosos e o segundo ser estes de maior necessidade. Refletindo a ausência de lazer e informação neste segmento específico. A promoção de algum benefício material reflete também a carência deste segmento no que remete ao atendimento de suas necessidades materiais. Ficando num plano inferior e de menor importância as outras atividades voltadas para o grupo. Conforme nos mostra o quadro a seguir.

Quadro 4 - Participação nos serviços ofertados

BENEFÍCIOS	QUANTIDADE
Palestras	8
Cursos	07
Orientação	06
Festividades	09
Participação no grupo	04
Encaminhamentos médicos	04
Melhora na vida social e familiar	04
Provisão de recebimento de ordem material	05
Encaminhamento para retirada de documentos	01

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2011)

Analisando o aspecto do atendimento por áreas específicas somente três dos idosos demonstraram saber exatamente por qual profissional haviam sido atendidos, fazendo a diferenciação a partir do tipo de problemas que eles levaram como demanda. A maioria, no entanto ora citava o nome das assistentes sociais, ora das psicólogas, demonstrando não entender se havia diferença em suas competências.

Em relação ao aspecto qualidade de atendimento, consideramos esse como um ponto bastante positivo, pois não detectamos insatisfação por nenhum dos entrevistados. Conforme nos mostra no quadro seguinte:

Quadro 5 - Qualidade do atendimento

QUALIDADE DO ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
Bom	07	38,89
Regular	00	0,00
Péssimo	00	0,00
Ótimo	06	33,33
Excelente	05	27,78
Não opinou	00	0,00
Total	18	100,00

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2011)

A satisfação com o atendimento também se faz expressar nas falas abaixo:

“[...] aqui é muito legal, muito bacana”.
 “[...] o atendimento é muito bom, pois atende logo, resolve tudo que pode”.
 “[...] o tratamento é muito bom, tem boas explicações, é muito proveitoso”.
 “[...] primeira, não tenho do que reclamar”.
 “[...] não tenho o que falar das pessoas daqui, são maravilhosas”.

A partir da fala dos idosos percebemos que eles referendam a qualidade do serviço a partir do tratamento recebido pela equipe sem diferenciação quanto às atribuições, haja vista a equipe ser muito bem treinada e atende-los de forma acolhedora e competente.

No que se refere ao atendimento em domicílio proposto pelo CRAS que se faz mediante a visita domiciliar, este é um instrumento técnico-operativo de grande relevância, pois faz parte de uma das estratégias de atuação do CRAS, e os indicadores mostraram que 99% dos entrevistados já foram contemplados com esse serviço. Mostrando uma grande qualidade no que concerne ao trabalho da equipe, pois as atividades não se restringem apenas ao atendimento quinzenal realizado no grupo mais que a assistência se estende a outras necessidades inerentes a vida do idoso assistido, sendo feito uma ponte para outros serviços quando se faz necessário. Detectamos portanto que dos 18 idosos entrevistados 12 foram

atendidos em seu domicílio pelo Assistente Social e pelo Psicólogo de forma conjunta, 4 foram atendido só pela Assistente Social, e apenas 1 somente atendida no domicílio pela psicóloga. O que reflete o trabalho interdisciplinar que a equipe se propõe a desenvolver, e que se configura a principal diretriz ser seguida pelos profissionais que atuam no CRAS.

Quadro 6 - Visita domiciliar realizada pelos técnicos

Quem visitou	Quantidade	%
Só pela Psicóloga	01	5,56
Só pela Assistente Social	04	22,22
Psicóloga e Assistente Social	12	66,66
Não sabe informar	01	5,56
Total	18	100,00

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2011)

5.3 O OLHAR DOS ENTREVISTADOS SOBRE O SERVIÇO SOCIAL NO CRAS

Visando um aprofundamento e a busca de informações sobre o fazer específico do profissional de Serviço Social indagamos junto aos entrevistado que atividades eles identificam como de atribuição específica do serviço social no CRAS, constatamos que nenhum sabia quais serviços específicos são viabilizados pelo Serviço Social, como veremos no quadro abaixo, os dados que merecem maior destaque são os de que os mesmos reconhecem o atendimento na unidade tais como (encaminhamentos e orientações), a Resolução de problemas (acesso a benefícios e retirada de documentos) e a Realização de atendimentos sócio educativos (palestras e visitas) como as atividades desenvolvidas pelo CRAS. Contudo estes não conseguem relacionar os atendimentos com especificidade profissional, não sendo feita a relação entre demanda e profissional específico.

Apesar deles informarem procurar o serviço social com frequência, quando lhe eram perguntados os tipos de problemas pelos quais procuravam o serviço social estes não sabiam relatar, ou seja, fazer a diferenciação, então se percebeu que eles chegam até o CRAS, mas não conseguem direcionar a sua demanda para o profissional específico.

Indagados sobre quais os problemas que o CRAS os auxiliava na resolução de problemas, alguns responderam saber que tipos de problemas eram resolvidos no CRAS, e até citaram serviços que receberam ou conhecem pessoas que receberam como: orientação pessoal, passeios culturais, distribuição de presentes, inclusão em cursos e em grupos de

acordo com a faixa etária, orientações entre outros, mas não conseguem atribuir a responsabilidade dos serviços ofertados aos tipos de profissionais.

Os entrevistados mostraram ter conhecimento e acesso aos serviços de responsabilidades do Serviço Social no CRAS, assim citados: Orientação, palestras, ajuda na resolução de problemas, reunião, encaminhamentos, cursos, festividades, atendimento (gestantes, crianças, idosos) e viagens. Contudo, observou-se que eles atribuíam tais atividades como sendo responsabilidade de todos os profissionais e não especificadamente do Assistente Social.

Indagados sobre o que as Assistentes Sociais do CRAS já fizeram para melhorar sua vida, observou-se que a orientação aparece com maior frequência, e em seguida os encaminhamentos, visto que através destes se faz o acesso a outros serviços e benefícios, inclusive de caráter subjetivo e não unicamente material. Conforme nos mostra as falas abaixo:

“As atividades daqui me fizeram sentir melhor”.
“Me ajudou a conviver com outras pessoas”.

Ao indagados sobre a qualidade do trabalho, nesse momento, mesmo fazendo alusão ao nome das assistentes sociais, eles não conseguiam enquadrar a demanda, o serviço e o profissional, então eles sempre se relacionavam a todas as profissionais da equipe, como sendo “ótimas”, sendo o conceito ótimo o que prevaleceu na avaliação da equipe, não de um profissional específico.

5.4 O ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DOS USUÁRIOS, ATRAVÉS DO SETOR DE SERVIÇO SOCIAL

Esse momento será constituído da apresentação dos dados referentes a pesquisa realizada com os profissionais de serviço social do CRAS da Ramadinha I do Município de Campina Grande/PB. O recolhimento dos referidos dados teve a intenção de confrontar as respostas dadas pelo grupo dos idosos no que diz respeito ao recebimento de serviços, além de levantar também o perfil dos profissionais, juntamente as suas atribuições e estratégias de atuação dentro do Espaço de trabalho, no CRAS, considerando seus limites e desafios.

A pesquisa em questão foi realizada numa abordagem qualitativa ressaltando a importância de se obter uma reflexão técnica e estruturada após se reunir informações, possibilitando uma contextualização e explorando sua essência de forma a trazer contribuições que de alguma forma colabore para a reestruturação das práticas já existentes.

A pesquisa buscou reunir elementos que dessem conta de responder o questionamento de como se processa a intervenção do Assistente Social no âmbito do CRAS da Ramadinha I em Campina Grande/PB. A temática escolhida nasceu a partir da vivência constituída de um ano e meio dentro do espaço do CRAS, através da observação, acompanhamento e participação junto a usuários e profissionais.

A equipe de Assistentes sociais do CRAS da Ramadinha I de Campina Grande/PB é composta na sua totalidade por 4 profissionais do sexo feminino com uma variação de idade de 31 a 59 anos, com período de atuação compreendido entre 3 e 7 anos, cumprindo uma carga horária de 30 horas semanais. Para entendermos a dinâmica de atuação do Assistente Social nessa unidade procuramos elencar a partir da descrição dos mesmos o rol de serviços prestados pela unidade, e por fim identificar a atuação específica do Assistente Social sem perder de vistas os avanços e desafios contidos na dinâmica de trabalho do CRAS.

5.4.1 Serviços prestados pela unidade

Atendimentos individuais, Formação e Acompanhamento de grupos de convivência, Visitas domiciliares e institucionais, Cadastro de famílias, Articulação com a rede de atendimento, Desenvolvimento do PAIF, Encaminhamentos, Atendimento psicossocial, Eventos festivos, Realização de cursos, Oficinas temáticas e Reuniões internas e externas.

5.4.2 Serviços exercidos pelo Serviço Social

Já no que concerne a atuação específica do assistente social, as mesmas responderam que suas atribuições compreendem: atendimentos, visitas domiciliares e institucionais, encaminhamentos diversos, apoio aos grupos de convivência, realização de palestras, oficinas, planejamento e avaliação das ações, mapeamento da área de abrangência, realização de

estudos socioeconômicos, supervisão de estagiários de sua respectiva área, realização de elaboração de relatórios e pareceres técnicos, além do mais variados tipos de orientações. Para fazermos a delimitação entre a atuação do Assistente Social e os grupos de convivência constatamos que os mesmos realizam apoio aos 3 grupos hoje existentes que são Grupo de Idosos “Família de Deus”, Grupo de Crianças “Flauta Doce” e Grupo de Mulheres Artesãs. Nos quais desenvolvem atividades como Acolhimento, Cadastramento, Palestras, Oficinas sócio educativas, Atendimentos diversos às famílias dos membros dos grupos, encaminhamentos para aquisição de benefícios e serviços socioassistenciais, realização de dinâmicas, atividades de lazer, eventos alusivos a datas comemorativas, orientações e veiculação de cursos a partir das demandas postas.

5.4.3 Instrumentais técnico-operativos

Em se tratando da operacionalização das atividades viu-se que são variados os instrumentais técnico-operativos como as visitas domiciliares, as entrevistas, o acolhimento, as visitas institucional e domiciliares, elaborações de pareceres sociais, relatórios, prognósticos, intervenções, supervisão de estágios, palestras educativas e atendimentos.

5.4.4 Demandas mais comuns

Em relação às demandas mais comuns trazidas pelos usuários do CRAS foi constatado que são as solicitações sobre benefícios sociais, serviços socioassistenciais, benefícios eventuais (colchões, enxovais, cestas básicas, complementação alimentar) promoção de cursos, encaminhamentos para serviços diversos, auxílio para tratamento de saúde, inclusive problemas com drogas, conflito familiar, violência doméstica, informação sobre benefícios como Programa Bolsa Família (PBF) e BPC.

5.4.5 Direcionamentos para busca das demandas apresentadas

Diante das necessidades apresentadas, através de ações interdisciplinares, estratégias em conjunto são traçadas em busca de soluções extraídas das atribuições inerentes a cada profissão, através de estudos de casos, e busca da resolução de situações seja dentro da própria rede de atendimentos e quando necessário realiza-se os encaminhamentos para as outras redes de serviço, a fim de se propiciar um atendimento que contemple a amplitude dos aspectos que a compõe. A equipe já é preparada para esses procedimentos e sempre trabalha na busca da superação das fragilidades realizando periodicamente o planejamento, o monitoramento e avaliação das ações. Segundo as assistentes sociais da unidade a prática do planejamento é constante sendo realizado um plano de ação anual, mais planejamentos mensais com avaliações semanais envolvendo profissionais e técnicos.

5.4.6 Visibilidade dos serviços prestados

Em relação ao quesito de conhecimento dos serviços oferecidos pelo CRAS na visão dos profissionais os mesmos relataram acreditar que existe um conhecimento superficial por parte dos usuários, com exceção de algumas famílias que recebem uma assistência à longo prazo e também alguns usuários que estão associados a atividades representativas dentro da comunidade através dos movimentos sociais, justifica-se ainda essa fragilidade do conhecimento da prestação dos serviços pelo interesse dos usuários em participar apenas de atividades festivas ou quando necessitam de benefícios eventuais. No que se refere à diferenciação das atribuições dos profissionais de acordo com as suas áreas de atuação, essa é uma questão que divide as assistentes sociais, pois uma acredita que os usuários sabem diferenciar as atribuições de cada profissional, e as demais acreditam que em parte, dependendo da situação.

5.4.7 Avanços e desafios na atuação do CRAS

Já no que se refere aos desafios postos aos profissionais foi detectado problemas gerados a partir da presença da política partidária, conhecer a realidade observando não só os aspectos de vulnerabilidade, mais também suas potencialidades haja vista se tratar de uma área de abrangência extensa, a insuficiência dos recursos humanos e materiais, a dificuldade em relação à articulação com a rede de atendimento municipal, sobretudo nos âmbitos de saúde e educação, recaindo sobre a questão referência e contra referência. Compreendendo que a idéia da referência se materializa quando a equipe processa, no âmbito do SUAS, as demandas oriundas de situações de vulnerabilidade e risco social detectados no território de forma a garantir, ao usuário o acesso á renda, serviços programas e projetos, conforme a complexidade da demanda. E a contra referência se faz exercer sempre que a equipe do CRAS recebe encaminhamento do nível de maior complexidade (proteção social especial) e garante a proteção básica, inserindo o usuário em serviços, benefícios, programas e ou projeto de proteção básica

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O referido trabalho monográfico, exigido para conclusão de curso de graduação no curso de serviço social foi realizado na busca de se trazer um discussão/reflexão sobre a prática do serviço social na percepção dos usuários e assistentes sociais do CRAS da Ramadilha I em Campina Grande/PB.

Para tanto foi feito uma análise a partir dos indicadores produzidos em parte pelos usuários e em outro momento pelos próprios profissionais autores da execução dos serviços prestados que nos levou a perceber que muitos são os aspectos a serem considerados a fim de sugerirmos uma repaginação no modo de realização de como se dá, ou como se deve dá visibilidade às atribuições do assistente social não apenas no universo do CRAS, que serviu como norte de nossas observações, mas também nos mais variados espaços o qual mereça uma intervenção desse respectivo profissional.

Entendendo os direcionamentos dados aos estudos realizados até os dias de hoje no que diz respeito a cerne humana e entendendo o homem como ser completo e complexo, o qual necessita de uma abordagem articulada, ou seja, que atende a sua estrutura nas mais variadas necessidades, percebemos que no mundo das discussões isso se torna claro, porém ao se trazer essa realidade para a vivência de nossa atuação muitos são os gargalos que precisam ser superados, no entanto necessitamos de um suporte teórico metodológico capaz de nos dá subsídios que nos possibilite a façanha de entendermos os fenômenos sociais e suas transformações nos dados momentos históricos, atrelados a uma conjuntura movida de um universo composto por vários elementos como o político, o econômico, o ideológico, o cultural entre outros.

Trazendo essas observações para o universo que pretendemos destacar ressaltamos como considerações vários fatores, a saber, a observação do Serviço Social como uma profissão que se constituiu como sendo uma formação generalista, ou seja, que dá a possibilidade de trabalhar em variados espaços com abordagens diferenciadas que só serão definidas á partir da demanda e do universo em questão, isso implica ainda na utilização de instrumentos técnicos operativos variados e nem sempre perceptível e acessível aos usuários e em alguns momentos aos outros profissionais que porventura trabalhem em interdisciplinaridade com o referido profissional. Outro aspecto importante a se destacar são as posturas e enfrentamentos dados as demandas, visto que o profissional está inserido no mesmo universo que o usuário no que diz respeito ao conflito gerado pelo sistema capitalista,

sendo muitas vezes esse profissional fortemente afetado por tantas contradições que assolam o seu ambiente de intervenções.

Para entendermos ainda a fragilidade da visibilidade dessa profissão não podemos deixar ainda de destacar questões como a inviabilidade em vários momentos da resolução imediata do problema em questão, pois muitas vezes as situações colocadas necessitam de outros serviços, ou seja, outras políticas que muitas vezes não são de fácil acesso, sendo possível por hora apenas se fazer a orientação e o encaminhamento, o que posteriormente não será reconhecido como um serviço de maior significância.

No entanto após elencarem-se os aspectos acima é necessário se dizer que apesar dos conflitos e transformações pelos quais a constituição das práticas do Serviço Social passou e passa, pois grande é a dinamicidade pela qual a sociedade vive esse é um fenômeno gerador de grandes embates sociais, que norteiam as ações do Serviço Social nas mais variadas formas de atuação. Portanto, após a reunião de vários dispositivos legais formulados na busca de se trazer uma hegemonia no que se refere a orientação de uma prática eficaz e eficiente, é que se questiona o porque de ainda se haver uma fragilização em relação ao reconhecimento da profissão, haja vista essa ser uma prática de extrema importância social, ao mesmo tempo de ser uma mão de obra que tem sido bastante solicitada em especial pelos aparelhos do Estado.

Por fim acredita-se que a profissão tem ganhado mesmo que lentamente um status social, porém essa é uma conquista que deve ser intermediada pelos profissionais de serviço social, seja lá qual for o seu ambiente de atuação.

Destarte, considerando todos esses aspectos citados, é que chamamos a atenção para a importância de uma apropriação por parte dos assistentes sociais dos seus recursos teóricos metodológicos a fim de se tornarem profissionais que manejem bem os seus instrumentais técnico operativos bem como, consigam driblar os desafios dando a partir do seu grau de conhecimento os enfrentamentos possíveis, cumprindo a desafiante tarefa de mediador de direitos, pois só assim será possível desmistificar a fragilidade culturalmente criada para uma profissão significante e real.

Por fim, como afirma Netto (1996), entender que o assistente social não é apenas um mero executor de políticas terminais, mais sim um profissional capaz de ler e repensar a sua atuação fazendo a relação entre o macro e o micro social, como afirma os grandes teóricos da área sendo um profissional interventor e crítico, com vistas a mudar não apenas o que é aparente, mas sim as questões que norteiam as variantes e condicionantes geradores das grandes tensões advindas das desigualdades sociais.

Após realizada a referida pesquisa chegou-se a conclusão que as atividades prestadas pelo CRAS e pelo setor de serviço social é reconhecida e utilizada não apenas pelo grupo participante da pesquisa, pois o serviço é reconhecido a nível de comunidade, no entanto ainda se faz necessário buscar estratégias de divulgação e diferenciação entre os profissionais envolvidos buscando um aperfeiçoamento de suas atuações na busca da construção de um perfil de atuação que dê a visibilidade necessária não só aos usuários,mas também aos outros profissionais que precisam trabalhar em consonância , para que os mesmos consigam conduzir a sua demanda ao profissional mais indicado com vistas a evitar a não revitimização dos sujeitos envolvidos para que não se estabeleça entraves na relação usuários/casa da família, evitando a complexificação dos atendimentos e, por conseqüência, os direcionamentos que implicam aquela referida demanda.

REFERÊNCIAS

- BOSCHETTI, I. Assistência social: conceber a política para realizar o direito de inclusão: uma nova agenda para cidadania. In: CONFERÊNCIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA, 4., Brasília, 2003. **Anais...** Brasília, 2003.
- BOSCHETTI, I. **Segurança social e trabalho: paradoxos na construção das Políticas de previdência e assistência social no Brasil.** Brasília: Letras Livres/UNB, 2006.
- BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 7 dez. 1993.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas Centro de Referências de Assistência Social – CRAS.** Brasília: MDS, 2009.
- BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004); Norma Operacional Básica (NOB/SUAS).** Brasília: MDS, 2005.
- BRASIL. Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004. Aprova a Política Nacional de Assistência Social. **Diário Oficial da União**, Brasília, 28 out. 2004.
- BRASIL. Senado Federal. **Constituição da República Federativa do Brasil:** texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com alterações adotadas pelas emendas constitucionais nº 1/92 a 67/2010 e pelas emendas constitucionais de revisão nº 1 a 6/94. Brasília: Senado Federal, 2011.
- CERQUEIRA FILHO, G. **A questão social no Brasil.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1982.
- CHIZZOTI, A. **A pesquisa em ciências humanas e sociais.** São Paulo: Cortez, 1995.
- IAMAMOTO, M. V. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 11ª ed. São Paulo: Cortez, 2007.
- IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico metodológica.** 29 ed. São Paulo: Cortez, 1999.
- NETTO, J. P. **Capitalismo monopolista e serviço social.** São Paulo: Cortez, 1992.
- NETTO, J. P. **Ditadura e serviço social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós 64.** 15 ed. São Paulo, Cortez, 2010.
- NETTO, J. P. Transformações societárias e serviço social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. **Serviço e Sociedade**, São Paulo, nº 50, 1996.
- PEREIRA, P. A. P. Mudanças estruturais, política social e papel da família: crítica ao pluralismo de bem estar. In: SALES, M. A.; MATOS, M. C.; LEAL, M. C. Política social, família e Juventude, uma questão de direitos. São Paulo Cortez, 2006. p. 25-42.

RODRIGUES, M. L. (Org.). **Ações e interlocuções**: estudos sobre a prática profissional do assistente social. São Paulo: Veras Editora, 1999.

SARMENTO, H. B. M. Serviço social das tradicionais formas de regulação sócio política ao redimensionamento de suas funções sociais. Brasília: UNB, CEAD, 2000. (Capacitação em Serviço e Políticas Sociais. Módulo IV: O trabalho do Assistente Social e as políticas sociais).

APÊNDICES

APÊNDICE A: ENTREVISTA



Universidade Estadual da Paraíba
 Centro de Ciências Sociais Aplicadas
 Componente Curricular: Estágio Supervisionado IV
 Campo: Ramadinha I

Pesquisa: A PRÁTICA DO SERVIÇO SOCIAL: UMA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTENCIA SOCIAL-CRAS DA RAMADINHA I EM CAMPINA GRANDE/PB

Entrevista (Parte I)

Caracterização do Entrevistado

Sexo: ()Feminino ()Masculino

Idade:

() 50-55 anos ()56-60 anos ()60-65 anos ()66-70 anos () + de 70 anos

Tem algum benefício: ()sim () não Qual?_____

Conseguiu algum benefício com a intervenção de algum profissional? Qual?

Quantas pessoas moram na Casa:_____

Atividades que participa na comunidade:_____

Parte II (O Atendimento no CRAS)

Vem com frequência ao CRAS?_____

É bem atendido (a):_____

Conhece a equipe?_____

Há quanto tempo participa do grupo de Idosos: _____

Que tipos de benefícios já conseguiu pelo CRAS_____

É geralmente atendido (a) por qual profissional?

Como considera o atendimento?

() Bom () Regular () Péssimo () Ótimo () Excelente

Comentários: _____

Já recebeu atendimento em domicilio? () Sim () Não

Porque? _____

Por quem? _____

Parte III- A Prática do Serviço Social na visão dos Usuários

Que atividades você identifica que o Assistente Social desenvolve no CRAS?

Entra em contato com frequência com o Serviço Social?

Para resolver que situações?

Você sabe quais os serviços que o CRAS oferece?Quais as responsabilidades do serviço social e quem desenvolve?

Sabe identificar as atribuições de cada profissional?

Como avalia o atendimento do:

Psicólogo: _____

Assistente social _____

Em que situações você procura o Serviço Social?

Todas as vezes que você procurou foi atendido na sua necessidade? Senão porque?

O que as assistentes sociais da CRAS já fizeram para melhorar sua vida?

Como avalia o trabalho das assistentes sociais?

APÊNDICE B: QUESTIONÁRIO



Universidade Estadual da Paraíba
 Centro de Ciências Sociais Aplicadas
 Componente Curricular: Estágio Supervisionado IV
 Campo: Ramadilha I

Pesquisa: A PRÁTICA DO SERVIÇO SOCIAL: UMA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTENCIA SOCIAL-CRAS DA RAMADINHA I EM CAMPINA GRANDE/PB

Questionário dos Profissionais

Idade: _____

Unidade que atende: _____

Carga Horária: _____

Tempo de Trabalho: _____

Quais as atividades desenvolvidas pelo
 CRAS? _____

Quais as atividades desenvolvidas pelo serviço social?

Quais os grupos atendidos sistematicamente pelo CRAS?

Quais as atividades que são desenvolvidas pelo serviço social dentro desses grupos?

Quais os instrumentais técnico-operativos utilizados pelo Serviço Social?

Quais as demandas mais comuns trazidas pelos usuários para o CRAS?

Como é desenvolvido a questão da Interdisciplinaridade no CRAS?

Há planejamento das atividades

() sim () não

Com qual frequência?

Como se dá a avaliação das atividades desenvolvidas?

Você acha que os usuários conhecem os serviços que são disponibilizados pelo CRAS?

Você acredita que os usuários saibam diferenciar as atribuições de cada tipo de profissional
Se sim, porque?

Quais os avanços que você consegue identificar a partir da atuação do Serviço dentro do
CRAS?

Quais os maiores desafios enfrentados para a prática do Serviço Social dentro do CRAS?

Como o Serviço Social avalia o desempenho do grupo de idosos e quais as suas intervenções
dentro do grupo?

APÊNDICE C: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO-TCLE-(maior de 18 anos).

Pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido eu, _____, com pleno exercício dos meus direitos, me disponho a participar da Pesquisa”.

Declaro ser esclarecido e estar de acordo com os seguintes pontos: O trabalho, **A PRÁTICA DO SERVIÇO SOCIAL: UMA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO CENTRO DE REFERÊNCIA I ASSISTENCIA SOCIAL-CRAS DA RAMADINHA I EM CAMPINA GRANDE/PB**

- Terá como objetivo geral analisar a percepção dos usuários do CRAS acerca da prática profissional do Serviço Social.
- Ao voluntário só caberá a autorização para **responder a entrevista** e não haverá nenhum risco ou desconforto ao mesmo.
- Ao pesquisador caberá o desenvolvimento da pesquisa de forma confidencial, revelando os resultados ao médico, indivíduo e/ou familiares, cumprindo as exigências da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde.
- O voluntário poderá se recusar a participar, ou retirar seu consentimento a qualquer momento da realização do trabalho ora proposto, não havendo qualquer penalização ou prejuízo para o mesmo.
- Será garantido o sigilo dos resultados obtidos neste trabalho, assegurando assim a privacidade dos participantes em manter tais resultados em caráter confidencial.
- Não haverá qualquer despesa ou ônus financeiro aos participantes voluntários deste projeto científico e não haverá qualquer procedimento que possa incorrer em danos físicos ou financeiros ao voluntário e, portanto, não haverá necessidade de indenização por parte da equipe científica e/ou da Instituição responsável.
- Qualquer dúvida ou solicitação de esclarecimentos, o participante poderá contatar a equipe científica no número (083) **3341 2791** com Jussara de Melo Ferreira.
- Ao final da pesquisa, se for do meu interesse, terei livre acesso ao conteúdo da mesma, podendo discutir os dados, com o pesquisador, vale salientar que este documento será impresso em duas vias e uma delas ficará em minha posse.
- Desta forma, uma vez tendo lido e entendido tais esclarecimentos e, por estar de pleno acordo com o teor do mesmo, dato e assino este termo de consentimento livre e esclarecido.

Assinatura do Pesquisador Responsável

Assinatura do Participante

Assinatura Dactiloscópica
Participante da Pesquisa

APÊNDICE D: TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

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

TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

Estamos cientes da intenção da realização do projeto intitulado, **A PRÁTICA DO SERVIÇO SOCIAL: UMA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTENCIA SOCIAL-CRAS DA RAMADINHA I EM CAMPINA GRANDE/PB** desenvolvida pela aluna Jussara de Melo Ferreira do Curso de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba sob a orientação da professora Terçalia Suassuna Vaz Lira.

Campina Grande ____/____/____

Nome do responsável com assinatura e carimbo da Instituição pesquisa