



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

JAMAICA MILLANA CORDEIRO SILVA

**O CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS): UMA ANÁLISE
DA IMPLANTAÇÃO DA POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO
CRAS – MALVINAS/CAMPINA GRANDE - PB.**

CAMPINA GRANDE - PB

2013

JAMAICA MILLANA CORDEIRO SILVA

**O CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS): UMA ANÁLISE
DA IMPLANTAÇÃO DA POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO
CRAS – MALVINAS/CAMPINA GRANDE - PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Serviço Social da Universidade Estadual da
Paraíba, em cumprimento à exigência para
obtenção do grau de Bacharel em Serviço
Social.

Orientadora: Profa. Ma. Marta Geruza Moura
Gomes

CAMPINA GRANDE – PB

2013

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA SETORIAL CIA I – UEPB

S586c Silva, Jamaica Millana Cordeiro.

O Centro de Referência da Assistência Social (CRAS):
uma análise da implantação da Política Nacional de
Assistência Social no CRAS – Malvinas/Campina Grande-
PB/ Jamaica Millana Cordeiro Silva. – 2013.

27 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Serviço Social) – Universidade Estadual da Paraíba,
Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2013.

“Orientação: Profa. Ms. Marta Geruza Moura,
Departamento de Serviço Social”.

1. Política Nacional de Assistência Social. 2. Centro de
Referência de Assistência Social. 3. Atuação profissional.
I. Título.

21. ed. CDD 361

JAMAICA MILLANA CORDEIRO SILVA

O CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS): UMA ANÁLISE
DA IMPLANTAÇÃO DA POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO
CRAS – MALVINAS/CAMPINA GRANDE - PB.

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Serviço Social da Universidade Estadual da
Paraíba, em cumprimento à exigência para
obtenção do grau de Bacharel em Serviço
Social.

Aprovado em ____ / ____ / ____

Nota: ____ (____)

Banca Examinadora

Marta Geruza Moura Gomes

Profª Ma Marta Geruza Moura Gomes DSS/CCSA/UEPB
Orientadora

Maria do Socorro Pontes de Souza

Profª Ma Maria do Socorro Pontes de Souza DSS/CCSA/UEPB
Examinadora

Therêza Karla de Souza Melo

Profª Ma Therêza Karla de Souza Melo DSS/CCSA/UEPB
Examinadora

Dedico este trabalho à majestosa Maria Isabel, amor tão surreal, minha flor, minha vida.

Agradecimentos

Agradeço inicialmente a Deus, que com sua divina misericórdia me concede força e coragem para lutar e alcançar meus objetivos.

Em especial, agradeço aos meus pais que com toda a simplicidade e honestidade me deram apoio e se dedicaram para minha formação.

Agradeço a minha avó, Eunice, pelas palavras de conforto para que nunca desistisse, e junto comigo torce pela minha vitória.

Agradeço aos meus irmãos, Layse e Júnior, pela união tão necessária que sempre tivemos.

Não poderia esquecer de agradecer à minha sogra, Jaqueline, que com tamanha boa vontade sempre cuidou de minha filha para que eu pudesse freqüentar as aulas sem preocupação alguma.

Agradeço ao meu esposo Fabiano e à minha majestosa filha, MARIA ISABEL, motivo da minha força e dedicação. Sem ela não vivo.

Enfim, agradeço à Professora Marta Moura que apesar de tudo me ajudou bastante na orientação deste TCC e também às professoras Thereza Karla e Socorro Pontes que também me ajudaram na construção dessa trajetória.

A todas as pessoas presentes na minha vida: OBRIGADA!

SUMÁRIO

RESUMO	7
1 INTRODUÇÃO	9
2 BREVE TRAJETÓRIA DAS POLÍTICAS SOCIAIS NO BRASIL	10
3 POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (PNAS) E OS AVANÇOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL BRASILEIRA.....	16
4 O SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	18
5 O CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E A ATUAÇÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NO CRAS MALVINAS – CAMPINA GRANDE (PB).....	20
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
REFERÊNCIAS	27

O CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS): UMA ANÁLISE DA POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO CRAS – MALVINAS / CAMPINA GRANDE – PB.

JAMAICA MILLANA CORDEIRO SILVA

RESUMO

O presente estudo tem o objetivo de analisar a implementação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) através da atuação do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), situado no bairro Malvinas, no município de Campina Grande – PB. Buscou-se investigar o papel dos CRAS's na materialização dessa política e do Assistente Social como um dos principais profissionais que atuam na mesma. A aproximação com o tema se deu a partir da experiência de estágio supervisionado em Serviço Social realizada na referida instituição no período de junho de 2011 a junho de 2012. A investigação foi realizada através de pesquisa bibliográfica e documental de caráter descritivo e analítico, com base nos cadastros e livros de demandas e encaminhamentos presentes na instituição, e também da observação, o que permitiu a compreensão sobre o cotidiano de trabalho na mesma. O estudo realizado possibilitou a compreensão da atuação do Serviço Social na Assistência, a qual ainda vem sendo realizada de forma restrita e perpassada de desafios, os quais vão desde uma melhor compreensão acerca dessa política pelos próprios profissionais até a necessária melhoria das condições de funcionamento do CRAS.

Palavras-Chave: Política Nacional de Assistência Social. Centro de Referência de Assistência Social. Atuação Profissional.

ABSTRACT

The present study aims to reflect the performance of social workers in the. The research was conducted through the books and records of referrals Reference Centres for Social Assistance / Malvinas, Campina Grande - PB, and consider whether there is a correct implementation of the National Social Assistance and demands present in the institution, which allowed the observation and understanding of the work done by the professionals in this institution. The results, provided an understanding of the role of Social Assistance, although this work is still being held in a restricted way. Thus it can be said that the social worker to work in the field of assistance should build their professional profile through its principles of ethical-

political project, to break the ties with conservatives and become a professional critic and emancipated.

Key-Words: Social Assistance. CRAS. Professional Practice. Demands. Referrals.

1. Introdução

A trajetória das políticas sociais brasileiras é marcada por momentos de diferentes cenários. A assistência social ganha, a cada período histórico, novos rumos, e, com a Constituição Federal de 1988, sua forma e conteúdo são alterados, sendo reconhecida como política pública de caráter não contributivo, dever do Estado e direito de quem dela necessitar.

O presente artigo traz um estudo das demandas e encaminhamentos feitos pelos assistentes sociais que atuam no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) do bairro das Malvinas, analisando a implantação da Política Nacional de Assistência Social na instituição.

A aproximação com o tema se deu a partir da realização do estágio supervisionado em Serviço Social, realizado no período de junho de 2011 a junho de 2012, com o objetivo de analisar se está havendo a correta implantação da política de assistência social na instituição, discutir a PNAS e os limites para a sua efetivação, assim como, refletir sobre o desempenho dos assistentes sociais, observando e compreendendo o trabalho realizado na instituição. A realidade daquele campo permitiu identificar enormes desafios a serem enfrentados pelos profissionais, assim como a necessidade da qualificação destes para a correta implantação e efetivação da política da assistência.

A investigação foi realizada através da observação, pesquisa bibliográfica e documental, com base nos cadastros e livros de demandas e encaminhamentos presentes na instituição.

A importância do estudo se justifica na medida em que a assistência social historicamente foi palco para práticas clientelistas e paternalistas, onde a ótica do

favor se sobrepôs à do direito, sendo que sua constituição enquanto política pública é uma conquista recente na trajetória brasileira. Além disso, é um espaço de atuação privilegiado para o Assistente Social, cabendo-lhe se apropriar dos seus fundamentos e diretrizes, assim como contribuir para sua consolidação enquanto dever do Estado junto à população em situação de maior vulnerabilidade social.

Este estudo pretende contribuir para a discussão acerca da Política de Assistência Social e da atuação do assistente social na mesma, de forma que possa proporcionar reflexões necessárias para o aperfeiçoamento das ações dos profissionais que atuam na área.

O presente artigo está estruturado em quatro tópicos. No tópico 1, “Breve Trajetória das Políticas Sociais no Brasil”, tem-se uma discussão acerca do surgimento das políticas sociais, fazendo um resgate de sua história em diferentes contextos.

No tópico 2, “A Política Nacional da Assistência Social (PNAS) e os Avanços da Assistência Social Brasileira”, foram relatados os avanços trazidos pela política, assim como seus objetivos, público alvo, tipos de proteção que a mesma afiança e a falta de cumprimento da mesma.

O tópico 3, “O Sistema Único da Assistência Social”, aborda o modelo de gestão que objetiva universalizar os direitos dos usuários e também as dificuldades de sua concretização.

O tópico 4, “O CRAS, a oferta dos Serviços do SUAS e a Atuação dos Assistentes Sociais na Efetivação da Política Nacional da Assistência Social”, analisa como a instituição funciona, quais os seus serviços e propostas e a atuação dos profissionais na efetivação da PNAS a partir dos encaminhamentos realizados.

As Considerações Finais trazem algumas reflexões sobre o estudo realizado.

2. A Breve Trajetória das Políticas Sociais no Brasil.

A trajetória das Políticas Sociais no Brasil é marcada por tensões e conflitos resultantes de diferentes cenários enfrentados pelo Estado brasileiro.

No início do século XX, com a industrialização começando a ditar o ritmo e o rumo da sociedade brasileira, eclodiram as terríveis condições de vida da parcela majoritária da população que vendia a sua força de trabalho ao empresariado capitalista. Esta população se submetia a extensas jornadas de trabalho, com baixos níveis salariais e condições precárias de moradia, não tendo nenhum direito trabalhista.

Segundo Yamamoto e Carvalho (2005), o operário contava com apenas a renda diária da força de trabalho para sobreviver, não tendo férias, descanso semanal remunerado, licença para tratamento de saúde, ou qualquer espécie de seguro regulado por Lei.

É a partir dessa exploração sem medidas do trabalhador que irá surgir a Questão Social. De acordo com Yamamoto e Carvalho (2005, p.125): “O seu aparecimento diz respeito diretamente à generalização do trabalho livre, numa sociedade em que a escravidão marca profundamente o seu passado recente”.

Diante de todas estas condições, o operariado começa a se organizar e lutar pelos seus direitos, ganhando força e se organizando de forma resistente. Em 1919, após grandes mobilizações de trabalhadores, é conquistada a primeira medida legislativa, responsabilizando as empresas industriais pelos acidentes de trabalho (Yamamoto e Carvalho 2005).

Em 1926 o Estado é conduzido, pelo Congresso Nacional, a intervir na regulamentação do mercado de trabalho. Na década de 1930, foram criadas por parte do Estado políticas para proteção social e construídas um conjunto de instituições de proteção social para responder às necessidades internas do desenvolvimento capitalista e à pressão de novas forças sociais urbanas.

. A partir do governo do presidente Getúlio Vargas foram consolidadas as Leis Trabalhistas, instituídas pelo Governo Provisório, sobre sindicalização, jornada de trabalho, férias, repouso semanal remunerado, aposentadoria e carteira profissional. Foi criado o Ministério do Trabalho, que atrelou os sindicatos ao Estado e instituiu o Ministério da Indústria e Comércio e os Ministérios da Educação e Saúde.

Em 16 de Julho de 1934, foi promulgada pela Assembleia Nacional Constituinte uma nova constituição brasileira, com objetivo de melhorar as condições de vida de uma grande parcela da população. A partir daí, a Questão Social passou

a ter grande destaque e cresceu a organização do grande operariado brasileiro. Foi, assim, implantado um novo período no Brasil, conhecido como Estado Novo, que criou a consolidação das Leis Trabalhistas - CLT, onde Vargas se preocupava em substituir a luta de classes pela colaboração de classes, para crescer a “harmonia” das relações entre empregados e empregadores.

Contudo, estas leis trabalhistas foram consolidadas visando à desmobilização da classe operária e a regulação das tensões entre as classes sociais e as medidas impostas ao trabalhador eram de cunho controlador e paternalista (YAZBEK, 2012).

Em 1942, a primeira dama Darcy Vargas criou a Legião Brasileira de Assistência - LBA, instituição que deu apoio político ao governo e se organizou procurando elementos gerenciadores da assistência social pública.

Em 1942 o governo brasileiro criou a LBA para atender às famílias dos expedicionários brasileiros. Terminada a guerra, a LBA se volta para a assistência maternidade e à infância, iniciando a política de convênios com instituições sociais no âmbito da filantropia e da benemerência. Caracterizada por ações paternalistas e de prestação de auxílios emergenciais e paliativos à miséria, vai interferir junto aos segmentos mais pobres da sociedade, mobilizando a sociedade civil e o trabalho feminino. Essa modalidade de intervenção está na raiz da relação simbiótica que a emergente assistência social brasileira vai estabelecer com a filantropia e com a benemerência (YAZBEK, 2012, p.300).

A Questão Social deixa de ser apenas contradição entre abençoados e desabençoados pela fortuna para tornar-se contradição antagônica entre burguesia e proletariado, assumindo nova qualidade nos grandes centros urbano-industriais (IAMAMOTO e CARVALHO, 2005).

Dessa forma, as políticas sociais brasileiras ao longo de sua história, têm sido tratadas como forma de responder a questões emergenciais que decorrem do processo de expansão capitalista, atendendo as necessidades da massa trabalhadora, sendo consideradas políticas compensatórias de caráter paternalista e assistencialista.

No período da década de 1960, o contexto no contexto político dava início a um período de grandes transformações societárias. Com a derrubada do governo constitucional e a eclosão do regime ditatorial, estabeleceu-se uma instigante repressão a todos os tipos de mobilização popular e foram introduzidas enormes

mudanças na legislação brasileira. Houve a concessão de benefícios por parte de profissionais ou voluntários, no sentido de amenizar situações de vulnerabilidade social, sendo a assistência social vista como filantropia ou benemerência pela sociedade.

Segundo Mestriner (2001, p.10):

A Assistência, filantropia e benemerência têm sido tratadas no Brasil como irmãs siamesas substitutas uma da outra. Entre conceitos, políticas e práticas tem sido difícil distinguir o compromisso e competência de cada uma dessas áreas, entendidas como sinônimos, porque de fato escondem a relação Estado-Sociedade e responsabilidade pela violenta desigualdade social que caracteriza país.

Os anos 1970 se destacaram pelo aumento dos movimentos sociais, fortalecimento dos sindicatos e surgimento de organizações populares, observando-se também um avanço progressivo da sociedade civil (YAZBEK, 2012).

Mas foi nesta década que começou um período de crise no capitalismo, quando a Questão Social intensificou-se e com as transformações societárias ocorridas pela crise as políticas sociais irão se reconfigurar.

A década de 1980 marcou o Brasil com o aprofundamento da crise resultante da grande concentração de renda de um sistema econômico político fechado, que foi o período da ditadura militar. Aumentaram também as desigualdades sociais e a diferença entre ricos e pobres.

De acordo com Yazbek (2012, p.300):

Nos anos 1980, a pobreza vai se converter em tema central na agenda social, quer por sua crescente visibilidade, pois a década deixou um aumento considerável do número absoluto de pobres, quer pelas pressões de democratização que caracterizam a transição.

Em 1988 foi promulgada a Constituição Federal Brasileira, havendo uma ampliação significativa dos direitos sociais e a seguridade social ganhou uma forma mais abrangente de proteção. A nova Constituição trouxe enormes avanços para a Assistência Social que é incluída no âmbito da Seguridade Social juntamente com a saúde e a previdência.

Conforme o artigo 194 da Constituição: “A seguridade social é um conjunto integrado de ações dos poderes públicos e da sociedade com o destino de assegurar os direitos à saúde, à previdência, e à assistência social” (BRASIL, 2002).

A Constituição Federal brasileira de 1988 traz uma nova concepção para a assistência social no país, onde somente a partir desse momento esta passou a ser reconhecida como um dever do Estado e direito de quem dela necessitar, independentemente de contribuição (BATISTA e MATOS, 2008).

Nos anos 1990, o país presenciou um ciclo de diversas reformas nos programas sociais. Primeiramente o presidente da época, Fernando Collor, reduziu a intervenção estatal na área social, promovendo o chamado Estado-Mínimo.

Em 1993, foi aprovada pelo presidente Itamar Franco a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), nº 8.742/93, estabelecendo normas e direitos que organizarão e darão uma nova forma de discutir a assistência social, sendo substituída a visão centrada na caridade e no favor.

O art. 1º da LOAS define a assistência social por:

Direito do cidadão e dever do Estado, é política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas (BRASIL, 2007, p.9).

Contudo, em 1998, Fernando Henrique Cardoso, novo presidente eleito, abraçou o neoliberalismo no país, surgindo um enorme programa de privatizações e as responsabilidades do Estado em relação aos serviços públicos passaram para o setor privado, instituindo um sistema sem espaço para a implementação da LOAS, deixando um vazio na área da assistência social.

Em 2003, inicia-se o governo de Luís Inácio Lula da Silva, com a proposta de fazer um país menos desigual. Sua principal característica foi a prioridade para programas de transferência de renda, onde diferenciou-se na área social. Fundou o Programa Fome Zero com base na transferência monetária de renda, considerando a fome o principal problema do Brasil.

Na primeira etapa de seu mandato foram realizadas as contrarreformas da previdência e da educação, expandindo-se a assistência social, os empréstimos populares e o aumento do salário mínimo, atendendo algumas das reivindicações

das classes subalternas e ao mesmo tempo assegurando as exigências das classes dominantes (MOTA, 2010).

Ainda em 2003, através da IV Conferência de Assistência Social, foi aprovada a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), sendo prevista também a construção e implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), dando assim novos rumos às políticas sociais brasileiras.

A PNAS, expressando a materialidade do conteúdo da assistência social, busca incorporar demandas da sociedade brasileira, tendo o objetivo de tornar clara suas diretrizes na efetivação da assistência social como um direito de todos os cidadãos e dever do Estado (PNAS, 2004).

Dessa forma, a PNAS enfatiza que:

Marcada pelo caráter civilizatório presente na consagração de direitos sociais, a LOAS exige que as provisões assistenciais sejam prioritariamente pensadas no âmbito das garantias de cidadania sob vigilância do Estado, cabendo a este a universalização da cobertura e a garantia de direitos e acesso para serviços, programas e projetos sob sua responsabilidade (BRASIL, 2004, p. 32).

Por sua vez, o SUAS é o sistema que consolida a PNAS, visando articular o conjunto de iniciativas existentes no campo da proteção social, assim como potencializá-las e torná-las eficaz na busca pela garantia de direitos.

Portanto, o SUAS está voltado para a matricialidade sócio-familiar, tendo suas premissas pautadas nas necessidades das famílias, seus membros e indivíduos, em concordância com a PNAS (2004, p.35):

O reconhecimento da importância da família no contexto da vida social está explícito no artigo 226, da Constituição Federal do Brasil, quando declara que a família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado, endossando assim, o artigo 16 da declaração dos Direitos Humanos, que traduz a família como sendo núcleo natural e fundamental da sociedade, e com direito à proteção da sociedade e do Estado.

Diante do que foi posto, verifica-se o campo da assistência brasileira é marcado por práticas clientelistas, de caridade, filantropia e solidariedade e somente com a Constituição Federal de 1988 e com a LOAS foi possível colocar a assistência

social no quadro dos direitos sociais, reafirmando-a com uma dimensão de direito da população através de um sistema descentralizado e participativo (PEREIRA, 2005).

É dessa forma que políticas sociais brasileiras e particularmente a assistência social ao longo de sua trajetória vêm apresentando diversas modificações, e enormes avanços, como a PNAS e o SUAS, restando também muitos desafios, no compromisso de efetivar resultados, garantir seguranças sociais e direitos aos usuários.

3. Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e os avanços da assistência social brasileira.

Após os dez anos de aprovação da LOAS, no ano de 2003, aconteceu a IV Conferência de Assistência Social, que aprovou a PNAS e previu a construção e implementação do SUAS.

A PNAS expressou a materialidade do conteúdo da Assistência Social como um pilar do sistema de proteção social brasileiro no âmbito da seguridade social, garantindo a todos a provisão dessa proteção (BRASIL, 2004).

Conforme a PNAS, para que fosse construída a política pública de assistência social era necessário realizar estudos que pudessem retratar diferentes realidades das pessoas e territórios, considerando suas circunstâncias, seu núcleo de apoio primeiro, a família, para permitir assim o exame da realidade a partir de suas necessidades, recursos de cada núcleo ou domicílio.

Configurada na perspectiva socioterritorial, onde as intervenções se dão de forma essencial nas particularidades dos territórios, a Política Nacional de Assistência Social tem uma centralidade sociofamiliar no âmbito de suas ações. Ao considerar as desigualdades socioterritoriais, esta política tem como objetivos principais:

1. Prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e/ou especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitem;
2. Contribuir com a inclusão e equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbano e rural;

3. Assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família e que garantam a convivência familiar e comunitária.

O público alvo da PNAS é constituído por cidadãos em situação de vulnerabilidade e riscos sociais, ou seja, pessoas que perderam ou têm fragilidade de vínculos sociais e familiares, com identidades estigmatizadas, exclusão pela pobreza, sofreram violência familiar, não inserção ou inserção precária no mercado de trabalho, ou qualquer alternativa que possa representar algum risco pessoal ou social (BRASIL, 2004).

Nesse contexto, são integradas ações de acompanhamento da assistência social de acordo com a situação das famílias, indivíduos ou grupos, sendo estas ações divididas em tipos específicos de proteção.

Com isso, as ações da assistência social na política de proteção social são direcionadas de acordo com tipos e situações de risco e violação de direitos das famílias, indivíduos ou grupos. Os tipos de proteção por ela afiançados estão divididos em Proteção Social Básica e Especial.

A Proteção Social Básica busca o fortalecimento de vínculos, atuando na prevenção de situações de riscos.

Os serviços de proteção social básica devem ser articulados com as demais políticas públicas locais, de forma a garantir a sustentabilidade das ações desenvolvidas e o protagonismo das famílias e indivíduos atendidos, de forma a superar as condições de vulnerabilidade e a prevenir as situações que indicam risco potencial. Deverão, ainda, se articular aos serviços de proteção social especial, garantindo efetivação dos encaminhamentos necessários (BRASIL, 2004, p.27-29).

Os serviços de proteção social básica são desenvolvidos nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), de forma direta ou em articulação com programas desenvolvidos em sua área de abrangência.

No que se refere à Proteção Social Especial, esta atua em situações de risco que precisam de intervenções específicas, sendo destinada a famílias e indivíduos em situação de risco, por abandono, maus tratos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, que estão cumprindo medidas socioeducativas, estando em situação de rua, trabalho infantil, entre outras (BRASIL, 2004).

Os serviços da proteção social especial são desenvolvidos pelos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) e requerem um acompanhamento mais flexível nas soluções protetivas. Estão subdivididos em Proteção Social Especial de Média Complexidade – oferecendo atendimentos a famílias e indivíduos com seus direitos violados mais cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos –, e Serviços de Proteção Especial de Alta Complexidade – voltados a indivíduos que tiveram seus direitos violados e também estão sem referência ou em situação de ameaça, sendo interrompidos do convívio familiar ou comunitário.

Em suma, a Política Nacional de Assistência Social representa um enorme avanço para a constituição do SUAS e para a efetivação da garantia de seguranças sociais e direitos aos usuários. No entanto, a organização da Política Nacional de Assistência Social caminha com passos bastante lentos.

O Brasil se depara com inúmeras impossibilidades no que se refere à garantia dos direitos da população e no cotidiano de nossos municípios há uma enorme focalização dos serviços assistenciais e as famílias não são assistidas em sua totalidade, resultando em uma grande parcela de pessoas fora dos serviços de proteção pública. Toda essa falta de cumprimento de competências do Estado se dá por princípios de gestão, financiamento, estrutura, recursos humanos, desqualificação profissional e resulta em trabalhos realizados de maneira genérica e abstrata.

4. O Sistema Único de Assistência Social

É a partir da efetivação da Política Nacional de Assistência Social que foram criadas novas bases para a assistência social brasileira, bases que irão criar um novo modelo de gestão desta política, o SUAS.

O SUAS é um sistema que tem o objetivo de universalizar os direitos à proteção social, consolidando a PNAS. Materializa o conteúdo da LOAS, cujo modelo de gestão é descentralizado e participativo na regulação e organização de ações socioassistenciais. A família é a instituição central do sistema, promovendo a inclusão de milhões de pessoas com a tentativa de instituir de forma razoável a sustentação financeira e a descentralização das ações e serviços sociais.

Organiza, ainda, elementos que se consideram essenciais e imprescindíveis para a execução da política de assistência social, possibilitando a normatização dos padrões nos serviços, qualidade no atendimento e organização de seus serviços, que se definem por referências que são a vigilância social, proteção social e defesa social e institucional (BRASIL, 2004).

De acordo com Pereira (2005, p.12):

Como garantia da proteção social de assistência social, o SUAS indica a segurança de acolhida, a segurança social de renda, a segurança do convívio ou vivência familiar, comunitária e social, a segurança do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social e, por fim, a segurança de sobrevivência a riscos circunstanciais.

O Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) aprovou a Norma Operacional Básica de Assistência Social (NOB /SUAS) através da Resolução N° 130, de 15 de julho de 2005, que é um marco de implantação do referido sistema, assumindo um caráter de regulamentação dos propósitos do SUAS e com a finalidade de disciplinar a operacionalização da gestão da Política de Assistência Social, assegurando sua unidade de concepção em todo o território nacional, sob o paradigma do direito à proteção social pública de seguridade social e à defesa da cidadania do usuário.

Fundada em pacto entre entes federativos, a NOB/SUAS tem como principal objetivo a transformação da política de Assistência Social em uma política verdadeiramente federativa, por meio da coordenação da União, Estados, Municípios e Distrito Federal, e sua dinâmica prevê a participação da população e da sociedade na formulação e no controle das ações e o comando único das mesmas em cada esfera de governo, construindo um mais novo instrumento de regulação dos conteúdos e definições da PNAS.

O SUAS define-se como um grande avanço em comparação à dispersão das políticas anteriores, trazendo consigo mais agilidade e responsabilidade para os representantes do Poder Público e na adição de novos rumos de uma melhor resolubilidade da assistência social, contribuindo para a efetivação da Política de Assistência Social como política garantidora dos direitos de cidadania e promotora do desenvolvimento social.

Apesar do SUAS definir o campo traçado pela Política de Assistência Social, existem inúmeras dificuldades para que a sua concretização aconteça. Há uma enorme falta de conhecimento das entidades sociais sobre o sistema e a população envolvida não tem entendimento da totalidade dos princípios que regem o SUAS, além disso os profissionais muitas vezes apresentam uma herança conservadora para com a política de assistência social, como também uma sobrecarga de trabalho que compromete a qualidade dos serviços oferecidos a população, enfraquecendo-a e impedindo que a totalidade do SUAS se concretize.

5. O Centro de Referência de Assistência Social e a atuação dos Assistentes Sociais no CRAS das Malvinas – Campina Grande (PB).

O Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) é uma unidade estatal descentralizada da política de assistência social que organiza a oferta de serviços da proteção social básica em áreas de vulnerabilidade e riscos sociais (BRASIL, 2009).

Tendo como objetivo a referência local de assistência social, concretiza direitos socioassistenciais, ofertando ações que previnam situações de risco social, através do desenvolvimento de atividades para o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. Tais atividades estão voltadas com prioridade para famílias que recebam benefícios como o Programa Bolsa Família, idosos e pessoas com deficiência e beneficiários do BPC (Benefício de Prestação Continuada).

No CRAS são oferecidos serviços e ações de apoio a famílias e indivíduos em busca da garantia de seus direitos de cidadania, visita de famílias que estejam em situação de quase risco e acolhimento e escuta para referência e orientação.

De acordo com a PNAS (2004), o CRAS abrange cerca de 1000 famílias por ano e seu público alvo são famílias, membros e indivíduos, tendo um papel preventivo para que sejam fortalecidos os vínculos de solidariedade, promovendo ações que visem a sustentabilidade, rompam o ciclo de reprodução da pobreza, evitem a violação de direitos e não recaiam em situações de risco.

Com isso, existe um programa de prevenção e oferta de trabalhos sociais com a família, denominado de PAIF (Programa de Atenção Integral à Família). Tal programa é desenvolvido pela equipe atuante do CRAS e oferece serviços para o

atendimento a crianças, idosos, jovens, etc, com ações que garantam a participação da comunidade e a convivência familiar.

Criado em 2003 pelo Governo Federal (MDS, 2004), promove um trabalho socioassistencial com famílias em situação de vulnerabilidade social e objetiva a efetivação da política de Assistência Social como garantidora dos direitos dos cidadãos e promotora do desenvolvimento social, tendo a família como principal unidade de atenção social.

Assim, o CRAS assume dois eixos estruturantes do SUAS: a matricialidade sociofamiliar e territorialização, onde a família é o núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da política de assistência social, sendo um grupo de pessoas unidas por laços consanguíneos, afetivos e de solidariedade e um espaço contraditório que apresenta tensões, conflitos, violência e desigualdades, e o território que a mesma se encontra não se restringe à delimitação espacial, mas constitui um espaço humano, habitado com relações de conhecimento, afetividade e identidade entre indivíduos (BRASIL, 2009).

No entanto, o CRAS pode ser considerado como uma unidade onde os serviços socioassistenciais do SUAS encontram-se mais próximos aos indivíduos e todo o trabalho é realizado por uma equipe de profissionais estipulados em consonância com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB – RH/SUAS, eixo estruturante do SUAS, visando a consolidação da assistência social como uma política pública e a garantia de participação da sociedade civil nessa consolidação, onde trata os critérios de cada profissional atuante e responsável pelos serviços até aqui citados (NOB-RH/SUAS).

Os Centros de Referência da Assistência Social – CRAS, dispõem de uma equipe interdisciplinar de profissionais regulamentada pela NOB-RH/SUAS, que favorece o desenvolvimento de suas funções. Tais profissionais devem trabalhar de forma coletiva, contribuindo para a superação das situações de vulnerabilidade e fortalecendo as potencialidades das famílias usuárias dos serviços ali ofertados (BRASIL, 2009).

Da equipe que compõe o CRAS, cabe destacar a atuação do assistente social na instituição. Este profissional vem ampliando o seu espaço sócio-ocupacional para diversos campos onde são detectados traços da questão social, ou seja, no universo da família, do trabalho e do “não-trabalho”, da saúde, da educação, dos idosos, da

criança e adolescente e outros que demandam ao Serviço Social projetos e ações de pesquisa, intervenção e projetos de Assistência Social (CFESS, 2007).

Os profissionais de Serviço Social buscam orientações para atuação a partir de seu Código de Ética Profissional e da Lei que Regulamenta a Profissão. A Política de Assistência Social comporta equipes de trabalho interprofissionais, onde a formação, experiência e intervenção histórica dos assistentes sociais os atribuem um papel fundamental na consolidação da assistência social como direito de cidadania (CFESS, 2007).

Considerando as competências e atribuições dos assistentes sociais na Política de Assistência Social com base na Lei que Regulamenta a Profissão (CFESS, 2007), o profissional de Serviço Social tem como competências gerais:

1. Apreensão crítica dos processos sociais de produção e reprodução das relações sociais numa perspectiva de totalidade;
2. Análise do desenvolvimento histórico da sociedade brasileira, apreendendo as particularidades regionais;
3. Compreensão do significado da profissão e de seu desenvolvimento sócio-histórico, nos cenários internacional e nacional, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade;
4. Identificação das demandas presentes na sociedade, visando formular respostas profissionais para o enfrentamento da questão social, considerando as novas articulações entre o público e o privado.

Os assistentes sociais são desafiados, nos diferentes espaços sociocupacionais, a mediar o enfrentamento das expressões da questão social, materializando o compromisso ético-político assumido pelo projeto ético-político profissional.

O projeto ético-político é citado por Torres (2007, p. 42) como: “um projeto desenvolvido por parcela majoritária de Assistentes Sociais onde estão explicitados os limites e responsabilidades que atravessam o exercício profissional do assistente social”.

O trabalho do assistente social no CRAS requer o conhecimento e interface com as políticas de saúde, previdência, educação, trabalho, lazer, meio ambiente, segurança e habitação, para assim definir o acesso dos cidadãos aos direitos sociais.

Como já foi exposto ao longo deste artigo, a Política Nacional de Assistência Social – PNAS busca promover a garantia dos mínimos sociais aos indivíduos, oferecendo serviços, programas e projetos para a efetivação da assistência social.

O CRAS insere as famílias nos serviços de assistência social nas localidades, atuando na execução dos serviços de proteção social básica presentes na supracitada política.

O bairro das Malvinas está localizado na zona oeste de Campina Grande, PB e é considerado como o mais populoso da cidade, com população superior a 80 mil habitantes. Sua história tem início na década de 1980, quando as casas foram construídas pela CEHAP (Companhia Estadual de Habitação Popular). No término das construções as mesmas não contavam com infraestrutura para serem entregues aos servidores estaduais cadastradas. Em 23 de março de 1983 houve a invasão das casas por pessoas não cadastradas, logo depois o governo municipal da época fez a realização dos cadastros dos moradores que ocuparam aquele local, juntamente com a instalação da rede elétrica, água e esgotos (WIKIPEDIA, 2012).

O CRAS das Malvinas está localizado na Rua das Umburanas, 95, em Campina Grande, PB. Sua criação se deu em Março de 2010 e foi fruto da organização de líderes comunitários por um atendimento mais especializado e descentralizado, além da grande necessidade dos serviços do CRAS no bairro.

A unidade conta com profissionais como um coordenador, três assistentes sociais e três psicólogos, com o objetivo de desenvolver projetos, campanhas socioeducativas, cursos de profissionalização e capacitação e palestras, além do atendimento individual e coletivo, orientação e escuta aos usuários.

As demandas profissionais dos assistentes sociais constituem-se em visitas domiciliares, inclusão de famílias no auxílio aluguel e benefícios eventuais, escuta e orientação, encaminhamentos aos bens e serviços, planos sociais, palestras e campanhas socioeducativas e grupos formados na instituição.

Os instrumentos utilizados são fichas para controle de visitas domiciliares e institucionais, livros para o registro do atendimento social, folhas de relatório e análise situacional das famílias e verificação se estão inseridos em benefícios como BPC (Benefício de Prestação Continuada) e Programa Bolsa - Família.

O assistente social se relaciona com outros profissionais do CRAS objetivando assegurar uma intervenção interdisciplinar que responda as demandas em geral,

criando ações coletivas no enfrentamento das situações existentes e dialogando sobre pontos de vista diferentes, respeitando assim as especificidades de cada função e profissão.

O presente artigo objetivou analisar através de demandas e encaminhamentos como a Política Nacional de Assistência Social está sendo implementada no CRAS/Malvinas.

Diante do que foi coletado através dos cadastros e livros de demandas e encaminhamentos da instituição no período de junho de 2011 a junho de 2012, observou-se que o principal fator recorrente na instituição são as condições de trabalho dos profissionais ali atuantes, já que são considerados determinantes para a consolidação da política de assistência social. Tais condições, como meio de trabalho, estrutura física inadequada, recursos materiais insuficientes, deficiência no transporte para o contato aproximado com as famílias, irão de certa forma impactar e dar alguns limites no exercício profissional.

Além das precárias condições de trabalho, existe também uma enorme demanda a ser atendida pela instituição. Foram encontradas nos livros de cadastro do CRAS/ Malvinas um total de 221 famílias, atendidas por uma equipe mínima de profissionais, implicando numa sobrecarga para os mesmos.

As principais demandas que chegam ao cotidiano da instituição são relacionadas ao atendimento psicossocial a crianças e idosos em situação de vulnerabilidade e riscos sociais, maus tratos e negligência de alimentos, medicação, abandono, agressões físicas e conflitos familiares. Os casos são encaminhados ao Conselho Tutelar, Fome Zero, Centro de Apoio Psicossocial (CAPS), Estratégia Saúde da Família (ESF), etc. Tais demandas chegam pela maioria das vezes por denúncia de vizinhos das vítimas ou eventualmente por via institucional.

Existe também na instituição uma grande procura dos usuários por benefícios eventuais como cesta básica, colchões, doações de fraudas, botijão de gás, ajuda de custo, entre outros. Nota-se que, além da elevada procura por estes benefícios, há também um grande número de encaminhamentos pela instituição a estes benefícios.

Os benefícios eventuais são provisões gratuitas que visam cobrir determinadas necessidades temporárias em razão de contingências relativas a

situações de desvantagem pessoal ou a ocorrência de incertezas que representam perdas e danos (PNAS, 2004).

O que foi observado no CRAS, foi a preocupação da instituição em conseguir para usuários estes benefícios, continuamente, e não apenas de forma emergencial. Isto caracteriza o caráter imediatista que historicamente caracterizou a assistência social.

Outro aspecto a ser observado é a procura pelos usuários por cursos profissionalizantes visando à emancipação e inserção no mercado de trabalho. Foram realizados alguns cursos no período da presente observação, mas a divulgação destes e outros benefícios, projetos e programas, não foi realizada de forma ampla, sendo muitas vezes restritos aqueles que já participaram de outras atividades ali existentes.

No que se refere ao local de trabalho dos profissionais, ou seja, o espaço físico, este se mostra com condições inadequadas para o funcionamento de determinadas atividades, pois existem espaços reduzidos, inexistência de um isolamento acústico, fruto de uma residência mal adaptada para os atendimentos, remetendo à falta de privacidade para o atendimento social e psicológico, comprometendo assim a atuação ética dessas profissões e a garantia de integridade da população atendida. Existe também a indisponibilidade de veículos para a realização de visitas domiciliares, sendo muitas delas acumuladas, quando os endereços residenciais se distanciam da instituição.

Diante do que foi posto, destaca-se a importância de um profissional que atue de forma crítica, ética, criativa e dinâmica, no enfrentamento de diversas expressões da Questão Social e que possa atuar nestes locais de acordo com os princípios, diretrizes e objetivos da Política Nacional da Assistência social, cujo compromisso é garantir os mínimos sociais e a universalização dos direitos sociais. Portanto, é necessário observar que a falta de condições objetivas de trabalho de tais profissionais repercute diretamente na qualidade do atendimento prestado à população.

6. Considerações Finais

Diante das colocações expostas ao longo deste artigo, é possível dizer que apesar dos avanços trazidos pela PNAS, em muitas instituições a mesma ainda não está concretizada pela falta de condições objetivas e subjetivas de trabalho, que repercutem nas ações desenvolvidas nesses espaços.

O Serviço Social vem ampliando os seus espaços ocupacionais em suas sete décadas de existência. Em inúmeras situações são demandados profissionais críticos, éticos e orientados pela Lei que Regulamenta a Profissão, tendo o compromisso em intervir de forma qualificada e transformadora.

A prática que os profissionais do CRAS das Malvinas realizam em seu cotidiano ainda apresenta muitas restrições. As precárias condições de trabalho ao lado da grande demanda por ações emergenciais fazem com que não saiam do planejamento ali realizado os trabalhos que visam a autonomia, empoderamento e emancipação.

Nesse sentido, um dos desafios que se colocam aos profissionais da citada instituição é superar a atuação voltada exclusivamente ao atendimento das demandas mais imediatas, de forma que possa ser compreendido que o usuário, além de uma cesta básica, precisa de uma emancipação e a família precisa ser orientada e informada de seus direitos.

Entretanto, as próprias condições de vida da população usuária favorecem essa situação, considerando especialmente sua dificuldade de acesso ao trabalho e, conseqüentemente, de ter uma vida mais autônoma e com mais possibilidades de inserção social.

Enfim, é nesse contexto de grandes desafios que o profissional deverá buscar uma intervenção que tenha dimensão ética, com perfil propositivo e crítico e um potencial político, investindo na superação das práticas assistencialistas e paternalistas, tendo assim um compromisso com a luta pelos direitos da classe trabalhadora.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Código de Ética do /a Assistente Social**. Lei 8.662/93 de Regulamentação da Profissão. 9. Ed. rev. e atual. – [Brasília]: Conselho federal de Serviço Social, [2011].

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil (1988)**. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2002.

BRASIL. Centro de Referência de Assistência Social – CRAS / Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. 1. Ed. – Brasília: MDS, 2009.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Lei de n.8.472, de 7 de dezembro de 1993**. Lei Orgânica da Assistência social. Brasília: MDS, 2007.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS**. Brasília: MDS, 2004.

BATISTA, M.H. MATOS, T.G.R. **Centro de Referência da Assistência Social – CRAS: uma Proposta Libertadora ou Assistencialista?** Disponível em <http://congressochiapas.codigosur.net.br> . Acesso em 15/09/2012.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Parâmetros para a atuação de assistentes sócias e psicólogos (as) na Política de Assistência Social / Conselho Federal de Psicologia (CEP), Conselho Federal de Serviço Social (CFESS)**. – Brasília, CEP/CFESS, 2007.

IAMAMOTO, M. V. CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico – metodológica** 17.ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MEDEIROS, M. **A Trajetória do Welfare State no Brasil: Papel Redistributivo das Políticas Sociais dos anos 1930 aos ano 1990**. Textos para discussão n. 852. Brasília: IPEA 2001.

MESTRINER, M. L. **O Estado entre a Filantropia e a assistência social**. São Paulo, Cortez, 2001.

MOTA, Ana Elizabeth. **As Ideologias da Contrarreforma e o Serviço Social**. Recife: Ed. universitária. UFPE, 2010.

PEREIRA. Larissa Dahmer. **Os Direitos de Cidadania na LOAS, a PNAS e o SUAS – Limites e Desafios**. Caderno Especial n. 21. Ed. 26 de agosto de 2005.

SPOZATI, A. O. et al. **A Assistência na Trajetória das Políticas Sociais Brasileiras: uma questão de análise**. São Paulo: Cortez, 1992.

TORRES, Mabel Mascarenhas. **Atribuições privativas presentes no exercício profissional do assistente social:** uma contribuição para o debate. *Libertas, Juiz de Fora*, v.1, n.2, p.42 – 69, jun/ 2007.

WIKIPEDIA. Malvinas (Campina Grande). Disponível em <http://PT.wikipedia.org.br>. acesso em 12 de julho de 2012.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Pobreza no Brasil Contemporâneo e formas de seu enfrentamento.** *Serv. Soc. Soc.* n.110. São Paulo/ jun. 2012.