



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

ABÍLIO OLIVEIRA DE MALTA

**CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NA PROTEÇÃO
SOCIAL BÁSICA NO CRAS/MALVINAS EM CAMPINA GRANDE - PB**

Campina Grande – PB

2014

ABÍLIO OLIVEIRA DE MALTA

**CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NA PROTEÇÃO
SOCIAL BÁSICA NO CRAS/MALVINAS EM 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: Prof^a. Ms^a. Patrícia Crispim Moreira

Campina Grande – PB

2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

M261c Malta, Abílio Oliveira de
Condições de trabalho dos assistentes sociais na proteção social básica [manuscrito] / Abilio Oliveira de Malta. - 2014.
38 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Profa. Ma. Patrícia Crispim Moreira, Departamento de Serviço Social".

1. Serviço social. 2. CRAS. 3. Condições de trabalho. I.
Título.

21. ed. CDD 361.3

ABÍLIO OLIVEIRA DE MALTA

**CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NA PROTEÇÃO
SOCIAL BÁSICA NO CRAS/MALVINAS EM CAMPINA GRANDE - PB**

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

Aprovado em 04 de Setembro de 2014.

Nota 10,0

BANCA EXAMINADORA

Patrícia Crispim Moreira

Prof.ª. Patrícia Crispim Moreira / UEPB

Orientadora

Thereza Karla de Sousa Melo

Prof.ª. Thereza Karla de Sousa Melo / UEPB

Examinadora

Maria do Socorro Pontes de Souza

Prof.ª. Maria do Socorro Pontes de Souza/ UEPB

Examinadora

“Se eu não posso mudar um acontecimento,
se não posso mudar a vida, então que ela me modifique”.

Padre Fábio de Melo

AGRADECIMENTOS

Que caminhada percorri! de um menino danado do sertão paraibano, nascido e criado no Vale do Piancóda cidade de Itaporanga à um profissional graduado em Serviço Social. Nem eu acreditava que poderia ir tão longe, mas minha mãe acreditava! é exatamente a ela, Dona Rosimar, que dedico este trabalho, portanto mãe, obrigado por acreditar em mim.

Quero agradecer a minha família, aos meus irmãos Altamiro, Alan, Juliana e ao meu pai João Neto, que sempre me ajudaram com apoio moral, financeiro, com afeto e com sabedoria. Tenho muito orgulho em tê-los como minha família.

À Jéssica por ter sido um suporte em minha vida, por sempre me incentivar a nunca desistir dessa caminhada, nos momentos alegres e tristes estava sempre ao meu lado.

À minha querida professora Patrícia, que, além de orientar o TCC, me orientava para a vida. Realmente, tive muita sorte em tê-la como minha orientadora, por ser essa pessoa tão especial, sábia, sensível... Acho que não existe uma só palavra para defini-la, muito obrigado.

Agradeço também a Residência Universitária, pois sem ela com certeza não estaria concluindo meu curso, nela aprendi a conviver com várias culturas por abrigar gente de diversas regiões do Brasil e também de outros países, nela fiz muitas amizades e passamos por ótimos momentos. Fico muito triste em ver que seu fim está chegando, em virtude do seu total abandono pela universidade.

Às professoras que compõem a banca examinadora, Thereza e Socorro Pontes, agradeço por ter aceitado o convite e, também, por admirá-las como profissionais, pela atenção prestada quando me dirigia à coordenação em busca de informações, sempre muito educadas, prestativas e esclarecedoras.

Aos professores do Departamento de Serviço Social, aos profissionais do CRAS/Malvinas, ao grupo de mulheres do CRAS, os meus sinceros agradecimentos.

Por fim, agradeço a Deus, o motor propulsor dessa caminhada, que permitiu que eu chegasse até aqui.

LISTA DE SIGLAS

BPC	Benefício de Prestação Continuada
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CNAS	Conselho Nacional de Serviço Social
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializada em Assistência Social
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
NOBRH	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos
ONG	Organização não Governamental
PAIF	Proteção e Atendimento Integral à Família
PBF	Programa Bolsa Família
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PSB	Proteção Social Básica
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
UEPB	Universidade Estadual da Paraíba

CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO CRAS/MALVINAS EM CAMPINA GRANDE – PB

MALTA, Abílio Oliveira de

RESUMO

O Presente trabalho é resultado de uma pesquisa realizada no período de Março a Setembro de 2014, acerca do trabalho dos assistentes sociais inseridos na Política de Assistência Social no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), localizado no bairro Malvinas em Campina Grande-PB. As mudanças decorrentes dos processos de reconfiguração no mundo do trabalho como a flexibilização, fragmentação e a precarização do trabalho, foram elementos que motivaram a elaboração deste artigo, que teve como objetivo fazer uma análise das condições de trabalho desses profissionais que atuam na proteção social básica. Optamos pela abordagem do tipo analítico-crítica, tendo sido realizada a partir de um estudo bibliográfico e da pesquisa de campo. Para coleta de dados recorremos à aplicação de questionários e a observação participante, em virtude de gerar dados necessários para se atingir os objetivos epistemológicos do projeto. A pesquisa compreendeu universo total de 100% dos profissionais da área de Serviço Social, que atuam no CRAS/Malvinas. A pesquisa permitiu investigar alguns aspectos do trabalho dos assistentes sociais, que indicaram instabilidade de vínculo de trabalho, precárias condições salariais e de trabalho, falta de recursos financeiros e físicos. Entretanto, mesmo diante de condições desfavoráveis, ficou claro o compromisso ético dos profissionais como sendo fundamental para o desenvolvimento das ações, uma vez que é através do Projeto Ético Político que o profissional se norteia, priorizando a relação sistemática com usuários dos serviços oferecidos pelo CRAS.

Palavras-chaves: Serviço Social. CRAS. Condições de trabalho.

ABSTRACT

The present work is the result of a survey conducted during the period March to September 2014, about the work of social workers entered the Social Assistance Policy in the Reference Center for Social Assistance (CRAS), located in the district of Malvinas Campina Grande-PB. The changes resulting from the reconfiguration processes in the workplace as the flexibility, fragmentation and casualization of labor, were elements that motivated the writing of this article, we aimed to analyze the conditions of work of those professionals working in the basic social protection. We chose the type analytical-critical approach, having been made from a literature study and field research. For data collection we used the questionnaires and participant observation, in view of generating data needed for the epistemological goals of the project is achieved. The research included the total universe of 100% of the professionals in the field of Social Services, working in CRAS / Malvinas. The research allowed to investigate some aspects of the work of social workers, who indicated instability of employment status, poor pay and working conditions, lack of financial and physical resources. However, even in the face of unfavorable conditions, it was clear ethical commitment of professionals as being fundamental to the development of actions, since it is through the Project Ethical Politician professional is guided by prioritizing systematic relationship with users of services offered by CRAS.

Keywords: Social Service. CRAS. Working conditions.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
2 REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E AS FORMAS DO TRABALHO.....	10
2.1 Do Fordismo ao Toyotismo: uma exploração do trabalho explícita e implícita.....	11
2.2 As dimensões do neoliberalismo.....	13
3 RECONFIGURAÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO E SUAS REPERCUSSÕES NA CLASSE TRABALHADORA NA CONTEMPORANEIDADE.....	16
3.1 Análise dos Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social.....	18
3.2 Política Nacional de Assistência Social: um enfoque à Proteção Social Básica.....	20
4 O CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS).....	22
4.1 Contextualizando o campo de estágio: CRAS/Malvinas.....	24
4.2 Perfil e Condições de Trabalho dos Assistentes Sociais do Centro de Referência da Assistência Social – CRAS/Malvinas.....	25
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	28
REFERÊNCIAS.....	30
ANEXOS.....	32
APÊNDICES.....	35

1 INTRODUÇÃO

O sistema de produção econômica vem ao longo das últimas décadas sofrendo mudanças marcadas por transformações na estrutura organizacional do trabalho. Atualmente a flexibilidade é a ordem que dita novas formas de produção, da organização e das relações de trabalho. Essas reconfigurações apontam inseguranças, como, por exemplo, a expansão do desemprego, trabalhos parciais, precários, temporários e sem vínculo empregatício, contratos desregulamentados, salários e condições de trabalho precarizadas, entre outros. Segundo Yamamoto (2011), esses processos atingem profundamente os trabalhadores e, em especial, os assistentes sociais, já que o Serviço Social é uma profissão inscrita na divisão sócio-técnica do trabalho e, sendo assim, qualquer novo contexto do mundo do trabalho reverterá diretamente no seu exercício profissional, seja pela ampliação da demanda de mão de obra, seja pela redução dos recursos destinados ao exercício dessa profissão.

O desenvolvimento do modo de produção capitalista e o consequente aprofundamento da desigualdade social e das expressões da questão social se configuram como a atual realidade brasileira, pois, com o neoliberalismo consolidado no Brasil nos anos 1990, vem gradativamente defendendo a pouca intervenção do Estado no mercado de trabalho, incentivando a privatização de empresas estatais e a precarização das políticas sociais.

No Brasil, a reforma do Estado encaminhada pelo governo FHC, desde a PEC nº 173 de agosto de 1995, possui como diretrizes fundamentais: a redução dos custos e racionalização do gasto público; mais agilidade e eficiência no aparelho estatal; descentralização dos serviços, transferindo do Estado para o setor privado, parte das atividades originalmente de caráter público (ORTIZ, 2002, p. 98).

Este fato apresenta um novo panorama ao mercado de trabalho dos assistentes sociais, no que diz respeito aos espaços sócio-ocupacionais, principalmente no setor público, devido à desresponsabilização do Estado com as políticas sociais. Porém, mesmo diante dessa conjuntura adversa, uma importante conquista social está consolidada na Constituição brasileira de 1988, que é a inserção da assistência social como política de Estado, estabelecida pelos artigos 203 e 204 no capítulo da Seguridade Social, juntamente com a Saúde e a Previdência Social.

Em 2004 é implantado o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que é um sistema público responsável pela gestão da Política Nacional de Assistência Social (PNAS). O SUAS se organiza com base nos níveis de Proteção Social que se divide em dois: Proteção

Social Básica e Proteção Social Especial¹. Considerando, portanto, a importância dessa discussão, a elegemos como tema para a nossa pesquisa, que realizou-se no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), que é considerado o principal equipamento de desenvolvimento dos serviços socioassistenciais da Proteção Social Básica, sendo um espaço de concretização dos direitos socioassistenciais nos territórios, materializando a política de assistência social.

O presente trabalho de conclusão de curso é resultado da experiência de estágio curricular em Serviço Social iniciado no segundo semestre de 2012 e encerrado no primeiro semestre de 2014. Constituiu-se em um estudo acerca das condições de trabalho dos assistentes sociais que atuam no CRAS/Malvinas no município de Campina Grande. A aproximação com o tema se deu no decorrer desse processo, que possibilitou observarmos as condições precárias de trabalho dos profissionais tanto salariais e de contratos, quanto de estrutura física como materiais e equipamentos indispensáveis para realização do exercício profissional.

O artigo teve como base fundamental do seu desenvolvimento uma análise crítica dos processos de reestruturação produtiva do capital, com os objetivos de analisar as condições de trabalho e os impactos decorrentes desses processos para o exercício profissional dos assistentes sociais inseridos na proteção social básica no CRAS/Malvinas.

A pesquisa constituiu-se do tipo analítico-crítico tendo sido realizada a partir de um estudo bibliográfico e de pesquisa de campo com abordagem qualitativa para compreender a complexidade da construção deste estudo, pois como, aponta Minayo (1994), a pesquisa qualitativa busca compreender os fenômenos a partir de sua totalidade de significados, para melhor compreensão do real.

Para a coleta de dados recorremos à aplicação de questionário (vide apêndice A), em virtude de gerar dados necessários para se atingir os objetivos epistemológicos do projeto. O universo total da pesquisa compreendeu o total de 4 (quatro) Assistentes Sociais que atuam no CRAS/Malvinas.

O trabalho ganha corpo a partir de três itens: o primeiro item contém uma discussão sobre os processos de reestruturação produtiva e as reconfigurações acerca do mundo do

¹ A Proteção Social Especial é a modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas sócio-educativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outros. [...] São considerados serviços de média complexidade aqueles que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos. [...] Os serviços de proteção social especial de alta complexidade são aqueles que garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e, ou, em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e, ou, comunitário (BRASIL, 2004, p. 37-38).

trabalho a partir do fordismo. O segundo item trata da conjuntura atual das condições de trabalho do assistente social, também faz uma análise dos Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social e, por fim, um enfoque à Proteção Social Básica da Política Nacional de Assistência Social de 2004. O terceiro item trata da concepção do que é o CRAS, caracterizando o CRAS/Malvinas e a análise dos dados obtidos através de questionários aplicados às profissionais do Serviço Social, que possibilitou a reflexão das condições de trabalho desses profissionais na proteção social básica e, por fim, encerramos com as nossas considerações sobre o tema.

2 REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E AS FORMAS DO TRABALHO

Inicialmente, antes de entrarmos no contexto da reestruturação produtiva, queremos aqui tratar brevemente o trabalho em suas dimensões: positiva e negativa, que são categorias de análises abordadas por Santos (2011), enquanto contradição da construção e destruição do próprio homem. Portanto se faz necessário a compreensão dessa contradição, visto que, o trabalho é uma categoria central de compreensão dos fenômenos sociais, culturais, políticos e econômicos (NETTO; BRAZ, 2006). Ainda com Santos (2011), o trabalho na sua dimensão positiva possibilita que o homem transforme a natureza de acordo com suas necessidades, ocorrendo também, nesse processo de trabalho, a sua transformação como ser humano, adquirindo capacidade de inventar e de se reinventar, possibilitando o aparecimento de novos instrumentos e de novos conhecimentos. Nesse sentido, o trabalho positivo tem a capacidade de proporcionar ao trabalhador, além de suprir sua própria necessidade, o conhecimento de novas possibilidades e alternativas. Nesta dimensão não existe exploração do trabalho, alienação e nem desumanização.

Já a dimensão negativa é aquela que destrói o homem, em vez de suprir suas necessidades supre as necessidades de outro. No sistema capitalista existem duas classes que apresentam interesses antagônicos, a dos detentores dos meios de produção que são os capitalistas, a outra, a dos possuidores apenas de sua força de trabalho, ou seja, os proletários. A relação desigual entre elas se expressa na forma de exploração de uma classe sobre a outra. Como exemplo dessa exploração, é que o produto produzido diretamente pelo proletário não é propriedade dele, mas sim dos capitalistas. Portanto, o trabalhador em vez de suprir suas necessidades através do seu trabalho, supre as necessidades do seu patrão que se apropria do resultado final do trabalho; o trabalho então tem caráter exterior ao trabalhador que é uma

manifestação da alienação (NETTO; BRAZ, 2006). As condições postas ao trabalhador, considerado como mercadoria, em vez de ampliar suas capacidades humanas, o destrói, o aliena, o desumaniza. Portanto, são essas condições que caracterizam o trabalho enquanto dimensão negativa e será na lógica dela que segue o artigo.

2.1 Do Fordismo ao Toyotismo: uma exploração do trabalho explícita e implícita

O sistema de produção de mercadorias predominante no século XX, denominado Fordista/Taylorista, consolidou-se como um modelo de produção orientado na exploração intensa do trabalhador, considerado como uma peça (objeto) que completava a máquina no processo de produção. De acordo com Antunes (1999), o processo de produção baseava-se na produção em massa, na homogeneização e na verticalização.

A produção em massa mantinha a justificativa da redução dos custos e dos preços dos produtos, entretanto, necessitava de uma grande quantidade de trabalhadores produzindo a baixo custo, ocorrendo, assim, o achatamento dos salários. A verticalização tratava-se do completo domínio da produção, que englobava as fontes das matérias primas, os transportes dos seus produtos e o domínio da força de trabalho. Já a homogeneização da produção baseava-se na produção de um único produto em alta escala, destacando-se neste período a produção de automóveis.

Esse padrão produtivo estruturou-se com base no trabalho *parcelar e fragmentado*, na decomposição das tarefas, que reduzia a ação operária a um conjunto repetitivo de atividades cuja somatória resultava no trabalho coletivo [...]. Esse processo produtivo caracterizou-se, portanto, pela mescla da produção em série fordista com o cronômetro taylorista, além da vigência de uma separação nítida entre elaboração e execução. Para o capital, tratava-se de apropriar-se do *savoir-faire* do trabalho, 'suprimindo' a dimensão intelectual do trabalho operário, que era transferida para as esferas da gerência científica. A atividade do trabalho reduzia-se a uma ação mecânica e repetitiva (ANTUNES, 1999, p. 37).

Como afirma Antunes (1999) o trabalho se caracterizava por sua forma parcelar e fragmentada. O trabalhador não necessitava mais ser um artesão especialista que compreendesse e realizasse todas as etapas do trabalho, isto é, desde a extração da matéria prima até o acabamento final da mercadoria, mas um trabalhador especialista em uma única tarefa, com um número limitado de gestos repetitivos durante sua jornada de trabalho. Na linha de montagem os trabalhadores eram colocados em frente a uma esteira que ditava o ritmo da produção sempre acima das suas condições físicas, visto que era exigida uma alta

produtividade. O operário sofria com as condições de trabalho, com a repetição dos seus movimentos, com o trabalho mal-pago, intenso e embrutecedor, ou seja, um trabalho que era necessário para o aumento do lucro capitalista independente das condições de sacrifício dos operários.

Com a deterioração das condições de trabalho é que nos anos 1970 presencia-se o esgotamento do modelo fordista/taylorista, causado por uma crise estrutural que afetou a taxa de lucro dos empresários, devido ao aumento do preço da força de trabalho decorrente das lutas entre capital/trabalho por causa do crescente desemprego que se iniciava.

A partir do final dos anos sessenta, esse modelo de acumulação entra em crise. De acordo com os teóricos da social-democracia, assiste-se, a partir de então, a uma erosão crescente do compromisso entre capital e trabalho, da chamada “relação salarial fordista”. Lutas operárias contestando a organização do trabalho, reivindicações de salários reais acima dos ganhos de produtividade, a crise fiscal do Estado, instabilidade financeira, inflação etc., tudo isso cortou o círculo virtuoso de crescimento e de desenvolvimento social, jogando a economia em uma crise estrutural, que se arrasta até os dias de hoje (TEIXERA, 1996, p. 214).

Portanto, é nesse campo de crise fordista/taylorista que Antunes (2011) aponta um novo processo de mudança na sociedade do trabalho, onde o cronômetro e a produção em série e em massa dão lugar a uma nova forma de acumulação chamada de flexibilização da produção. Nesse contexto é que surge o Toyotismo, uma nova forma de produção de mercadorias que visa à especialização flexível. Em relação ao trabalhador, contrariando o Fordismo, tem-se a valorização do operário participativo, integrado ao processo produtivo, polivalente, multifuncional, capaz de trabalhar com diversas máquinas simultaneamente. O capital substitui o trabalho executor de tarefas do modelo fordista pelo profissional altamente especializado.

Este novo modelo de organização da produção carrega em sua essência, políticas de gestão da força de trabalho cujo objetivo é desenhar um trabalhador capaz de operar com tecnologias e processos mais flexíveis de trabalho.

O trabalhador, para não ficar desempregado, abre mão de direitos trabalhistas duramente conquistados, sob o argumento de que a flexibilização reduz o desemprego, e os neoliberais² procuram adotar esse pressuposto dentro de um conjunto de

²São pessoas que acreditam na concepção do “Estado mínimo”, ou seja, o Estado que não intervém nas relações econômicas. A perspectiva neo-liberal acredita no mercado como capaz de se autorregular e promover a geração e distribuição de riquezas.

medidas como estabilização da moeda, abertura da economia, privatização e combate ao déficit público. O problema é que essa corrente neoliberal esquece-se de que os empregos oferecidos nessas condições são de baixa qualificação e de trabalho em tempo parcial em sua grande maioria. Esse processo de flexibilização neoliberal é uma das características do que se convencionou chamar pós-fordismo (ANTUNES, 2011).

2.2 As dimensões do neoliberalismo

O neoliberalismo³ pode ser compreendido a partir de três dimensões; a primeira dimensão é a da classe trabalhadora, que ao longo do tempo adquiriu uma configuração mais fragmentada, mais heterogênea e mais complexificada. Segundo Antunes (2011), o que aparece nessa dimensão é o surgimento de um novo proletariado fabril e de serviços presentes em diferentes ramos do trabalho precarizado. Surge, então, o trabalho terceirizado, subcontratado, parcial, temporário, informalizado e, também, enormes níveis de desemprego, de trabalhadores (as) desempregados (as).

Arelada a formas de trabalho precarizado, a mulher⁴ tem cada vez mais ganhado espaço no mercado de trabalho, porém, com condições salariais inferiores às dos homens. Preferencialmente são inseridas no universo do trabalho precarizado e desregulamentado.

Outra tendência presente no mundo do trabalho é o aumento da exclusão dos jovens, que sem perspectiva de emprego acabam engrossando as fileiras dos desempregados.

Juntamente à exclusão dos jovens vem acontecendo também a exclusão dos trabalhadores considerados mais velhos, aqueles com idade entre 35 e 50 anos, quando são excluídos do mercado de trabalho dificilmente conseguem um novo emprego sendo inseridos em empregos informais.

O mais brutal resultado dessas transformações é a expansão, sem precedentes na era moderna, do *desemprego estrutural* que atinge o mundo em escala global. Pode-se dizer, de maneira sintética, que há uma *processualidade contraditória* que, de um lado, reduz o operário industrial e fabril; de outro, aumenta o subproletariado, o trabalho precário e o assalariamento no setor de serviços. Incorpora o trabalho feminino e exclui

³ Pode-se dizer que o neoliberalismo, de modo semelhante, é a ideologia do capitalismo na era de máxima financeirização da riqueza, a era da riqueza mais líquida, a era do capital volátil - e um ataque às formas de regulação econômica do século XX, como o socialismo, o keynesianismo, o Estado de bem-estar social (MORAES, 2001, p.4).

⁴ Rosiaka Darcy de Oliveira (2013) em sua obra "Reengenharia do Tempo", discute de forma mais aprofundada a inserção da mulher no mercado de trabalho, contextualizando historicamente os avanços, conquistas e desafios próprios desse processo de reconfiguração do mundo do trabalho em suas mais variadas expressões.

os mais jovens e os mais velhos. Há, portanto, um processo de maior *heterogeneização, fragmentação e complexificação* da classe trabalhadora (ANTUNES, 2011, p. 47).

Portanto, tais mudanças vêm promovendo alterações na estrutura e nas relações do mercado de trabalho, tendo como consequência o desemprego, a precarização das condições de trabalho, retração do emprego formal, redução do trabalho assalariado e o aumento do trabalho temporário. Enfim, existe um aumento da participação do setor informal, do trabalho flexível e o agravamento da questão social⁵.

Uma segunda dimensão, que é bastante relevante e também pertinente à ofensiva neoliberal, é a das políticas sociais, no tripé: privatização, focalização e descentralização. Segundo Behring e Boschetti (2007), é nessa dimensão que as políticas sociais passaram por um processo de desmonte, de transferência e de desregulamentação, visto que o Estado deveria transferir os serviços de saúde, educação, assistência, previdência, entre outros, para o mercado e oferecer apenas o mínimo possível para a sociedade mais vulnerável, restando assim um amplo sistema de políticas privadas para a classe que pudesse pagar, o chamado cidadão-consumidor.

Com o ideário neoliberal o Estado brasileiro passa a dar início ao seu processo de despolitização das políticas sociais com o processo de privatização do patrimônio público. Como aponta Behring e Boschetti(2007) esse processo de privatização gera uma dualidade discriminatória entre os que podem e os que não podem pagar pelos serviços privados. Portanto, uma estratégia voltada para o capital no intuito de transferir a maior parcela da sociedade consumidora de serviços para o mercado. Do outro lado desse processo, o lado dos consumidores que não podem pagar, restam as políticas mínimas de caráter focalizado e filantrópico.

O processo de privatização gera um retorno à filantropia, o Estado agora transfere a sua responsabilidade para a sociedade, com o discurso da solidariedade.

Isso explica o retorno à família e às organizações sem fins lucrativos – o chamado “terceiro setor”, categoria tão bem desmistificada por Montañó (2002) – como agentes do bem-estar, substituindo a política. Ao não se constituir como uma rede complementar, mas assumir a condição de “alternativa eficaz” para viabilizar o atendimento das necessidades, esse

⁵A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão (CARVALHO e IAMAMOTO, 2007, p.77).

apelo ao “terceiro setor” ou à “sociedade civil”, aqui mistificada, configurou-se como um verdadeiro retrocesso histórico. Trata-se do que Yazbek (1993 e 2000) denomina refilantropização das políticas sociais, que implica uma precipitada volta ao passado sem esgotar as possibilidades da política pública, na sua formatação constitucional (BEHRING; BOSCHETTI, 2007, p. 162).

Como aponta Medeiros (2014), presencia-se uma valorização da sociedade civil como agente principal de responsabilidade social, que são representadas institucionalmente por entidades do terceiro setor, como as organizações não governamentais (ONGs) que atuam no país sem finalidade lucrativa.

A terceira dimensão está relacionada com a globalização da produção e com o trabalho compartilhado, o sistema se tornou flexível, precarizado e desregulamentado. Com a decadência do fordismo surge um processo de reestruturação produtiva baseado no desemprego, já que a política das empresas inseridas nesse contexto é de enxugar a força de trabalho. Diante da precarização das relações de trabalho, para dar suporte a esse modelo, flexibilizam-se as leis, eliminam-se direitos trabalhistas e adotam-se novos critérios de admissão e novas formas de pagamento de salário:

Dentro dessa contextualidade, pode-se constatar uma nítida ampliação de modalidades de trabalho mais desregulamentadas, distantes e mesmo burladoras da legislação trabalhista, gerando uma massa de trabalhadores que passam da condição de assalariados com carteira para trabalhadores sem carteira assinada. Se até os anos 1980 era relativamente pequeno o número de empresas de terceirização, locadoras de força de trabalho de perfil temporário, nas décadas seguintes esse número aumentou significativamente, para atender à grande demanda por trabalhadores temporários, sem vínculo empregatício, sem registro formalizado (ANTUNES, 2011, p.106).

Como afirma Antunes (2011), estamos vivendo o tempo da informatização do trabalho, dos terceirizados, precarizados, subcontratados, flexibilizados, trabalhadores em tempo parcial e do ciberproletariado⁶. Ou seja, o sistema adotou formas de trabalho que ampliaram o caráter desumanizante, alienante, que destrói o trabalhador enquanto ser humano e isso atinge tanto o trabalhador braçal quanto o intelectual, englobando também o trabalho do assistente social.

⁶CiberProletariado é um termo que compreende uma ampla gama de trabalhadores que floresceu nas últimas três décadas a partir do aumento do uso da tecnologia da informação, da globalização e da degradação das condições de trabalho.

Portanto, é neste contexto de reestruturação produtiva que o sistema se organiza, sempre buscando formas de superação das crises que afetam a lucratividade da produção, reorganizando-se de forma a gerar mais capital, não importando os interesses do trabalhador, visto ora como apêndice da máquina, ora como colaborador da empresa, mas sempre na perspectiva de exploração, seja explicitamente como no fordismo ou implicitamente no toyotismo, alterando as formas de trabalho e das políticas sociais, no intuito de consolidar o mercado como alternativa primeira para a sociedade.

[...] a atual recomposição do ciclo de reprodução do capital, ao determinar um conjunto de mudanças na organização da produção material e nas modalidades de gestão e consumo da força de trabalho, provoca impactos nas práticas sociais que intervêm no processo de reprodução material e espiritual da força de trabalho, onde se inclui a experiência profissional dos assistentes sociais (MOTA, 2010, p. 24).

Sendo assim, o processo de reestruturação, altera as relações de trabalho do assistente social, estando esse profissional inserido nesta dinâmica de precarização. Enfim, o mundo do trabalho na direção neoliberal, com todos seus elementos, inclui o assistente social como trabalhador e, sendo assim, sujeito a condições desumanas de trabalho.

3. RECONFIGURAÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO E SUAS REPERCUSSÕES NA CLASSE TRABALHADORA NA CONTEMPORANEIDADE

As reconfigurações no mundo do trabalho, como vimos anteriormente com o fordismo, toyotismo e com os processos de flexibilização do trabalho na contemporaneidade, acarretaram mudanças tanto para os trabalhadores braçais, quanto para os intelectuais.

Neste processo, segundo Mota (2010), o que vem acontecendo na organização dos processos de produção são as novas formas que adquire o trabalho, substituindo o trabalho fragmentado e especializado do modelo fordista, para um trabalho que interage de forma mais ativa com o sistema de automação flexível.

Dessa forma, o trabalho deixou de ser meramente uma especialização de uma etapa na produção, para um novo tipo de trabalhador que se enquadre melhor aos objetivos empresariais de gestão da força de trabalho, para contribuir com o aumento da produção,

sendo esse um trabalhador qualificado, polivalente, multifuncional e comprometido com a lucratividade da empresa que o considera, agora, como um dos seus colaboradores.

Verifica-se, para os trabalhadores qualificados e os da periferia, aumento da jornada de trabalho e intensificação do ritmo de trabalho. A extensidade da jornada de trabalho não exclui a intensificação do ritmo das atividades, com o que há uma combinação da extração da mais valia absoluta e extração da mais valia relativa (MOTA, 2010, p.12).

Sendo assim, a flexibilidade permite aumentar o ritmo e a jornada de trabalho, possibilitando a extração da mais valia absoluta e relativa. Para Neto e Braz (2007), a forma utilizada para se obter uma mais valia absoluta é a de ampliação do tempo de trabalho excedente sem alterar os salários. Já na mais valia relativa, amplia-se a produtividade física do trabalhador pela via da mecanização, através das inovações tecnológicas que são inseridas nas empresas.

De acordo com Iamamoto (2012), todo esse processo de reconfiguração no mercado de trabalho vem repercutindo também no mercado de trabalho dos assistentes sociais no âmbito estatal, empresarial e nas ONG's:

A polivalência, a terceirização, a subcontratação, a queda de padrão salarial, a ampliação de contratos de trabalho temporários, o desemprego são dimensões constitutivas da própria feição atual do Serviço Social e não uma realidade alheia e externa, que afeta “os outros” (IAMAMOTO, 2012, p.48-49).

Os impactos das transformações contemporâneas no mundo do trabalho e o processo atual de precarização afeta as categorias profissionais, destacando a situação dos Assistentes Sociais como um profissional que está inserido na divisão social e técnica do trabalho, especialmente aqueles inseridos nos CRAS's, ambiente que tem como objetivo a diminuição de situações de vulnerabilidades e riscos sociais.

As mudanças decorrentes da reestruturação produtiva acarretaram para as categorias profissionais e particularmente para os assistentes sociais condições precárias de trabalho, tais como:

“[...] a redução dos concursos públicos, demissões dos funcionários não estáveis, contenção salarial, corrida à aposentadoria, falta de incentivo à carreira, com perda de direitos etc. (IAMAMOTO, 2012, p. 123-124)”.

Portanto, os desafios que se colocam aos assistentes sociais na atual conjuntura são aqueles decorrentes das transformações no mundo do trabalho, que provocam alterações no mercado e nas condições de trabalho e, para o enfrentamento desses desafios, somente através das nossas competências teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativo.

Inseridos nessa realidade de grandes desafios para o exercício profissional na política de assistência social é de extrema importância compreendermos alguns elementos abordados pelos Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social, pois são fundamentais ao processo de intervenção profissional.

3.1 Análise dos Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social

Os Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social de 2011, abordados pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) é uma reedição da Cartilha Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais e Psicólogos na Política de Assistência Social de 2007, que busca solidificar a política de assistência social como direito do cidadão e assegurar as condições técnicas e éticas diligenciadas para o exercício do trabalho do assistente social, possuindo ainda elementos que são pertinentes ao processo de intervenção profissional.

Um primeiro elemento trata-se do direito à autonomia profissional no planejamento e no exercício do seu trabalho, conforme as competências e atribuições privativas asseguradas pela lei de regulamentação da profissão (CFESS, 2011).

Dessa forma, para o CFESS (2011), o assistente social é um profissional dotado de inteligência e talento para criar, inventar e inovar de modo a responder dinamicamente às expressões da questão social postas na realidade, definindo estratégias e procedimentos no seu exercício profissional de acordo com sua competência e autonomia. Portanto, não cabe às instituições, seja ela de assistência social ou qualquer outra, estabelecer padronizações de rotinas e procedimentos de intervenção para o assistente social.

O CFESS (2011) também aponta que a assistência social não pode ser confundida como uma política exclusiva de proteção social, mas como uma política articulada a outras políticas sociais. Entende-se que nessa concepção, para alcançarmos a efetivação da assistência social como política pública, faz-se necessário a sua integração e articulação à seguridade social e demais políticas sociais, pois a proteção social vai além da assistência

social, englobando, por exemplo, saúde, educação, previdência, habitação, emprego, entre outras.

Tendo em vista que a função da Assistência Social estabelecida na PNAS é garantir proteção social básica e especial, é fundamental definir claramente o que e quais são as ações ou serviços sócioassistenciais que possuem o caráter de básico e de especial, pois esse é um requisito imprescindível para a estruturação do trabalho dos/as profissionais que atuam nessa política social (CFESS, 2011, p.8).

Conforme a PNAS (2004), que é uma política voltada à defesa e atenção dos interesses e necessidades sociais, principalmente das famílias e seus membros mais empobrecidos e em situação de exclusão social, define a assistência social em dois níveis de proteção social: a básica, que está relacionada a ações preventivas, que fomentam o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, a convivência, a socialização, acolhimento e inserção da população que se encontra em situação de vulnerabilidade e de risco social decorrentes da pobreza, ausência de renda, fragilização de vínculos e discriminação. Já a proteção social especial, destina-se a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por abandono, maus tratos físicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas sócio-educativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras situações de violação de direitos.

Além das demandas específicas na política de assistência social, de garantir a proteção social básica e especial, são colocadas também demandas de outras políticas ocorrendo um inchaço na assistência social, acarretando em serviços precarizados e voltados para a gestão da pobreza. Por isso se faz necessário o conhecimento de que a assistência social não é política exclusiva de proteção social.

Um último elemento abordado aqui e também incluído nos parâmetros de atuação dos assistentes sociais na política de assistência social é o de que a assistência social não deve ser confundida com o serviço social, porque identificar ou confundir o serviço social como assistência social diminui o caráter profissional da profissão, trazendo aquela velha questão de que qualquer profissional pode fazer o papel do assistente social e, também, de redução do serviço social que o limitaria a uma profissão ligada somente a assistência social, fechando o amplo horizonte profissional em lidar com outras políticas.

O trabalho profissional dos assistentes sociais diante da assistência social requer um trabalho interdisciplinar englobando as políticas de saúde, previdência, educação, meio

ambiente, trabalho, segurança e outras, para que haja mediação do acesso dos cidadãos aos direitos sociais. Assim, o trabalho do assistente social na política de assistência social deve ser orientado e norteado pelo código de ética profissional e pela lei de regulamentação da profissão.

3.2 Política Nacional de Assistência Social: um enfoque à Proteção Social Básica

As políticas sociais emergem das lutas dos trabalhadores que reivindicavam melhores condições de trabalho e ampliação dos direitos de proteção social. É através da luta por seus direitos, que os trabalhadores vão reivindicar ao capitalismo o reconhecimento de direitos sociais e trabalhistas, buscando reduzir a exploração a que estavam submetidos. Sendo assim, a história da política social é também a história da luta dos trabalhadores. Entretanto, a política social passou a atender também os interesses dos capitalistas, que transformaram os direitos dos trabalhadores em capital privado lucrativo. Assim a política social passa a atender os interesses tanto da classe trabalhadora, quanto do grande capital. Contudo, particularmente no Brasil tais lutas asseguraram importantes conquistas no campo da cidadania, da participação popular, da democratização do Estado e da inserção da Assistência Social como política pública.

Instituída pelos artigos 203 e 204 da Constituição Federal, a Assistência Social foi regulamentada pela Lei 8.742/1993, a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). De acordo com SIMÕES (2010, p.187):

A assistência social, pela primeira vez em sua história, foi erigida como uma das três instituições políticas fundamentais da seguridade social, ao lado da saúde e da previdência social. Esse fato expressa a superação do conceito de assistencialismo, da filantropia e da benemerência social, para a profissionalização da atividade pública não somente no atendimento às necessidades básicas da população, como e sobretudo junto à população em situação de risco e vulnerabilidade social, pela reconstituição das relações familiares, habilitação e reabilitação profissional e por programas e projetos de enfrentamento da pobreza.

Com a inserção na Seguridade Social brasileira em 1988, a assistência social deixa de ser confundida como benemerência, clientelismo e caridade, para ser considerada como política. Segundo o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2004), a assistência social é considerada como política pública não contributiva e de responsabilidade

do Estado, sendo direito de todo cidadão que dela necessitar. Entre os principais pilares da assistência social no Brasil estão a Constituição Federal de 1988, que dá as diretrizes para a gestão das políticas públicas; a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), de 1993, que estabelece seus princípios doutrinários e organizativos, sendo eles o de descentralização, de democratização, de equidade, de complementaridade entre o poder público e a sociedade, e ainda, que a Assistência Social deve realizar-se de forma integrada às demais políticas setoriais, visando ao enfrentamento da pobreza, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais; e a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), que tem como objetivo materializar as diretrizes da LOAS. A versão preliminar da PNAS foi apresentada ao Conselho Nacional de Assistência Social em 23 de junho de 2004. Foi divulgada e discutida em todos os estados brasileiros e aprovada na reunião descentralizada e participativa do CNAS.

De acordo com o MDS (2004), a descentralização aliada à estratégia da territorialização, permitiria a redistribuição do poder, o deslocamento dos centros decisórios, a tomada de decisão mais próxima do local onde reside a população, a considerar as demandas e as desigualdades socioterritoriais. Sendo assim, os indicadores sociais dos territórios, como apresenta a PNAS, funcionam como instrumentos fundamentais na percepção das vulnerabilidades locais, possibilitando a proximidade com as necessidades da população residente da área.

A proteção social na PNAS de 2004 pode ser compreendida em três seguranças sociais: a segurança de sobrevivência (de rendimento ou de autonomia); de acolhida; de convívio (ou vivência familiar), voltadas à atenção à população excluída e em situação de vulnerabilidade social.

A segurança de sobrevivência ou de rendimento e de autonomia, conforme MDS (2004), é a garantia de benefícios continuados e eventuais ao cidadão que não possua os mínimos de sobrevivência. Os benefícios são voltados à proteção social básica a idosos e pessoas com deficiência, mas podem ser assegurados também a pessoas e famílias vítimas de calamidades, emergências e pessoas que estejam em situações de forte fragilidade pessoal e familiar, de forma articulada às demais garantias, o que significa um trabalho continuado com as famílias atendidas, com objetivo de incluí-las nos serviços previstos, além de promover a superação das situações de vulnerabilidade.

A segurança de convívio ou vivência familiar abordada pela PNAS está relacionada às potencialidades de relacionamento coletivo, por exemplo, as construções culturais, políticas,

de gênero, étnicas, ou seja, são todos os processos civilizatórios. Essa segurança é também de caráter da proteção social básica da política de assistência social para que não ocorram situações de perda das relações familiares e comunitárias.

A segurança de acolhida está voltada para a proteção social especial da assistência social, que executa a provisão de necessidades humanas, como os direitos à alimentação, ao vestuário e ao abrigo

A importância da proteção social básica é fundamental para que não ocorram violações de direitos. Sendo assim, com um trabalho qualificado nos CRASs, com seus serviços, programas e projetos voltados ao fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e para que não ocorra a exclusão social, torna-se campo fundamental para a sociedade brasileira na luta pela igualdade social. Portanto, no próximo item iremos contextualizar esses Centros, em virtude da sua importância para consolidação do SUAS.

4. O CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)

Conforme a Cartilha de Orientações Técnica da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)⁷: os serviços de proteção social básica são executados prioritariamente no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) que oferece o serviço público e gratuito de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF).

O CRAS atua como a principal porta de entrada do SUAS, dada sua capilaridade nos territórios e é responsável pela organização e oferta de serviços da Proteção Social Básica nas áreas de vulnerabilidade e risco social. Além de ofertar serviços e ações de proteção social básica, o CRAS possui a função de gestão territorial da rede de assistência social básica, promovendo a organização e a articulação das unidades a ele referenciadas e o gerenciamento dos processos nele envolvidos. O principal serviço ofertado pelo CRAS é o PAIF, cuja execução é obrigatória e exclusiva. Este consiste em um trabalho de caráter continuado que visa fortalecer a função protetiva das famílias, prevenindo a ruptura de vínculos, promovendo o acesso e usufruto de direitos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida das famílias referenciadas (BRASIL, 2009).

⁷ A Cartilha de Orientações Técnicas da Proteção Social Básica do SUAS, [...] subsidia o funcionamento do CRAS por todo país, representando mais um fio da extensa proteção e promoção social [...] traz um conjunto de diretrizes e informações para apoiar os municípios e o Distrito Federal no planejamento, implementação e funcionamento do CRAS. Apóia também os Estados e União no processo de acompanhamento da implantação destas unidades e aprimoramento das que já foram implantadas, contribuindo para a consolidação do SUAS (BRASIL, 2009, p. 5-7).

Esses centros são implantados em territórios localizados estrategicamente em áreas de vulnerabilidade e de risco social, tendo como objetivos o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Atende às famílias em condições de extrema pobreza, sem renda, que não tem o acesso aos serviços públicos e; também, às famílias que estejam fragilizadas em relação à discriminação em suas várias expressões: etárias, étnicas, de gênero ou deficiências, entre outras. O CRAS presta atendimento socioassistencial, articula os serviços disponíveis em cada localidade, potencializando assim a rede de proteção social básica prevista no SUAS.

As atribuições desses centros são definidas pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), na sua Cartilha de Orientações Técnicas (2009), define as atribuições pertinentes aos CRASs; como sendo, o fornecimento de informações e dados para o Órgão Gestor Municipal ou do DF sobre o território para subsidiar a elaboração do Plano Municipal de Assistência Social; o planejamento, monitoramento e avaliação dos serviços ofertados no CRAS; a alimentação dos Sistemas de Informação do SUAS; os processos de formação e qualificação da equipe de referência; oferta do PAIF e outros serviços socioassistenciais da Proteção Social Básica.

Em se tratando da proteção social básica, os serviços ofertados pelo CRAS são de caráter preventivo, protetivo e proativo⁸, não podendo ser confundido com o serviço prestado na atenção especializada no Centro de Referência Especializada da Assistência Social (CREAS), que tem sua atenção voltada para violações de direitos, o que difere no CRAS, tendo que ser utilizada a referência e contra-referência do usuário da rede socioassistencial do SUAS.

Esses centros são implantados de acordo com o porte do município, que vai determinar quantos serão implantados para cada território (município), que são definidos por um número de famílias nele referenciadas. O mínimo de CRAS por porte de município estabelecido pela NOB/SUAS/2005 pode ser: Pequeno Porte I - município de até 20.000 habitantes, mínimo de 1 CRAS para até 2.500 famílias referenciadas; Pequeno Porte II - município de 20.001 a 50.000 habitantes, mínimo de 1 CRAS para até 3.500 famílias referenciadas; Médio Porte - município de 50.001 a 100.000 habitantes, mínimo de 2 CRAS, cada um para até 5.000 famílias referenciadas; Grande Porte - município de 100.001 a 900.000 habitantes, mínimo de

⁸ Constituem Serviços Socioassistenciais da Proteção Social Básica do SUAS aqueles previstos na Tipificação Nacional de Serviço Socioassistencial, sendo de caráter preventivo, protetivo e proativo. Na PNAS (2004) e NOB (2005), a Proteção Social Básica está referida a ações preventivas, que reforçam a convivência, socialização, acolhimento e inserção, e possuem um caráter mais genérico e voltado prioritariamente para família; e visa desenvolver potencialidades, aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e se destina a população em situação de vulnerabilidade social (BRASIL, 2009).

4 CRAS, cada um para até 5.000 famílias referenciadas; Metrópole - município de mais de 900.000 habitantes, mínimo de 8 CRAS, cada um para até 5.000 famílias referenciadas.

Os recursos para implantação e manutenção dos CRAS são provenientes do Governo Federal através do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, dos Municípios e do Governo do Estado.

4.1 Contextualizando o campo de estágio: CRAS/Malvinas

O Centro de Referência da Assistência Social CRAS das Malvinas encontra-se na Rua Dos Marmeleiros, número 33. Esse espaço não é uma sede própria, sendo alugado pela Prefeitura Municipal de Campina Grande-PB. Sua área de abrangência corresponde aos bairros de: Jardim Verdejante, Malvinas, Rosa Cruz, Dinamérica, Chico Mendes, Sonho Meu, Santa Cruz, Grande Campina, Cinza, Rocha Cavalcante e Zona Rural.

O mencionado município localiza-se no interior do Estado da Paraíba, tendo sua história marcada por ações comerciais, desde sua origem com os tropeiros que movimentavam mercadorias do litoral ao sertão, posteriormente, a cidade deu um grande salto de desenvolvimento devido à cultura do algodão, quando Campina Grande chegou a ser uma das maiores produtoras de algodão do mundo. Na atualidade, a cidade tem grande destaque no setor de informática e desenvolvimento de softwares (ARAÚJO, 2014). Podemos relacionar esse atual desenvolvimento às suas 16 universidades, destacando-se a Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) e a Universidade Estadual da Paraíba (UEPB).

De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010), Campina Grande possui cerca de 385.213 mil habitantes em uma área de 594.182 km², possui 49 bairros e 3 distritos localizados em São José da Mata, Catolé da Boa Vista e Galante. O bairro das Malvinas abrange uma população de 88.457 habitantes, destes, 40.457 são homens e 48.000 são mulheres segundo o censo 2010 do IBGE.

O CRAS/Malvinas é uma unidade estatal que recebe estagiários da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, do curso de graduação de Serviço Social e atualmente está com uma turma de 6 (seis) estagiários que desenvolveram dois projetos de intervenção intitulados: Desnaturalizando a Cultura da Violência Doméstica Contra a Mulher e Cidadania e Direitos do Idoso, respectivamente com o grupo de mulheres e com o dos Idosos.

Sua estrutura física comporta uma sala de recepção, uma do Serviço Social, uma para Psicologia e outra destinada à Coordenação, contando ainda com uma cozinha, dois banheiros, brinquedoteca, e uma sala para reuniões e cursos profissionalizantes.

O trabalho no CRAS é desenvolvido por uma equipe composta por quatro assistentes sociais, dois psicólogos, seis estagiários de Serviço Social, duas recepcionistas, dois porteiros, dois vigilantes, uma pedagoga e outros trabalhadores voltados para as famílias e indivíduos em vulnerabilidade e risco social.

O serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), ofertado pela CRAS/Malvinas desenvolve ações que buscam prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários; promove aquisições sociais e materiais às famílias, potencializa o protagonismo e a autonomia das famílias e comunidades; promove o acesso a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais, contribui para a inserção das famílias na rede de proteção social de assistência social e apoia as famílias que possuem, dentre seus membros, indivíduos que necessitam de cuidados, por meio da promoção de espaços coletivos de escuta e troca de vivências familiares.

Já a atuação do assistente social nessa instituição envolve atividades comunitárias; campanhas socioeducativas; informação, comunicação e defesa de direitos; cadastramento da família; realiza diversas orientações e encaminhamentos para os demais serviços oferecidos pela rede de serviços socioassistenciais; faz atendimento individual por meio de entrevistas e visitas domiciliares; faz visitas institucionais; palestras e oficinas sócio-educativas com crianças, mulheres, idosos e adolescentes de acordo com a demanda local; busca ativa e, finalmente, realiza um trabalho de acompanhamento das famílias, as quais têm acesso a diferentes benefícios disponibilizados pela Política de Assistência Social, como BPC e PBF, fazendo o acompanhamento, atendimento e visitas domiciliares.

Após essa contextualização do CRAS/Malvinas, iremos seguir com a temática da pesquisa de campo, analisando os dados coletados acerca das condições de trabalho dos assistentes sociais.

4.2 Perfil e Condições de Trabalho dos Assistentes Sociais do Centro de Referência da Assistência Social – CRAS/Malvinas

A pesquisa permitiu investigar alguns aspectos do trabalho dos assistentes sociais, como idade e sexo, quantidade e tipo de vínculos empregatícios, carga horária de trabalho, renda, formação/titulação, e também sobre as condições de trabalho e relações profissionais.

Através de aplicação de questionário estruturado, os profissionais responderam questões relacionadas ao seu perfil e às suas condições de trabalho no CRAS. Em relação

idade e sexo, foi possível perceber que o quadro de profissionais da área do serviço social é constituído unicamente pelo sexo feminino, com idade entre 36 (trinta e seis) e 51 (cinquenta e um) anos. A predominância do sexo feminino se explica mediante contexto histórico, pois os elementos fundamentais que configuram a formatação da imagem da profissão, diz respeito ao perfil profissional dos Assistentes Sociais com predominância historicamente feminina. Já em relação à idade, inicialmente os dados podem indicar preferência por profissionais mais experientes e não por recém-formados, entretanto, na atual realidade, em virtude da inserção desses profissionais por meio de contratos temporários de trabalho, contraria-se a orientação da NOB-RH/SUAS, que toda a equipe do CRAS seja selecionada por meio de concurso público ou processo seletivo.

No que diz respeito à quantidade de vínculos empregatícios, 75% responderem ter mais de um vínculo, sendo que todos na área de serviço social. Devido aos baixos salários, os profissionais buscam outros vínculos como forma de complementação da renda, tendo em vista que o salário do assistente social no CRAS não ultrapassa o limite de 2 (dois) salários mínimos⁹. Por isso, a maioria dos entrevistados afirmou possuir mais de um vínculo de trabalho.

Em se tratando da carga horária de trabalho, todas responderam entre 20 (vinte) e 25 (vinte e cinco) horas semanais, sendo assim de acordo com a Lei nº 12.317/2010, que estabelece uma nova carga horária máxima de 30 horas semanais para os Assistentes Sociais, publicada no dia 27 de agosto de 2010. É importante destacar que a conquista das trinta horas semanais sem redução de salário para os assistentes sociais deve ser compreendida como conquista da categoria profissional que luta para a garantia de melhores condições de trabalho e pelo direito ao trabalho com qualidade (CFESS, 2011).

Em relação ao vínculo empregatício, 50% respondeu que tem apenas contrato de trabalho temporário, a outra parte respondeu estar trabalhando com contrato de trabalho a longo prazo, sendo assim concluímos que as profissionais estão inseridas no mercado precarizado, visto que, a exemplo do contrato de trabalho temporário e/ou dos contratos em tempo parcial, configuram-se em situações de trabalhos frágeis de perda de direitos trabalhistas. Além disso, o vínculo de contrato de trabalho temporário vai contra as normas de implantação do CRAS, onde a NOB-RH/SUAS estabelece:

Toda a equipe de referência do CRAS seja composta por servidores públicos efetivos. A baixa rotatividade é fundamental para que se garanta a

⁹ O salário mínimo brasileiro tem o valor de 724,00 (reais).

continuidade, eficácia e efetividade dos serviços e ações ofertados pelo CRAS, bem como para potencializar o processo de formação permanente dos profissionais. Para municípios que estão estabelecendo vínculos de trabalho precários, como contratos particulares, terceirização, pregão, dentre outros, recomenda-se a adequação da contratação dos profissionais da equipe de referência dos CRAS ao disposto na NOB/RH (BRASIL, 2009, p.61).

Uma baixa rotatividade, como estabelece a NOB-RH/SUAS, resulta em uma equipe mais competente, eficaz e compromissada com a qualidade dos serviços, porém, a alta rotatividade decorrente de contrato temporário de trabalho no CRAS, pode colocar em risco a manutenção de serviços de qualidade, gerando desmotivação na equipe e quebra da continuidade dos serviços. Isso, no entanto, não exige a equipe de periodicamente passar por um processo de avaliação da repercussão do seu trabalho, nos aspectos técnico-operativos e éticos. Segundo Sousa (2013), a expansão do mercado de trabalho dos assistentes sociais no SUAS em Campina Grande, vem sendo acompanhada por processos de precarização das condições e relações de trabalho, abrindo espaço para práticas clientelistas e seletivas. Portanto, fica clara a flexibilização das condições e relações de trabalho desses profissionais.

Em relação à titulação, 50% dos entrevistados responderam ter o título de especialista. Com um mercado de trabalho cada vez mais competitivo, a ordem é se qualificar para conseguir um emprego. Conscientes dessa necessidade, os assistentes sociais buscam se aperfeiçoar naquilo que trabalham ou procuram se qualificar em alguma área que tenham afinidade para que atinjam os padrões exigidos pelo mercado.

No que se refere às condições de espaço físico onde desenvolvem as atividades profissionais, bem como à estrutura física do CRAS, equipamentos e materiais indispensáveis para o desenvolvimento das atividades profissionais, 75% das entrevistadas se declararam insatisfeitas. As assistentes sociais do CRAS/Malvinas estão inseridas em uma realidade contraditória onde em meio ao aumento da demanda por serviços sociais ocorre a redução do financiamento das políticas sociais promovidas pelo processo de reforma do Estado¹⁰. Identifica-se também que seu exercício profissional e suas condições de trabalho estão cada vez mais precarizadas (CAVALCANTE; PREDES, 2010). Portanto, concluímos que a ausência de condições de trabalho no CRAS dificulta a realização do trabalho profissional e consequentemente contribui para a precarização dos serviços.

¹⁰ A reforma do Estado foi orientada pelo discurso neoliberal de que o modelo de Estado das últimas décadas, devido a sua forte intervenção na economia e consideráveis gastos sociais, é o responsável pela emergência da crise econômica, então, nesse processo de reforma, o Estado dá ênfase nas privatizações e na despolitização dos direitos conquistados no período de 1988 (BEHRING; BOSCHETTI, 2007).

Em se tratando da ética nas relações profissionais e com a equipe interdisciplinar, 100% estão satisfeitas. Dessa forma, fica claro que a postura ética guia os profissionais, mesmo com condições precárias, para uma sociedade mais igualitária, pois a ética é fundamental para o desenvolvimento das ações, uma vez que é através do Projeto Ético Político que o profissional se norteia, priorizando a relação sistemática com usuários dos serviços oferecidos, público alvo do serviço social. Portanto, entendemos que é orientado pelo Projeto Ético Político do Serviço Social¹¹, que o profissional luta a favor da equidade e da justiça social, visando à universalização e à ampliação e consolidação da cidadania, enfim, o projeto implica o compromisso com a competência, o que requer constante aprimoramento e isso é fundamental para fazermos uma análise de conjuntura do que está em mutação na sociedade, no ambiente de trabalho e nas políticas sociais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proteção social básica é um importante instrumento de política pública para enfrentar a exclusão social, a desigualdade e a pobreza, sendo assim, de fundamental importância para a consolidação do SUAS. O CRAS, instituição que além de ser responsável pelo desenvolvimento do Programa de Atenção Integral às Famílias (PAIF), desenvolve um trabalho de informação e orientação à população, articulado com a rede de proteção social local e mantém um serviço de vigilância da exclusão social na produção, sistematização e divulgação de indicadores da área de abrangência do CRAS (BRASIL, 2005). Portanto, ambiente do exercício da prática profissional do assistente social, que com condições favoráveis de trabalho, contribui para conscientização do cidadão e reconhecimento de seus direitos. Dessa forma, a proteção social básica constitui-se como alternativa de trabalho do assistente social que pode contribuir para a consecução do projeto político profissional. Mas, na atualidade o profissional de serviço social se depara com situações cada vez mais de

¹¹ Trata-se de uma projeção coletiva que envolve sujeitos individuais e coletivos em torno de uma determinada valorização ética que está intimamente vinculada a determinados projetos societários presentes na sociedade que se relacionam com os diversos projetos coletivos (profissionais ou não) em disputa na mesma sociedade (CFESS, 2001). PEPSS pode ser entendido a partir de três dimensões: a dimensão da produção de conhecimentos no interior do Serviço Social, que apresenta os processos reflexivos do fazer profissional e especulativos e prospectivos em relação a ele; a dimensão político-organizativa da profissão, que são os fóruns de deliberação e as entidades representativas da profissão e; a dimensão jurídico-política da Profissão, que são os conjuntos de leis e resoluções, documentos e textos políticos consagrados no seio profissional, por exemplo, o Código de Ética Profissional, a Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8662/93) e as novas Diretrizes Curriculares (CFESS, 2001).

perda de direitos, de precarização, de exploração, entre outros, decorrentes das reconfigurações no mundo do trabalho que vêm ocorrendo ao longo dos tempos. Essas mudanças são impulsionadas pelo capital, objetivando uma sociedade que se adeque aos moldes de produção, amparada na alienação, na submissão etc. No CRAS/Malvinas as assistentes sociais atualmente veem-se em meio a várias dificuldades decorrentes dessas mudanças como a precarização existente na desregulamentação dos contratos de trabalho, que são temporários e precários; nos baixos salários, fazendo com que as profissionais possuam mais de um vínculo empregatício, aumentando o seu desgaste tanto físico quanto intelectual; na rotatividade do trabalho; na inadequada estrutura física do CRAS; na insuficiência de equipamentos para realização do trabalho, entre outros.

Entretanto, o assistente social precisa ter a capacidade crítica e criativa para poder decifrar essa realidade, isto é, a totalidade das coisas e através da instrumentalidade desenvolver e gerar novas possibilidades para a sociedade, mas para tanto é preciso as condições objetivas necessárias, visto que na contemporaneidade:

Exige-se um profissional qualificado, que reforce e amplie a sua competência crítica; não só executivo, mas que pensa, analisa, pesquisa e decifra a realidade. Alimentado por uma atitude investigativa, o exercício profissional cotidiano tem ampliadas as possibilidades de vislumbrar novas alternativas de trabalho nesse momento de profundas alterações na vida em sociedade. O novo perfil que se busca construir é de um profissional afinado com a análise dos processos sociais, tanto em suas dimensões macroscópicas quanto em suas manifestações quotidianas; um profissional criativo e interventivo. Capaz de entender o “tempo presente, os homens presentes, a vida presente” e nela atuar, contribuindo, também, para moldar os rumos de sua história (IAMAMOTO, 2012, p. 49).

Sendo assim, diante das mudanças ocorridas, o assistente social precisa ser um profissional qualificado, capaz de identificar, compreender e analisar a realidade, que é mutável, para poder intervir de forma a viabilizar direitos, com ações qualificadas que possibilitem novas direções, rompendo com as atividades rotineiras e burocráticas. Enfim, um profissional comprometido com o desafio da consolidação da igualdade e da equidade social.

Os princípios éticos do assistente social trazem orientações claras sobre como atuar em termos de cidadania, democracia, igualdade, justiça social, e também trazem o incentivo à liberdade de procurar o aperfeiçoamento profissional. É interessante dizer ainda que o Código de Ética Profissional e Lei de Regulamentação da Profissão não devem apenas estar presente na teoria do assistente social, e sim, na prática da sua profissão. Um profissional qualificado

para atuar em conjunturas tão adversas presentes no mundo do trabalho, certamente não será aquele que age por impulso, apenas considerando o que a sua conceituação moral permite, mas será aquele que busca eticamente em cada situação, procurando respeitar os princípios fundamentais de sua profissão.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaios sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 15 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 1999.

ALVES, G. **O novo e precário mundo do trabalho**. Reestruturação produtiva e crise do sindicalismo. São Paulo: Boitempo, 2000.

ARAÚJO, Jair Barbosa. **Breve Histórico Acerca da Representação do Algodão no Desenvolvimento da Cidade de Campina Grande-PB**. ANPUH – Associação Nacional de História / Núcleo Regional de Pernambuco. Recife: UFPE, 2014. Disponível em: <http://pe.anpuh.org/resources/pe/anais/encontro5/10-hist-cidade/Artigo%20de%20Jair%20Barbosa%20Ara%20FAjo.pdf> Acessado em: 28 de agosto de 2014.

BEHRING, E. R.; BOSCHETTI, I. B. **Política Social: fundamentos e História**. São Paulo: Cortez, 2007.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS: NOB-RH/SUAS**. Brasília: MDS, 2007.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **LOAS: Lei Orgânica da Assistência Social: legislação suplementar**. 6. ed. Brasília: MDS, 2007.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2014); Norma Operacional Básica (NOB/SUAS)**. Brasília: MDS, 2005.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (org.). BARROCO, Maria Lucia Silva e TERRA, Sylvia Helena. **Código de Ética do(a) Assistente Social Comentado**, São Paulo: Cortez/CFESS, 2012.

CAVALCANTE, Girlene Maria Mátis & PRÉDES, Rosa. **A Precarização do Trabalho e das Políticas Sociais na sociedade capitalista: Fundamentos da Precarização do Trabalho do Assistente social**. In: Revista Libertas, Juiz de Fora, 2010.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social**. Brasília: CFESS, 2011.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico 2010**. Disponível em:<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=250400>. Acessado em: 28 de agosto de 2014.

IAMAMOTO, Marilda V. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 21 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

IAMAMOTO, Marilda V; CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 21.ed. São Paulo: Cortez, 2007.

LESSA, S. **O processo de produção / reprodução social: trabalho e sociabilidade**. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 2. Brasília: CEAD, 1999.

MORAES, **Reginaldo**. **Neoliberalismo: de onde vem, para onde vai?**. São Paulo: SENAC, 2001.

MINAYO, M.C.S (Org.). **Pesquisa social e criatividade**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

MEDEIROS, Eliane Cavalcanti de. **O trabalho voluntário em debate: um estudo na associação de apoio aos portadores de câncer esperança e vida**. Campina Grande-PB. UEPB, 2014.

MOTA, Ana Elizabete (org.). **A nova fábrica de consensos**. Ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao serviço Social. São Paulo: Cortez, 2011.

NETTO, J.P; BRAZ, M. **Economia política: uma introdução crítica**. São Paulo: Cortez, 2006.

OLIVEIRO, Rosiska Darcy de. **Reengenharia do tempo**. Rio de Janeiro: Rocco, 2003.

ORTIZ, Fátima Grave. **Trabalho, desemprego e Serviço Social**. Revista Serviço Social e Sociedade, nº 69. São Paulo: Cortez, 2002.

SANTOS, Jane Maria dos. **O trabalho enquanto dimensão contraditória da potencialidade humana na trajetória de reestruturação produtiva**. Maringá-PR.2011. Disponível em: <http://www.urutagua.uem.br/007/07santos.pdf>. Acessado em: 28 de agosto de 2014.

SOUSA, Kamilla Dantas de. **O trabalho profissional dos assistentes sociais à luz dos parâmetros de atuação da assistência social: uma análise do CRAS/Ramadinha-PB**. UEPB, 2013.

SIMÕES, Carlos. **Curso de Direito do Serviço Social**.4ed. São Paulo: Cortez, 2010.

ANEXO

ANEXO A



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

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO-TCLE

Pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido eu, _____, em pleno exercício dos meus direitos me disponho a participar da pesquisa “**CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO CRAS/MALVINAS EM CAMPINA GRANDE - PB**”.

Declaro ser esclarecido e estar de acordo com os seguintes pontos:

O trabalho: **CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO CRAS/MALVINAS EM CAMPINA GRANDE – PB** terá como objetivo geral analisar as condições de trabalho dos profissionais de serviço social inseridos na Política de Assistência social da proteção social básica, no CRAS/Malvinas no município de Campina Grande.

Ao voluntário somente caberá à autorização para participar no preenchimento do questionário de caráter estruturado por uma série de perguntas e não haverá nenhum risco ou desconforto ao voluntário.

- O voluntário poderá se recusar a participar, ou a 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 haveria 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) **99962229** com **Abílio Oliveira de Malta**.
- 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 duas vias e uma delas ficará em minha posse.
- desta forma, um 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 Participante

Assinatura do pesquisador responsável

Assinatura Dactiloscópica do Participante da pesquisa



APÊNDICE

APÊNDICE A



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

Título da pesquisa: CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO CRAS/MALVINAS EM CAMPINA GRANDE – PB

Orientador Responsável: Patrícia Crispim Moreira

ROTEIRO

Data: ____/____/_____

Idade: _____

Sexo: Feminino () Masculino ()

1. QUANTIDADE DE VÍNCULOS EMPREGATÍCIOS

2. QUANTIDADE DE VÍNCULOS NA ÁREA DE SERVIÇO SOCIAL

3. TIPO DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO NO CRAS/MALVINAS:

- () Cargo de comissão
- () Contrato de trabalho
- () Contrato de trabalho temporário
- () Estatutário
- () Autônomo (assessoria/consultoria)

4. CARGA HORÁRIA DE TRABALHO SEMANAL NO CRAS/MALVINAS

- Menos de 20 horas
- Entre 20 e 25 horas
- 30 horas
- 40 horas
- Mais de 40 horas

5. RENDA TOTAL NA ÁREA DE SERVIÇO SOCIAL NO CRAS/MALVINAS

- Menos de um salário mínimo
- Um S.M.
- Até dois S.M.
- Até três S.M.
- Acima de três S.M.

6. FORMAÇÃO/TITULAÇÃO

- Graduado(a)
- Especialista
- Mestre(a)
- Doutor(a)

7. SALÁRIO EM COMPARAÇÃO COM OUTRAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS

- Totalmente satisfatório
- Satisfatório
- Insatisfatório
- Não sabe

8. CONDIÇÕES DE ESPAÇO FÍSICO ONDE DESENVOLVE AS ATIVIDADES PROFISSIONAIS E DA ESTRUTURA FÍSICA DO CRAS

- Totalmente satisfatório
- Satisfatório
- Insatisfatório
- Não sabe

9. EQUIPAMENTOS E MATERIAIS DISPONÍVEIS PARA AS ATIVIDADES PROFISSIONAIS

- Totalmente satisfatório
- Satisfatório

- Insatisfatório
- Não sabe

10. SATISFAÇÃO COM AS ATIVIDADES QUE DESENVOLVE

- Totalmente satisfatório
- Satisfatório
- Insatisfatório
- Não sabe

11. RELACIONAMENTO ENTRE OS PROFISSIONAIS DO CRAS

- Totalmente satisfatório
- Satisfatório
- Insatisfatório
- Não sabe

12. ÉTICA NAS DISCUSSÕES E RELAÇÕES PROFISSIONAIS

- Totalmente satisfatório
- Satisfatório
- Insatisfatório
- Não sabe