



Noviembre 2019 - ISSN: 1988-7833

ASSISTÊNCIA SOCIAL, PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA E O SERVIÇO SOCIAL: um estudo de caso em Parintins/Am

**Kássia Karise Carvalho Carneiro¹
Beatriz Borges Viana²**

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Kássia Karise Carvalho Carneiro y Beatriz Borges Viana (2019): "Assistência social, proteção social básica e o serviço social: um estudo de caso em Parintins/Am", Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (noviembre 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/cccss/2019/11/assistencia-social.html>

Resumo:

Este trabalho objetiva analisar por meio por meio da instituição Centro de Referência da assistência social - CRAS Paulo Correa no município de Parintins, a atuação do profissional de Serviço Social junto à Política de Assistência Social no que se refere à atenção social básica. Tem por base pesquisas bibliográfica com autores que discorrem sobre a temática, levantamento de dados da instituição e entrevista com a assistente social.

Palavras-chave: Assistência Social; Serviço Social; CRAS.

Abstract:

This study aims to analyze through the institution Center of Social Assistance Reference - CRAS Paulo Correa in the municipality of Parintins, the work of the Social Work professional with the Social Assistance Policy regarding basic social care. It is based on bibliographic research with authors that discuss the subject, data collection of the institution and interview with the social worker.

Keywords: Social assistance; Social service; CRAS.

1. INTRODUÇÃO

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é a porta de entrada da proteção social básica, uma das importantes instituições de proteção social da assistência, que se territorializa

¹ Especialista em Gestão Social (Universidade Norte do Paraná). Graduada em Serviço Social (Universidade Federal do Amazonas)

² Especialista em Instrumentalidade do Serviço Social (Faculdade Única de Ipatinga). Graduada em Serviço Social (Universidade Federal do Amazonas)

e se aproxima da população. Essa instituição percebe a existência das desigualdades sociais, e ver nas políticas públicas sociais uma das importantes ferramentas para assegurar os direitos de seus usuários.

Tem como objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania.

Este trabalho tem por objetivo realizar uma análise da instituição e da prática profissional do assistente social, tendo como objeto de pesquisa o Centro de Referência da assistência social - CRAS Paulo Correa no município de Parintins. Tem por base pesquisas bibliográficas com autores que discorrem sobre as questões institucionais, levantamento de dados da instituição e entrevista com a assistente social.

2. ASSISTENCIA SOCIAL E A PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

A literatura sobre políticas sociais no Brasil evidencia que historicamente se caracterizavam por sua pouca efetividade social e sua subordinação a interesses econômicos dominantes. No caso da assistência social, o quadro é ainda mais grave. Apoiada por décadas na matriz do favor, do clientelismo, do apadrinhamento, esta área de intervenção do Estado caracterizou-se historicamente como uma não política, renegada como secundária e marginal no conjunto das políticas públicas (COUTO, YAZBEK, RAICHELIS, 2010).

Neste contexto o indivíduo era colocado como culpado pela sua condição de vida, não havendo a menor expectativa para uma ascensão social. E ainda era realizada em ações emergências sem o devido planejamento, a concebendo como um dever moral de solidariedade com caráter residual e seletivo (JORGE, 2007).

A assistência social como política de proteção social configura-se como uma nova situação para o Brasil. Foi com a constituição de 1988, que a assistência social passou a ser garantida como um direito, sendo inserida no tripé da Seguridade Social, configurando o triângulo juntamente com a saúde e a previdência social.

Para Sposati (2006):

a Assistência Social, garantida na Constituição Federal de 88 contesta o conceito de (...) população beneficiária como marginal ou carente, o que seria vitimá-la, pois suas necessidades advêm da estrutura social e não do caráter pessoal tendo, portanto, como público alvo os segmentos em situação de risco social e vulnerabilidade, não sendo destinada somente à população pobre.

Nesse contexto a Assistência Social passou a ter como público alvo todos aqueles que dela necessitarem. Perpassada por uma série de questões no âmbito social, foi no governo de Collor no ano de 1990 que se expuseram as primeiras propostas para a aprovação da Lei Orgânica da

Assistência Social (LOAS) (SPOSATI, 2007). Mas somente em 7 de setembro de 1993, após um período de debates e diligências, aprovou-se a LOAS, Lei 8.792.

Para Pereira (1996 p. 101) os objetivos da LOAS é assegurar o que foi declarado na Constituição Federal de 1988, no sentido de definir, declarar e explicar o significado e o campo próprio da Assistência Social no âmbito da Seguridade Social.

A LOAS em seu Artigo I, estabelece:

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

Ao conferir à assistência social o conceito de política pública na LOAS, a assistência social adentra o campo dos direitos, há uma mudança de compreensão de uma prática assistencialista para uma política social pública. A lei representou além de um marco legal na mudança de uma visão que se tinha da assistência, também, uma inovação nas práticas assistenciais (SANTOS, 2012).

Por meio da política de Assistência Social passou-se ao enfrentamento de desigualdades socioterritoriais, realizando-se de forma integrada às políticas setoriais, na garantia dos mínimos sociais, o provimento de condições para atender as contingências sociais e à universalização dos direitos sociais.

A PNAS (Política nacional de Assistência Social) busca incorporar as demandas presentes na sociedade brasileira no que tange à responsabilidade política, objetivando tornar claras suas diretrizes na efetivação da assistência social como direito de cidadania e responsabilidade do Estado (PNAS, 2004).

Ainda para materializar aquilo que foi preconizado na Constituição Federal e na LOAS, foi criada o SUAS (Sistema Único de Assistência Social). O SUAS é um sistema público não contributivo, descentralizado e participativo que tem por função a gestão de conteúdo específico da Assistência Social no campo da proteção social brasileira (NOB/SUAS, 2005).

Este sistema define e organiza os principais elementos para a execução da política de Assistência Social permitindo a normatização dos padrões nos serviços, atendimento qualificado, as nomenclaturas dos serviços da rede socioassistencial, bem como seus eixos estruturantes (PNAS, 2004).

A Gestão da Política passou a ser organizada em duas esferas de proteção: Proteção Social Básica e Proteção social Especial, sendo esta de média ou alta complexidade. A Proteção Social Básica objetiva prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários (PNAS, 2004).

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. São serviços que requerem acompanhamento individual e maior flexibilidade nas soluções protetivas.

A proteção social especial de media complexidade, são as que oferecem atendimento as famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos.

E a proteção Social Especial de alta complexidade que garante proteção integral, para famílias e indivíduos que se encontram sem referencia, em situação de ameaça. Necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e/ou comunitário. (PNAS, 2004)

Com o destaque nesta discussão para a proteção social básica, se tem nesta modalidade o desenvolvimento de serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e a socialização de famílias e indivíduos, conforme identificação da situação de vulnerabilidade apresentada.

Conforme a PNAS (2004), os serviços de proteção social básica serão executados de forma direta nos Centros de Referência da Assistência Social - CRAS e em outras unidades básicas e públicas de assistência social, bem como de forma indireta nas entidades e organizações de assistência social da área de abrangência dos CRAS.

O Centro de Referência da Assistência Social – CRAS é uma unidade pública estatal de base territorial, localizado em áreas de vulnerabilidade social, que abrange a um total de até 1.000 famílias/ano. Executa serviços de proteção social básica, organiza e coordena a rede de serviços socioassistenciais locais da política de assistência social (PNAS, 2004).

O CRAS opera com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando a orientação e o fortalecimento do convívio sócio familiar e comunitário. Na proteção básica, o trabalho com famílias deve considerar novas referências para a compreensão dos diferentes arranjos familiares, superando o reconhecimento de um modelo único baseado na família nuclear, e partindo do suposto de que são funções básicas das famílias: prover a proteção e a socialização dos seus membros; constituir-se como referências morais, de vínculos afetivos e sociais; de identidade grupal, além de ser mediadora das relações dos seus membros com outras instituições sociais e com o Estado (PNAS, 2004).

São considerados serviços de proteção básica de assistência social aqueles que potencializam a família como unidade de referência, fortalecendo seus vínculos internos e externos de solidariedade, através do protagonismo de seus membros e da oferta de um conjunto de serviços locais que visam a convivência, a socialização e o acolhimento em famílias cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos, bem como a promoção da integração ao mercado de trabalho.

São alguns dos programas oferecidos pelo CRAS: Programa de Atenção Integral às Famílias; Programa de inclusão produtiva e projetos de enfrentamento da pobreza; Centros de Convivência para Idosos; Serviços para crianças de 0 a 6 anos, que visem o fortalecimento dos vínculos familiares, o direito de brincar, ações de socialização e de sensibilização para a defesa dos direitos das crianças; Serviços socioeducativos para crianças, adolescentes e jovens na faixa etária de 6 a 24 anos, visando sua proteção, socialização e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários; Programas de incentivo ao protagonismo juvenil e de fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários; Centros de informação e de educação para o trabalho, voltados para jovens e adultos (PNAS, 2004).

A proteção social básica como um agente da prevenção de risco para os usuários e suas famílias, tem um importante papel no âmbito da Assistência Social, ao desenvolver ações que potencializam a autonomia e o fortalecimento dos vínculos, pois quando não se consegue atingir os objetivos irá refletir nas demais formas de proteção social.

3. O CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) PAULO CORREA E O SERVIÇO SOCIAL

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) atua como a principal porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social (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 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, atendendo preferencialmente famílias beneficiadas do Programa Bolsa Família (PBF) e do Benefício de Prestação Continuada (BPC), através de serviços socioassistenciais, encaminhamento da população para a rede de proteção social local e para acesso a outras políticas públicas.

É uma solução recente da Política de Assistência Social e como tal demanda prática orientada, principalmente quando prevê a sua estruturação na modalidade regional, atendendo a um conjunto de municípios. Desenvolve ações sociais para o fortalecimento da autoestima e restabelecimento do direito à convivência familiar e comunitária das pessoas violadas.

Dada a viabilidade do Centro de Referência dentro de suas propostas articuladas enquanto princípios e objetivos, e a partir de uma visita institucionalizada realizada à Secretaria de Estado e Assistência Social – SEAS, foi possível ter uma ampla visão do campo dos programas, em especial do CRAS na Capital do Estado, assim como o árduo trabalho que as profissionais desenvolvem com uma demanda significativa de Manaus e dos municípios, como em relatado nas palestras.

Há uma sintonia entre o que se propõe no objetivo da instituição e o que é feito realmente para atender as demandas que se apresentam no CRAS, principalmente no atendimento as famílias em situação de risco ou vulnerabilidade social, de idosos, pessoa com deficiência e outros.

A operacionalização do objetivo institucional se dá por meio de programas e projetos visam fortalecer a função da proteção das famílias e contribuir na melhoria da qualidade de vida delas, promovendo o acesso aos demais serviços setoriais, e fortalecimento dos vínculos familiares. Pode-se assim dizer que o serviço social:

[...] atua numa correlação de forças, sob a forma institucionalizada, na mediação fragilização-exclusão/fortalecimento-inserção social, vinculada ao processo global de reproduzir-se e representar-se dos sujeitos em suas trajetória/estratégia (FALEIROS, 2008, p.49).

De um modo geral o CRAS atende as pessoas em situação de vulnerabilidade. Para o atendimento na instituição em sua maioria é o próprio usuário que procura o CRAS em busca de orientação para resolução de conflitos familiares, particulares e outras demandas ou chegam a instituição por encaminhamento de outras instituições, dessa forma a participação do usuário se dá pelo engajamento nas oficinas sócio-educativas oferecidas como pintura em tecidos, dança, esporte, música, desenho entre outras atividades, e por meio de acompanhamentos, ou orientações com a equipe multidisciplinar da instituição.

Os profissionais relatam que por vezes quando se trabalha com a família, há aquele integrante que não aceita os subsídios oferecidos pelo CRAS, colocando assim certa dificuldade para o fortalecimento de vínculos e a busca pela emancipação e autonomia dos usuários. A própria estrutura física limita a maior participação dos usuários nas atividades desenvolvidas pela instituição.

Para um bom desempenho de suas atividades o CRAS articula-se com outras instituições na área da educação, saúde, o conselho tutelar, ONG's, associações de bairros em busca de parcerias que possam contribuir para o encaminhamento de usuários e buscando parceiros para fortalecer os serviços prestados a população. Podemos dizer que esta articulação vai “constituindo redes de mediações ou mediações em redes articuladas, sob cuja ótica é que vamos elaborar estratégias de ação” (FALEIROS, 2008 p.53) para da melhor forma atender o usuário com suas demandas e viabilizar os direitos cabíveis.

No município de Parintins existem três Centros de Referência de Assistência Social, sendo um deste no bairro Paulo Correa, implantado em abril de 2010 no bairro do Itaúna II por meio da Secretaria Municipal de Assistência Social, Trabalho e Habitação (SEMASTH). Atualmente o CRAS-Paulo Correa está situado a Rua 24 de janeiro s/n, bairro Paulo Correa. O seu quadro funcional está composto por: um coordenador, um assistente social, um psicólogo, auxiliar administrativo, orientadores e educadores sociais, facilitadores de oficinas, merendeira, serviços gerais, vigias.

O CRAS trabalha com diferenciadas demandas, porém as principais são: orientações dos critérios para a permanência das famílias no programa Bolsa Família, fragilidade dos laços familiares, evasão escolar e o trabalho feito em parceria com o Conselho Tutelar, o qual nos solicita para fazer acompanhamento domiciliares, encaminhamentos e parecer social relacionado a guarda de crianças. Funciona cinco dias na semana, de segunda a sexta, 8 horas por dia, 40 horas semanais.

No dia a dia o CRAS recebe várias demandas, a equipe técnica juntamente com o assistente social trabalha frente às problemáticas para solucionar-las e dá respostas a seus usuários e a sociedade. Os profissionais realizam visitas domiciliares duas vezes por semana, acompanhamento com as famílias, dentre outros. O CRAS trabalha com parcerias devido às palestras que ocorrem na instituição, onde os parceiros são convidados a participar. A parceria varia desde a área da saúde, educação, Conselho Tutelar, até as associações de bairros (que muitas das vezes se necessita para fazer encaminhamentos).

Segundo Souza (1984, p.39), “a clientela chega ao Serviço Social através de uma organização institucional [...] a organização se coloca como intermediadora entre os bens e serviços procurados e a população que os procura [...]”. O CRAS é o lugar que possibilita o primeiro acesso das famílias aos seus direitos socioassistenciais, ou seja, a proteção social, no território onde vivem

essas famílias em situação de vulnerabilidade social, promovendo os meios necessários que fortaleçam seus vínculos familiares e comunitários, tendo em vista que há sempre a necessidade de se ter uma boa disponibilidade de espaço físico e de profissionais qualificados para que haja sempre um efetivo atendimento.

O surgimento da necessidade do Assistente Social no CRAS se deu à necessidade de fortalecer os vínculos familiares, prevenindo a ruptura destes e também para viabilizar o acesso aos direitos das famílias, com o intuito de promover a emancipação real das pessoas em situação de vulnerabilidade social, fazendo valer seus direitos de acordo com a política nacional de Assistência onde trata dos direitos sociais de todos os cidadãos. As propostas, plano de trabalho e atribuições para área de Serviço Social se dão mediante aos atendimentos sociais, acompanhamento familiar, visitas domiciliares, ações socioeducativas em grupos (oficinas), ações de capacitação profissional, encaminhamentos intersetoriais em parcerias com a rede local e palestras.

Assim como em outros campos de atuação do Serviço Social, no espaço do CRAS Paulo Corrêa, o profissional enfrenta inúmeros desafios e possibilidades, segundo a interlocutora, há muitos limites nesta área (Assistência Social).

Muitas vezes há momentos em que você se vê numa situação em que você pode “ajudar” e por mais que você ache que aquilo não é para você fazer como Assistente Social, mas como pessoa você tem que agir. Dentro da nossa área de abrangência, nós temos uma limitação para trabalhar, mas se houver uma pessoa de outro bairro que procure um atendimento, o Assistente Social não vai deixar de atender, pois o assistente social tem que fazer jus a sua profissão. Dentro dos limites, não se pode ultrapassar aquilo que não se pode fazer, até porque não trabalhamos sós, pois só não se faz nada. Trabalha-se em redes, porém muitas das vezes não funcionam como gostaríamos que funcionasse, porém quando não se tem condições de dar aquisições de direitos para alguma pessoa, tem que encaminhar para quem pode. As principais dificuldades do CRAS é conseguir emancipar o usuário, pois muitas das vezes se orienta, mas o usuário não vai até a instituição; outra dificuldade é o espaço físico para se desenvolver um bom trabalho, visto que a área de abrangência é bastante grande e é difícil para uma só Assistente Social (Assistente Social, Pesquisa de Campo, 2016).

O Serviço Social no CRAS não tem uma sala própria, pois divide um local com a psicóloga, não tendo assim um armário com chave para guardar os materiais, como estudo de caso ou outros materiais restritos e privados aos assistentes sociais o que contraria o 2º Art. do Código de Ética que destaca que é direito do profissional a “inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação, garantindo o sigilo profissional”.

No que diz respeito a quantidade de usuários atendidos mensalmente, o atendimento é realizado por grupo sociais e faixas etárias, são cerca de 160 famílias, pessoas que são cadastradas pela instituição e que necessitam de algum tipo de atendimento ou orientação. A capacidade máxima de atendimento do Assistente Social não foi ao certo relatado, devido o CRAS realizar um trabalho continuado dentro de sua área de abrangência, não há um limite máximo, isso significa que quantas famílias necessitarem dos serviços, serão atendidas. De acordo com a interlocutora a demanda é

extensa, porém ela faz o possível para que o seu trabalho seja executado com qualidade e de acordo com o código de ética.

4. CONCLUSÃO

Esta Instituição é referência para a proteção dos serviços de caráter preventivo, protetivo e proativo. Contudo, é necessário que esta disponha de espaço físico e equipe compatível. Todavia, essa realidade difere do que foi encontrado no município de Parintins, pois a estrutura não conforta os usuários que procuram aquele serviço, sendo obrigados a ficar em espaços inapropriados o que dificulta o trabalho dos profissionais e o ensino dos alunos.

Por outro lado, o CRAS deve ser constituído por profissionais responsáveis pela gestão territorial da proteção básica, organização dos serviços ofertados e pela oferta do PAIF, em sua composição deve ser regulamentada pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS - NOB-RH/SUAS e depende do número de famílias.

Entretanto, a pesquisa apontou fragilidade no que está relacionado ao quantitativo de profissionais que atuam naquela instituição, como também a fragilidade dos mesmos no que está relacionado a operacionalização da política de assistência, e até mesmo na formação em que estes sujeitos detêm de seu campo de trabalho. Assim, os serviços ofertados por esta instituição dependem da formação e da qualificação dos profissionais que atuam no CRAS.

Portanto, o CRAS é uma das importantes instituições que dão ao cidadão o acesso aos direitos constituídos através das políticas públicas, tendo o compromisso com ocorrência da situação de vulnerabilidade, os riscos sociais, na busca pelo empoderamento dos sujeitos que buscam os serviços daquela instituição. Logo, deve oferecer infraestrutura adequada para o desenvolvimento das atividades, quanto profissionais comprometidos e conhecedores de seu papel junto da instituição, afim de melhor operacionalizar as políticas e assegurar o direito de cada cidadão que necessitam destes serviços.

5. REFERENCIAS

- BRASIL. Lei n 8.742, de Dezembro de 1993. **Lei Orgânica da Assistência social – LOAS**. Coletânea de Leis: CRESS 15ª Região/ AM-RR, Manaus, 2008
- BRASIL. Resolução nº 145 de 15 de outubro de 2004. **Política Nacional de Assistência Social**. (DOU 28/10/2004).
- Couto, B. R.; YAZBEK, M.C.; SILVA e SILVA, M.O.; RAICHELIS, R. **O sistema único de assistência social no Brasil: uma realidade em movimento**. São Paulo: Cortez editora, 2010.
- CRESS, Conselho Regional de Serviço Social. **Coletânea de Leis**. Conselho Regional de Serviço Social: 15ª Região Amazonas/Roraima. 2ª edição. Manaus: Valer, 2010.
- JORGE, Maria Cristina. **A Política de Assistência Social e o Centro de Referência da Assistência Social – CRAS na Região Oeste do Pará**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Serviço Social). Universidade Estadual do Oeste do Paraná –Campus - Toledo, 2007
- PEREIRA, Potyara. **A Assistência social na perspectiva dos direitos. Crítica aos padrões dominantes de proteção aos pobres no Brasil**. Brasília, Ed, Thesaurus, 1996.
- SANTOS, Rúbia dos. Gestão de desastres e política de assistência social. **R. Katál** Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 32-40, jan./jun. 2012.

SOUZA, Maria Luisa de. **Serviço Social e Instituição: a questão da participação**. 2.ed. São Paulo: Cortez: 1984.

SPOSATI, Adailza de Oliveira... [et. al]. **A Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras: uma questão de análise**. 9 ed. – São Paulo: Cortez, 2007.