

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO

ALINE SILVA DE ARAÚJO

**AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS (AS) ASSISTENTES SOCIAIS  
NO ÂMBITO DOS CENTROS DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) EM NATAL/RN**

NATAL-RN

2013

ALINE SILVA DE ARAÚJO

**AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS (AS) ASSISTENTES SOCIAIS  
NO ÂMBITO DOS CENTROS DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) EM NATAL/RN**

Monografia apresentada ao Curso de Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Norte como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

**Orientadora:** Josivânia Estelita Gomes de Sousa

NATAL-RN

2013

ALINE SILVA DE ARAÚJO

AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS (AS) ASSISTENTES SOCIAIS NO  
ÂMBITO DOS CENTROS DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) EM NATAL/RN

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora, como exigência parcial para a obtenção de título de Graduação do Curso de Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Aprovado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof<sup>ª</sup>. Josivânia Estelita Gomes de Sousa

Orientadora – UFRN/DESSO

---

Prof<sup>ª</sup>. Dra. Márcia Maria de Sá Rocha

Membro – UFRN/DESSO

---

Prof<sup>ª</sup>. Ma. Amanda Kelly Belo da Silva

Membro – UFRN/DESSO

## AGRADECIMENTOS

À minha família, minha mãe, meu pai e minha irmã. Minha imensa gratidão por todo amor, segurança, apoio, cuidado, carinho, ajuda... Obrigada!

À minha outra família, meus avós, minhas tias, meus tios, primas e primos que embora não entendam o que tudo isso significa estiveram sempre presente em todos os momentos da minha vida.

A todos os professores do curso de Serviço Social que contribuíram para que eu pudesse descobrir outro mundo.

À minha orientadora, Josivânia Estelita, toda minha gratidão e desculpas. Entendo que essa orientação foi bem além da UFRN e estará presente na minha caminhada dentro da profissão. Obrigada, professora!

Aos profissionais da assistência social que nadam contra a maré todos os dias e que foram minha inspiração para escrever esse trabalho.

À Carol, Jéssica, Klésia, Miclécia, Vanessa, minha amigas de curso e de vida. Vocês suavizaram esse percurso árduo dos estudos. Foram muitas dúvidas, angústias, confusões mas, muitas risadas, muitas descobertas, muita amizade. Tudo passou tão rápido! Espero que estejam sempre perto para que nós possamos repetir tudo novamente. Meninas, obrigada!

À Clara, Dani, Geane, Manu, Napaula, Rafinha, minhas amigas que as *palavras* me deram. Obrigada pelas milhões de conversa e por todos os anos de amizade!

Por fim, a todos os deuses e deusas, ao cosmo, as conspirações, ao destino, ao acaso, e a tudo aquilo que ultrapassa meu entendimento mas, que de alguma maneira contribui na minha vida.

*Aline Silva de Araújo*

Àqueles que apesar da força da lógica do mercado  
estão resistindo

“...nesta tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movidos por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade.”

*(Marilda Iamamoto)*

## RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso está relacionado à Política Nacional de Assistência Social (PNAS), precisamente à Proteção Social Especial (PSE) implementada no país. A pesquisa possui como objeto de análise as condições de trabalho dos (as) assistentes sociais no âmbito do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) na cidade de Natal/RN. Assim, a reflexão sustenta-se em dois pressupostos distintos, a saber, o exercício profissional do (a) assistente social está diretamente relacionado às situações como contratos de trabalho precarizados, estruturas físicas insatisfatórias, escassez de recursos, entre outras as quais o profissional está submetido. Desse modo, objetivou-se, como metodologia pesquisas bibliográficas, documental e entrevistas, delinear de que maneira as atuais condições de trabalho dos assistentes sociais nos CREAS influenciam seu exercício profissional. De acordo com a compreensão dos profissionais, há uma relação direta entre as condições de trabalho a que estão submetidos os profissionais dos CREAS e as respostas oferecidas a população usuária desse serviço. Portanto, há a possibilidade de compreender que condições de trabalho insatisfatórias resultaram em respostas inadequadas a população usuária.

**PALAVRAS-CHAVE:** Trabalho. Assistência Social. CREAS.

## **RESUMEN**

Este trabajo Fin de curso por supuesto está relacionado con la Política Nacional de Asistencia Social (PNAS), precisamente la Protección Social Especial (PSE) implementado en el país. La investigación tiene como objeto de análisis de las condiciones de trabajo de los (las) trabajadores sociales en el Centro de Asistencia Social de referencia especializado (CREAS) en Natal / RN. Por lo tanto, la reflexión se sustenta en dos supuestos distintos, a saber, el ejercicio profesional (a) trabajador social está directamente relacionada con la situación de los contratos precarios de empleo, estructuras físicas insatisfactorias, la escasez de recursos, y otros que el profesional es presentado. Por lo tanto, nuestro objetivo fue investigar metodología bibliográfica, documental y entrevistas, que expondrá cómo las actuales condiciones de trabajo de los trabajadores sociales en CREAS influyen en su práctica. De acuerdo a la comprensión de los profesionales, existe una relación directa entre las condiciones de trabajo son sometidos a los profesionales de la CREAS y respuestas que se ofrecen población de usuarios de servicio. Por lo tanto, es posible comprender que las malas condiciones de trabajo dio lugar a respuestas inadecuadas a la población de usuarios.

**PALAVRAS-CHAVE:** Trabajo. Trabajo Social. CREAS.

## **LISTA DE SIGLAS**

BPC – Benefício de Prestação Continuada

CRAS - Centro de Referência de Assistência Social

CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social]

LA- Liberdade Assistida

LBA – Legião Brasileira de Assistência

LOAS – Lei Orgânica De Assistência Social

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate À Fome

MSE – Medida Sócioeducativa

NOB/SUAS – Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social

ONG – Organização Não-Governamental

PAEFI - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

PAIF – Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Famílias e Indivíduos

PNAS – Política Nacional De Assistência Social

PSB – Proteção Social

PSC – Prestação de Serviço à Comunidade

PSE – Proteção Social Especial

SEMPS – Secretaria Municipal de Proteção Social

SEMTAS - Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social

SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

SESI – Serviço Social da Indústria

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2 TRABALHO E MODO DE PRODUÇÃO CAPITALISTA.....</b>	<b>12</b>
2.1 DO FORDISMO AO TOYOTISMO.....	12
2.2.. PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO: TENDÊNCIAS CONTEMPORÂNEAS.....	20
<b>3. POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (PNAS) E OS CENTROS DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS).....</b>	<b>25</b>
3.1 PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA X PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL.....	30
3.2. DISPOSIÇÃO DOS CREAS NA CIDADE DO NATAL/RN.....	41
<b>4 O FAZER PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NOS CREAS: LIMITES POSSIBILIDADES.....</b>	<b>44</b>
4.1. SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL: BREVE HISTÓRICO DA PROFISSÃO.....	44
4.2. AS PARTICULARIDADES DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NOS CREAS DE NATAL/RN E OS REBATIMENTOS DESSAS PARA OS USUÁRIOS.....	54
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>64</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>66</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>69</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Concurso teve como finalidade compreender a relação que existe entre as condições de trabalho presente nos Centros de Referência de Assistência Social (CREAS) e o exercício profissional do assistente social inseridos nesses espaços na cidade de Natal/RN. O objetivo da pesquisa é entender de que maneira as condições de trabalho presentes nos CREAS interfere na materialização do trabalho do profissional de Serviço Social.

O interesse dessa temática está vinculado à inserção em campo de estágio no CREAS-SUL em fevereiro de 2012. Quando participei das atividades desse centro percebi que havia diversas situações que interferiam diretamente no exercício de todos os profissionais que fazem parte dessa unidade pública e uma das situações que mais me impactaram foi às condições de trabalho. Conversando com as assistentes sociais constatei que das seis profissionais que lá trabalham três estão submetidas a um contrato profissional que fragiliza os direitos dos trabalhadores.

Diante desse fato iniciei uma reflexão a respeito das condições oferecidas pela Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social (SEMTAS) para esses profissionais e percebi também que o acompanhamento das famílias, um dos principais serviços oferecidos pelo CREAS, depende das condições que possam favorecer essa ação. Sendo assim, compreendi que o exercício profissional do assistente social sofre interferência das condições de trabalho.

Desse modo, compreendo que divulgar, por meio desse estudo, as condições nas quais estão submetidas os assistentes sociais no CREAS e a influência dessas condições no fazer profissional do Serviço Social, corresponde a nossa forma de retribuir para o campo e principalmente para as profissionais a contribuição que nos foi dada.

No período que correspondeu à minha inserção no estágio curricular observei que os serviços dispostos no CREAS, inseridos na política de assistência social corresponde a um direito garantido a todos os brasileiros, mas que sofre interferência em sua implementação devido as situações as quais os profissionais que trabalham nessa unidade pública estão submetidos e que de certa maneira irão repercutir na população usuária. Soma-se a isso o fato de que a assistência social corresponde a uma das áreas que mais abarca assistentes sociais, então estudar esse campo profissional proporciona um maior conhecimento a respeito dele. Além disso, preciso expor que a inserção do assistente social no âmbito do CREAS pode ser

considerada recente já que a própria estratégia do governo a respeito desses espaços também está recente, data de 2009.

Diante desse contexto, no tocante ao estudo, optou-se pelo marco teórico crítico-dialético, com enfoque no aspecto histórico para compreensão da realidade e no que concerne à metodologia de pesquisa, verifica-se que esta se caracteriza por ser de natureza básica com uma abordagem quanti-qualitativa, uma vez que se dispõe, essencialmente à geração de conhecimento, a partir da descrição e da explicação do tema em foco.

No que concerne ao universo da investigação, tem-se que este remonta aos (as) assistentes sociais que trabalham nos quatro Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) da cidade de Natal/RN. Para tanto, foram utilizadas entrevistas semi-estruturadas, revisão bibliográfica e pesquisa documental enquanto técnicas de pesquisa.

A monografia encontra-se estruturada em três capítulos distintos, a saber: Trabalho e Modo de Produção Capitalista, refletindo a respeito da categoria trabalho, expondo as diversas transformações no mundo do trabalho ocorridas desde a implementação do Fordismo e do Toyotismo e as condições atuais as quais estão submetidos os trabalhadores; Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e os Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) exibindo um breve histórico do nascimento dessa política e a conjuntura do período em que foi constituída, evidenciando também as diferenças entre Proteção Social Básica (PSB) e Proteção Social Especial (PSE) e finalizando o capítulo revelando a disposição dos CREAS na cidade de Natal/RN por fim, uma análise a respeito do Fazer Profissional do assistente social nos CREAS: Limites e Possibilidades expondo um breve histórico do Serviço Social no Brasil e analisando de que maneira as condições de trabalho dos profissionais desses centros tem influenciado no atendimento das demandas da população usuária.

Por fim, as reflexões que serão expostas nesse trabalho auxiliarão a pensar a respeito da profissão dentro da área da Assistência Social e fortalece ainda mais o compromisso em estar aliado a perspectiva crítica já que esse estudo também ajuda a ratificar a importância da luta por melhores condições de trabalho com vistas ao fornecimento de respostas e serviços qualificados aos usuários.

## 2 TRABALHO E MODO DE PRODUÇÃO CAPITALISTA

O presente capítulo pretende expor algumas considerações a respeito do tema trabalho. Sendo assim, tratarei do fato de o trabalho ser uma categoria determinante para compreender o modo de ser dos homens e da sociedade. Explanando sobre a relação entre o modo de produção capitalista e o trabalho. Versarei também sobre a dinâmica entre mercadoria e trabalho. Observando também as diferenças entre trabalho produtivo, improdutivo, concreto e abstrato. Por fim, irei expor a respeito das diversas transformações sofridas pela categoria trabalho ao longo dos séculos e observarei como estão apresentadas atualmente as relações de trabalhos.

Para tanto, a discussão nesse capítulo se divide em dois pontos, em que o primeiro corresponde às metamorfoses ocorridas a partir do Taylorismo/Fordismo iniciando com a compreensão da categoria trabalho a partir da análise proposta por Karl Marx e finalizando com as transformações ocorridas no modo de produção capitalista provocadas pelo Fordismo até o Toyotismo. Por fim, a análise da sociedade do trabalho nos dias atuais. A compreensão de que ocorre uma precarização do trabalho humano e as consequências dessa para os trabalhadores.

### 2.1 DO FORDISMO AO TOYOTISMO

Para iniciar, exponho o pensamento de Kurz: que aponta que na história da humanidade, a vida social, quaisquer que sejam suas formas modificadas, apenas podia ser uma vida que incluísse o trabalho. Nesse sentido, percebo que para compreender a vida social necessariamente deve-se recorrer à categoria trabalho. Sabe-se que por meio desse é possível transformar a natureza assim como metamorfoseou o homem em um ser social. Devido a essa importância fundamental alguns autores denominam que vivemos em uma sociedade do trabalho.

Ainda para ilustrar as afirmações acima, tem-se com as seguintes palavras:

O processo de trabalho [...] é a atividade orientada a um fim para produzir valores de uso, apropriação do natural para satisfazer as necessidades humanas, condição universal do metabolismo entre o homem e a natureza, condição natural eterna da vida humana e, portanto, [...] comum a todas as

suas formas sociais. (MARX, 1983: 149-150,153 apud BRAZ e NETTO, 2010)

Devo acrescentar nesse momento que o trabalho também possui uma intencionalidade, ou seja, é *teologicamente direcionado*. Sendo assim, o sujeito necessita conhecer a natureza, escolher os elementos que sejam úteis a sua atividade e posteriormente transmitir aos outros os saberes adquiridos.

Para Marx o trabalho é o fundamento da vida humana, é o instrumento de mediação entre o homem e a natureza. Nessa perspectiva é o trabalho que distingue o homem no reino animal, pois o homem, através do trabalho enquanto atividade consciente, regula e domina a natureza para consecução de seus fins enquanto os animais apenas a usam. O trabalho, então, é o instrumento pelo qual o homem controla a natureza e como resultado deste metabolismo o homem constrói a si próprio, os objetos e a estrutura social.

Antes de tudo, o trabalho é um processo entre o Homem e a Natureza um processo em que o homem por sua própria ação, media, regula e controla seu metabolismo com a Natureza. Ele mesmo se defronta com a matéria natural como uma força natural. Ele põe em movimento as forças naturais pertencentes à sua corporalidade, braços e pernas, cabeça e mãos a fim de apropriar-se da matéria natural numa forma útil para a sua própria vida. Ao atuar, por meio desse movimento, sobre a natureza externa a ele e ao modificá-la, ele modifica, ao mesmo, sua própria natureza. Ele desenvolve as potências nela adormecidas e sujeita o jogo de suas forças ao seu próprio domínio. (MARX, 1988 p. 149)

Desta forma é a partir do trabalho que o ser humano, ser social se diferencia de outras formas pré-humanas na história. Somos dotados de consciência, temos a possibilidade de planejar antes de dar forma ao objeto. Esta é a razão de o trabalho ser a categoria ontológica central para o mundo dos seres humanos, sem a transformação da natureza não há qualquer reprodução social, toda a organização social surge, direta ou indiretamente, das novas necessidades incessantemente produzidas pela história para a continuidade de tal transformação.

Nesse sentido, ainda conforme Marx, o trabalho é sempre atividade coletiva. Não apenas pelo fato de haver uma generalização do conhecimento assim como o exercício de organizar e distribuir tarefas, estabelecer ritmos, entre outros. Dessa maneira, esse caráter coletivo da atividade do trabalho corresponde ao que se denomina de caráter social dessa categoria. Sendo assim, compreende-se que além de possibilitar que o homem transforme a natureza e desse modo produza itens que satisfazem as necessidades da sociedade há também uma metamorfose sofrida pelo homem que corresponde a partir dessa atividade como um ser social.

Como expôs Karl Marx em seus estudos a respeito da sociedade em que vivemos, o modo de produção capitalista, em linhas gerais, corresponde a um sistema em que há uma oposição entre indivíduos que detém os meios de produção (a classe burguesa) e aquele que vendem sua força de trabalho (o proletariado) aos burgueses. Além disso, acrescenta-se o fato de que os primeiros por serem detentores das máquinas intencionam lucrar com os produtos que são fabricados pela classe que vive do trabalho. Deve-se observar que o lucro do capitalista não advém da diferença entre preços de compra e preços de venda e sim de um acréscimo de valor cristalizado nas mercadorias que se denomina mais valia.

Nesse sentido, deve-se compreender que a categoria trabalho também está inclusa nessa dinâmica do lucro, como o filósofo Marx expôs. Esse lucro revela uma relação direta com a produção de mercadoria, pensamento também compreendido pelo economista citado. Dessa maneira, para um melhor entendimento dessa relação do modo de produção capitalista e o trabalho faz-se necessário uma explanação a respeito da importância da mercadoria (e os seus valores de uso e troca). Essa mercadoria sendo algo produzido pela atividade do trabalho. Sendo assim, entende-se que a mercadoria satisfaz as necessidades humanas que podem ser materiais ou não e, portanto possui uma vertente útil. Dessa maneira, se atende a uma utilidade, possui valor de uso. Além disso, a mercadoria também possui valor de troca que corresponde ao fato de que por ser um produto requisitado por diversos indivíduos pode ser trocado, ou seja, vendido.

Conforme Marx, o valor de uso de um objeto provém de suas qualidades materiais, de sua utilidade manifesta-se justamente no uso, confunde-se com sua existência, ou seja, pode se dizer que a coisa é um valor de uso. O valor de troca já representa um determinado modo de produção social. Assim, o valor de uso não é necessariamente uma mercadoria, nem todas as coisas são mercadorias, podem ser apenas valores de uso.

Esta indiferença em relação ao valor de uso das mercadorias pressupõe uma indiferença em relação ao conteúdo do trabalho realizado, que passa a importar enquanto trabalho humano em geral, trabalho homogêneo. É o tempo de trabalho socialmente necessário que determina a magnitude do valor das mercadorias. É o que permite analisar o trabalho humano de forma homogênea, indiferenciada e fazer o mesmo com o produto do seu trabalho, ou seja, o valor de troca é assim determinado pelo tempo de trabalho socialmente necessário à produção de uma dada mercadoria. O valor de troca expressa deste modo, trabalho humano indiferenciado, passível de venda, possuidor de valor, pois o valor de troca é a forma historicamente assumida pelo valor na sociedade capitalista, é uma marca característica desse modo de produção.

Ainda conforme o pensamento proposto por Marx, dentro dessa dinâmica da produção de mercadoria está a força de trabalho do proletariado. Sendo assim, o indivíduo fabrica o produto para o capitalista e recebe em troca um salário que corresponde à venda de sua força de trabalho. Esse salário, ou o valor da força de trabalho, é determinado pelo tempo de trabalho socialmente necessário para produzir bens que permitem sua manutenção. Entretanto, há uma característica peculiar na força de trabalho, pois essa cria valor. Sendo assim, um trabalhador produz mais valor do que aquele necessário para sua reprodução e esse valor excedente será apropriado pelo capitalista. De outro modo, a classe burguesa paga ao trabalhador o correspondente ao valor de troca e não o valor criado pela atividade do trabalho, ou seja, o capitalista compra a força de trabalho pelo valor de troca e se apropria do seu valor de uso. Conforme Antunes afirma:

Ao comprar a força de trabalho do operário e ao pagar o seu valor, o capitalista adquire, como qualquer outro comprador, o direito de consumir ou usar a mercadoria que comprou. A força de trabalho de um homem é consumida, ou usada, fazendo-o trabalhar, assim como se consome ou se usa uma máquina fazendo-a funcionar. (ANTUNES, 2004. p.90)

Desse modo, observa-se que o capitalista emprega a força de trabalho com a intenção de que essa produza um valor superior aquele desembolsado por ele para comprá-la. Sendo assim, o salário sempre corresponde a um valor inferior aquele produzido pelo trabalhador. Nesse sentido, compreende-se que há uma relação de exploração entre o capitalista que extrai lucro do proletariado. Essa exploração somada à divisão social do trabalho, à propriedade privada dos meios de produção e ao fato de que o produto da atividade do trabalhador não lhe pertencer resultará no fenômeno denominado alienação.

Conforme a compreensão de Marx, alienação se aproxima de uma sensação de estranhamento. Um distanciamento historicamente determinado pelas relações sociais de produção. O mundo da produção mantém uma enorme distância entre o produtor e o resultado do seu trabalho, o produto aparece como algo estranho, uma coisa. Este estranhamento aparece não só na produção propriamente dita, mais no próprio processo laborativo. Ou seja, este estranhamento atingiu a esfera da vida e do consumo, fazendo do trabalhador refém do sistema produtor de mercadorias, mesmo quando não está produzindo mercadorias.

Seguindo ainda com a relação entre valor de uso e troca e o trabalho trago algumas reflexões a respeito de trabalho concreto e abstrato. Sendo assim, o trabalho que produz valor de uso será o trabalho concreto que será necessário em toda sociedade e conseqüentemente o trabalho abstrato será aquele relacionado ao valor de troca. Entretanto, deve-se observar que trata-se de um único trabalho visto de pontos de vista diferentes. Segundo Marx:

Todo trabalho é, de um lado, dispêndio de força humana de trabalho, no sentido fisiológico, e, nessa qualidade de trabalho humano igual ou abstrato, cria o valor das mercadorias. Todo trabalho, por outro lado, é dispêndio de força humana de trabalho, sob forma especial, para um determinado fim, e, nessa qualidade de trabalho útil e concreto, produz valores de uso (...). De um lado, tem-se o caráter útil do trabalho, relação de intercâmbio entre os homens e a natureza, condição para a produção de coisas socialmente úteis e necessárias. É o momento em que se efetiva o trabalho concreto, o trabalho em sua dimensão qualitativa. Deixando de lado, o caráter útil do trabalho, sua dimensão concreta, resta-lhe apenas ser dispêndio de força humana produtiva, física ou intelectual, socialmente determinada. Aqui aflora sua dimensão abstrata, onde desvanecem-se as diferentes formas de trabalho concreto e onde elas não distinguem uma das outras, mas reduzem-se, todas, a uma única espécie de trabalho, o trabalho humano abstrato. (MARX, 1988, p. 45-54)

Ainda de acordo com Marx, há uma dupla dimensão do trabalho: *work* – realiza-se como expressão do trabalho concreto, que cria valores socialmente úteis; *labour* – expressa a execução cotidiana do trabalho, convertendo-se em sinônimo de trabalho alienado. O trabalho entendido enquanto *work* expressa então uma atividade genérico-social que transcende a vida cotidiana. É a dimensão voltada para a produção de valores de uso. É o momento da prevalência do trabalho concreto. Todavia o *labour* exprime a realização da atividade cotidiana, que sob o capitalismo assume a forma de atividade estranhada, fetichizada.

No que corresponde as diferenças entre trabalho produtivo e improdutivo está relacionado à criação de valor que pode ser apropriado pelo capitalista. Sendo assim, o trabalho que enriquece a um capitalista e que permite que esse último se aproprie da mais-valia será considerado trabalho produtivo. Desse modo, considera-se que o trabalho improdutivo corresponde aquele que não está relacionado à produção física de uma mercadoria.

Conforme exposto anteriormente, o modo produção capitalista exige, como condição prévia, a separação entre o trabalho e os meios de produção, de forma que o proprietário do trabalho, ou para ser mais exato, da força de trabalho, se veja obrigado a vendê-la ao proprietário dos meios de produção em troca de um salário. A força de trabalho comprada será incorporada ao capital no processo da produção, valorizando o capital inicial, ou seja, produzindo mais-valia. Todo o interesse do capital está concentrado nela. Por isso, no modo de produção capitalista, só é considerado produtivo o trabalho assalariado que, de uma maneira ou de outra, produz mais-valia.

Entretanto, o trabalho não deve ser analisado apenas pelas suas diferentes formas e/ou pelo seu aspecto técnico, mas é preciso levar em conta as relações sociais nas quais ocorre. Se nos atemos ao trabalho em seu sentido abstrato, enxergamos o trabalho somente como

produtor de mercadoria, o que nos impede de compreender os sujeitos concretos em seus processos de trabalho. Por outro lado, ao reconhecermos o trabalho apenas no seu sentido concreto, iremos idealizá-lo e não enxergarmos as possibilidades da superação de sua forma alienada.

Contudo, o trabalho abstrato se torna predominante na sociedade capitalista na medida em que a troca se torna a forma social prevalente do processo de produção. É esta a forma que o trabalho assume na sociedade capitalista e os produtos deste trabalho são vistos enquanto possuidores de valor. É por isso que somente o trabalho abstrato produz valor, pois pressupõe determinadas relações de produção entre as pessoas, e não o trabalho no sentido técnico material ou fisiológico.

Com base na análise descrita acima a respeito da categoria trabalho segue uma reflexão a respeito das metamorfoses que ocorrera, no século XIX em relação ao modo de produção capitalista.

O século XIX promoveu grandes transformações na sociedade no que tange à esfera trabalho. A maior expressão dessas transformações corresponde a Revolução Industrial que modificou os padrões de produção e dos trabalhadores nas inúmeras fábricas que passaram a surgir. Com a Revolução Industrial (1780-1820), a Inglaterra desponta como potência hegemônica mundial detentora exclusiva da produção de manufaturados em todo o mundo. E as demais nações apenas forneciam matérias-primas.

A Revolução Industrial inglesa configurou uma morfologia específica do trabalho nos países recém-industrializados da Europa Ocidental. A separação entre os produtores e os meios de produção no período que Marx denominou de acumulação primitiva além de configurar o perfil da classe trabalhadora despossuída dos meios de produção, criou o chamado “exército industrial de reserva” que segundo o economista correspondia à existência de uma reserva de força de trabalho desempregada e parcialmente empregada, criada e reproduzida diretamente pela própria acumulação do capital. Soma-se a esse fato a massa proletária vendedora de sua força de trabalho trabalhava sob péssimas condições de trabalho ao longo do século XIX. Dado que a tecnologia utilizada não era muito complexa e pelas precárias, e muitas vezes inexistentes legislações trabalhistas, as condições de trabalho eram insalubres e os trabalhadores submetidos a elevadas taxas de exploração.

Todavia no que corresponde ao Taylorismo, como expôs David Harvey (1992) esse teve início por volta do final de 1800 nos Estados Unidos. Inicialmente, Frederick Taylor (o criador dessa inovação) buscava regularizar a situação salarial dos empregos de uma determinada fábrica. Para isso, o administrador calculou o tempo médio em que um

trabalhador produzia determinada mercadoria e estabeleceu o denominado padrão de tempo. Dessa maneira, a partir daquele momento passou a ocorrer um controle do tempo em que as mercadorias eram produzidas para que houvesse maior eficiência. O próximo objetivo do Taylorismo correspondia a diferenciar os tipos de trabalhadores. Sendo assim, os empregados deveriam ser cientificamente selecionados e treinados para as atividades respeitando o critério de que os mais qualificados exerceriam tarefas compatíveis com seu intelecto.

Além de Frederick Taylor a participação de Henry Ford também foi imprescindível para a modificação dos padrões de produção. Ford iniciou a denominada produção em massa. Esse método consistia em fabricar produtos não diferenciados em grandes quantidades. Quanto aos trabalhadores, esses eram especializados em uma determinada tarefa e se posicionavam de maneira fixa em um local enquanto espera a esteira rolar e o produto passar diante de si. Assim, havia um único homem para colocar rodas em um carro, outro para introduzir o moto, outro para pintura, entre outros. Cada trabalhador era responsável por sua tarefa. Outra inovação proposta por Ford foi à adoção do dia de trabalho de oito horas. Desse modo, o trabalhador estava disciplinado a operar à linha de montagem. Além disso, as horas em que os trabalhadores não estavam nas fábricas deveriam ser gastas comprando aqueles produtos fabricados por eles mesmos. Para isso, havia a estratégia de enviar profissionais até a casa dos trabalhadores para observar se os padrões propostos estavam sendo obedecidos.

Conforme Antunes, o fordismo/taylorismo correspondia a:

Na produção em massa de mercadorias, que se estruturava a partir de uma produção mais homogeneizada e enormemente verticalizada. Na indústria automobilística taylorista e fordista, grande parte da produção necessária para a fabricação de veículos era realizada internamente, recorrendo-se apenas de maneira secundária ao fornecimento externo, ao setor de autopeças. Era necessário também racionalizar ao máximo as operações realizadas pelos trabalhadores, combatendo o “desperdício” na produção, reduzindo o tempo e aumentando o ritmo de trabalho, visando a intensificação das formas de exploração. (ANTUNES, 2006. p.36)

As inovações citadas acima permitiram que os donos de fábricas pudessem controlar o trabalho porém, na mesma medida restringiu o ingresso de pessoas de indivíduos considerados desqualificados para o trabalho. Dessa maneira, havia um aumento do desemprego entre outras problemáticas. Diante desse contexto o Estado de Bem Estar Social tornou-se essencial para diminuir as tensões que ocorriam. Esse corresponde a uma espécie de organização política e econômica, que teve início na Inglaterra, na qual o Estado apresenta-se como um agente protetor e defensor e organizador da economia, regulamentando toda vida e

saúde social, política e econômica. Cabe ao Estado do bem-estar social garantir serviços públicos e proteção à população.

O escritor Harvey (1992) destaca que, em meados da década de 1960, o fordismo/taylorismo já apresentava problemas sérios de queda da produtividade e lucratividade corporativas. Segundo o autor, particularmente no período de 1965 a 1973, evidencia-se a incapacidade do binômio fordismo/keynesianismo para conter as contradições inerentes ao capitalismo. Tal dificuldade corresponde ao resultado da rigidez do fordismo/taylorismo, que se expressa pela imobilidade dos investimentos de capital fixo de larga escala e de longo prazo, num sistema de produção em massa que impedia a flexibilidade de planejamento, assim como pela rigidez nos mercados, na alocação e nos contratos de trabalho.

Dessa maneira, em contraposição aos anos dourados (1930-1950) ocorre a onda recessiva na década de 1960 e 1970, que determinou um novo padrão de acumulação do capital, provocando transformações que atingiram a totalidade das relações sociais de produção. No qual a principal lógica adotada era a qualquer custo diminuir a queda na taxa de lucro e elaborar formas mais renovadas para a exploração do trabalho.

Como resposta à crise, emerge o modelo toyotista gestado no capitalismo japonês e generalizado por alguns autores como acumulação flexível. Fundamenta-se num padrão tecnológico extremamente avançado, resultado da introdução de novas técnicas da gestão da força de trabalho, assim como da entrada de computadores no processo produtivo e serviços.

O toyotismo ou acumulação flexível foi construído para recuperar o sistema que enfrentava crises, sendo assim toda a rigidez experimentada pelo taylorismo/fordismo desaparecia com essa nova reorganização. Desse modo, havia uma flexibilização da construção de produtos, do mercado de trabalho, dos padrões de consumo, entre outros. Exemplo disso foi a produção denominada *just in time* que correspondia a produzir somente a quantidade de mercadorias para serem vendidas. Esse modelo estava em oposição à produção em massa que havia anteriormente.

Diante dessa reorganização emergem novos processos de produção, conforme Harvey, que se misturam o taylorismo/fordismo e o toyotismo, de forma simplificada podemos dizer que o primeiro se baseia pela produção em serie, padronizando os produtos em um tempo determinado com uma integração verticalizada, dividida em postos de comando com uma intensa divisão entre trabalho manual e intelectual, uma especialização dos trabalhadores e uma concentração das unidades fabris. Já o toyotismo tem como principio organizativo a externalização e horizontalização da produção, com a lógica do estoque mínimo de acordo

com a demanda, utilizando de trabalhadores multifuncionais e utilização de empresas terceirizadas no processo de produção.

Outra característica importante dessa mudança estava relacionada ao fato de a partir daquele momento o trabalhador não estava especializado apenas para determinada atividade. Além disso, os operários foram agrupados em pequenos aglomerados com uma carga maior de trabalho, ou seja, mais trabalho e menos trabalhadores.

A partir do modelo toyotista, o trabalhador estava sendo compreendido como um indivíduo ativo que deveria estar preparado para solucionar problemas antes que esses ocorressem. Anteriormente o operário era entendido como aquele que apenas reproduzia os padrões estabelecidos pela fábrica.

Entretanto, essa proatividade ainda estava relacionada com um controle que os capitalistas exerciam sobre os trabalhadores, pois a partir daquele momento os operários deveriam fiscalizar uns aos outros. Sendo assim, havia o frágil entendimento de que todos pertenciam a uma categoria maior assim como havia uma suavidade em relação aos embates entre os patrões e operários. Além disso, esse modelo provocou uma descaracterização do proletariado uma vez que a partir daquele momento os operários eram seus próprios fiscais promoveu um distanciamento entre os trabalhadores, pois, a união que deveria existir entre essa classe foi substituída por uma disputa dentro do proletariado. A esse respeito Antunes (1999) afirma:

A desregulamentação enorme dos direitos do trabalho, que são eliminados cotidianamente em quase todas as partes do mundo onde há produção industrial e de serviços; o aumento da fragmentação no interior da classe trabalhadora; a precarização e terceirização da força humana que trabalha; a destruição do sindicalismo de classe e sua conversão num sindicalismo dócil, de parceria, ou mesmo em um 'sindicalismo de empresa'. (ANTUNES, 1999; p.53).

## 2.2 PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO: TENDÊNCIAS CONTEMPORÂNEAS

A partir das mudanças ocorridas no modo de produção que foram citadas acima a classe trabalhadora sofreu drásticas transformações desde o ponto de vista da precarização até o ingresso de novas formas de trabalho. Essa precarização das formas de trabalho corresponde à alternância no tempo de pequenos empregos, trabalhos temporários, sem qualquer vínculo ou garantia trabalhista. Sendo assim, a classe trabalhadora passou a ser constituída por

assalariados, trabalhadores que participam diretamente do processo de criação de mais-valia, trabalhadores improdutivos, proletariado rural, trabalhador precarizado, trabalhador temporário, desempregados, entre outros. Em relação a esse tema Antunes aponta:

Duas manifestações são mais virulentas e graves: a destruição e/ou precarização, sem paralelos em toda era moderna, da força humana que trabalha e a degradação crescente, na relação metabólica entre homem e natureza, conduzida pela lógica voltada prioritariamente para a produção de mercadorias que destroem o meio ambiente.

Trata-se, portanto, de uma aguda destrutividade, que no fundo é a expressão mais profunda da crise estrutural que assola a (des)sociabilização contemporânea: destrói-se força humana que trabalha; destroçam-se os direitos sociais; brutalizam-se enormes contingentes de homens e mulheres que vivem do trabalho; torna-se predatória a relação produção/natureza, criando-se uma monumental “sociedade do descartável”, que joga fora tudo que serviu como “embalagem” para as mercadorias e o seu sistema, mantendo-se, entretanto, o circuito reprodutivo do capital. (ANTUNES s.d. p. 38)

De maneira geral a mudança no modo de acumulação econômica pode ser caracterizada pelos seguintes elementos: mundialização do capital, financeirização da economia, constituição de blocos econômicos, passagem do taylorismo-fordismo para acumulação flexível, desenvolvimento tecnológico; entre outros. Sendo assim, a partir da década de 1980 as categorias profissionais sofreram uma série de rebatimentos que foram consequência da nova ordem que regia as relações sociais e que provocou a construção de novos métodos de organização do trabalho. Deste modo, as transformações em curso propiciaram transformações na divisão do trabalho nas esferas teórica, prática, política e cultural se constituindo também em alterações particulares em cada profissão. Além disso, houve a expansão do trabalho assalariado, segundo ANTUNES (2000):

[...]efetivou-se uma expressiva expansão do trabalho assalariado, a partir de enorme ampliação no setor de serviços; verificou-se uma significativa heterogeneização do trabalho, expressa também através da crescente incorporação do contingente feminino no mundo operário, vivencia-se também uma subproletarização intensificada, presente na expansão do trabalho parcial temporário, precário, subcontratado “terceirizado” [...] (ANTUNES, 2000 p.49)

Assim, de acordo com Antunes (2000) essas mudanças resultaram em alterações das classes sociais e suas relações. O perfil e a formação das classes subalternas foram diretamente afetados (heterogeneidade, divisão, assalariamento, terceirização) e das classes dominantes (criação de uma oligarquia global, concorrência intra-capitalista). Houve uma fragilização da identidade classista e um fortalecimento de movimentos sociais particulares; o crescimento de lutas por novos direitos; surgimento de ONGs; responsabilização pela crise e

co-participação e minimização das lutas democráticas frente ao Estado, por parte da sociedade civil.

Ainda segundo o mesmo autor, a classe trabalhadora demonstra características peculiares devido às inúmeras transformações que ocorreram no mundo do trabalho. Houve, por exemplo, uma redução do operariado industrial que trabalha por meio de contratos estáveis. Assim sendo, esses trabalhadores passaram a exercer empregos informais. Contudo, há também o proletariado fabril e de serviços que exercem trabalho precarizado. Observa-se, por exemplo, grandes marcas de roupas, calçados, entre outros produtos que contratam pequenas empresas para fabricarem seus produtos e esses, por sua vez, exercem essa atividade de maneira terceirizada, temporário, informal entre outras características. Assim Antunes afirma:

[...] desregulamentação, flexibilização, terceirização, downsizing, “empresa enxuta”, bem como todo esse receituário que se esparrama pelo “mundo empresarial”, são expressões de uma lógica societal onde tem-se a prevalência do capital sobre a força humana de trabalho, que é considerada somente na exata medida em que é imprescindível para a reprodução deste mesmo capital. Isso porque o capital pode diminuir o trabalho vivo, mas não eliminá-lo. Pode intensificar sua utilização, pode precarizá-lo e mesmo desempregar parcelas imensas, mas não pode extinguí-lo. (ANTUNES s.d p.44)

Outra particularidade das tendências contemporâneas, apontada pelos autores, está relacionada com o ingresso cada vez maior de mulheres no mercado de trabalho. Entretanto, a elas são associadas atividades que não exigem alto nível de qualificação assim como seus salários e direitos sociais e de trabalho são mais desobedecidos em relação aos homens. Há também que citar que a população imigrante, negra e indígena apesar de incorporada ao mundo do trabalho também sofre com o desrespeito aos seus direitos trabalhistas. Ainda quanto a determinados extratos da população, existe a exclusão tanto da população jovem quanto dos idosos. Os primeiros tendem a assumir trabalhos precarizados pois não há perspectivas de empregos. Todavia os idosos são recusados por não possuírem a qualificação necessária. Em contrapartida, há um grande número de situações que envolvem a exploração do trabalho infantil que demonstra o descompromisso com a lei.

Conforme Antunes (2000) outra característica corresponde a crescente expansão do Terceiro Setor. Nesse predomina o trabalho voluntariado, com traços assistencialistas e sem fins lucrativos. Entretanto, essas organizações são funcionais ao sistema capitalista. Além disso, descaracteriza o trabalhador transformando-o em voluntário. Assim também ocorre, por exemplo, em empresas que denominam seus operários como colaboradores. Essas novas

denominações tentam esconder a tensão que há entre o patrão e o trabalhador. O fato de o operário sentir-se parte da empresa provoca um afastamento da classe proletariada embora esse distanciamento de fato não exista.

Há também um crescente número de trabalhadores que exercem suas atividades em domicílio. Nesse sentido, torna-se nítido o descompromisso das empresas em relação a seus operários pois, normalmente esses trabalhadores prestam serviços que são temporários e sem qualquer respaldo em relação aos direitos trabalhistas. Entretanto, esse tipo de atividade pode ser apresentado como vantajosa pois o trabalhador escolhe seu horário de trabalho assim como não há uma fiscalização por parte do patrão.

No que corresponde ao surgimento do “empreendedorismo”, “cooperativismo”, “trabalho voluntário” entre outras características, Antunes afirma:

Proliferaram, a partir de então, as distintas formas de “empresa enxuta”, “empreendedorismo”, “cooperativismo”, “trabalho voluntário”, etc, dentre as mais distintas formas alternativas de trabalho precarizado. E os capitais utilizaram-se de expressões que de certo modo estiveram presentes nas lutas sociais dos anos 1960, como autonomia, participação social, para dar-lhes outras configurações, muito distintas, de modo a incorporar elementos do discurso operário, porém sob clara concepção burguesa. O exemplo das cooperativas talvez seja o mais eloqüente, uma vez que, em sua origem, as cooperativas eram reais instrumentos de luta e defesa dos trabalhadores contra a precarização do trabalho e o desemprego.  
(ANTUNES s.d./s.p.)

Quanto ao “empreendedorismo”, Antunes em sua abordagem compreende que corresponde também a uma exploração do trabalho mascarada com a ideia de que há uma ato gestão do trabalhador. Sendo assim:

As novas figuras do mercado de trabalho, os novos fenômenos do empreendedorismo, cada vez mais se configuram em formas ocultas de trabalho assalariado, subordinado, precarizado, instável, trabalho “autônomo” de última geração, que mascara a dura realidade da redução do ciclo produtivo. Na verdade, trata-se de uma nova marginalização social e não de um novo empresariado.  
(ANTUNES s.d./s.p.)

Segundo Antunes (2000), neste contexto de mudanças, a flexibilização dos processos de trabalho, o grande salto tecnológico, o desenvolvimento da automação, da robótica e da microeletrônica, determinam no mundo da produção novos processos de trabalho. Ainda que sob a ótica da maior exploração do trabalhador. Essa reorganização no modo de produção surge como resposta à crise do fordismo trata-se principalmente de um processo muito mais amplo em que os novos padrões de produtividade, as novas formas de trabalho têm como

ponto fundamental a adequação da produção à lógica do mercado e, conseqüentemente, a garantia na acumulação do modo de produção capitalista que entra em crise.

Outra característica apontada por Antunes (2000) de precarização está associada com a “liberdade da empresa” que para o autor o termo permite que a empresa desempregue trabalhadores; sem penalidades, quando a produção e as vendas diminuem; reduza o horário de trabalho ou de recorrer a mais horas de trabalho; pague salários reais mais baixos do que a paridade de trabalho exige; subdivida a jornada de trabalho em dia e semana. Desse modo, a empresa age livremente enquanto o trabalhador está subordinado.

Considerando Mészáros apud Antunes (1999), na atualidade, as posições teleológicas secundárias (necessidades do capital/labor) prevalecem em relação às posições teleológicas primárias (necessidades humanas/work). No atual contexto histórico do desenvolvimento do sistema capitalista, prevalece uma percepção da categoria trabalho que a subordina à lógica da produção e reprodução das necessidades do capital, desconsiderando as necessidades humanas. Decorre que o sistema do capital “configurou-se como um sistema de controle onde o valor-de-uso foi totalmente subordinado ao seu valor-de-troca” (Antunes, 1999: 179).

Diante desse cenário, o autor Mészáros (2002), aponta para o sentido ampliado do trabalho. Nessas funções se incluem: a alocação racional dos recursos materiais e humanos disponíveis, lutando contra as formas de escassez, por meio da utilização econômica (no sentido de economizar) viável dos meios de produção, em sintonia com os níveis de produtividade e os limites sócio-econômicos existentes; a necessária e mais ou menos espontânea regulação da atividade biológica reprodutiva em conjugação com os recursos existentes; a regulação do processo de trabalho, pela qual o necessário intercâmbio comunitário com a natureza possa produzir os bens requeridos, os instrumentos de trabalho, os empreendimentos produtivos e o conhecimento para a satisfação das necessidades humanas; a organização, coordenação e controle da multiplicidade de atividades, materiais e culturais, visando ao atendimento de um sistema de reprodução social cada vez mais complexo; a necessária e mais ou menos espontânea regulação da atividade biológica reprodutiva em conjugação com os recursos existentes; o estabelecimento de um sistema de trocas compatível com as necessidades requeridas, historicamente mutáveis e visando a otimizar os recursos naturais e produtivos existentes; a constituição e organização de regulamentos societários designados para a totalidade dos seres sociais, em conjugação com as demais determinações e funções de mediações primárias.

### **3 POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E OS CENTROS DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS)**

O presente capítulo pretende expor o que preconiza a Política Nacional de Assistência Social. Explanando a conjuntura de sua criação, seu desenvolvimento assim como a construção do Sistema Único de Assistência Social. Versarei a respeito de Proteção Social Básica e Especial. Observando quais são as competências atribuídas aos Centros de Referência Especializado de Assistência Social. Finalizando com a disposição dessas unidades na cidade do Natal/RN.

Desse modo, a discussão nesse capítulo está dividida em dois pontos, sendo o primeiro referindo-se a diferença entre Proteção Social Básica e Especial expondo a compreensão do que corresponde aos serviços disponibilizados nos centros de referência. Enfatizando nas atribuições dos CREAS. Na segunda parte, analisaremos as condições dessas unidades na cidade.

Para compreender a atual situação da política de assistência social no país há a necessidade de resgatar circunstâncias históricas que contribuíram para a construção da política vigente. Desse modo, a década de 80 foi considerada a década próspera para os movimentos sociais que defendiam a redemocratização do Brasil. O movimento pré-constituente foi um dos combustíveis para a construção da Constituição Federal de 1988, que teve como característica marcante a enunciação de Direitos resultantes da participação da população. Assim, a partir do Texto Constitucional fica institucionalizada à Assistência Social como política pública protetiva vinculada às políticas de Saúde e Previdência Social.

O Plano de Desenvolvimento da nova República de 1985 (I PND) particularizou a Assistência Social como política pública, reconhecendo o usuário como sujeito de direitos, ampliando sua participação e realizando a ruptura com a leitura caritativa a que era remetida conforme afirma SPOSATI (2008).

A partir de então, Assistência Social foi reconhecida enquanto direito de todo cidadão e responsabilidade do Estado elucidada na Constituição Federal de 1988. Na carta magna está incluída no âmbito da Seguridade Social, tendo um caráter não contributivo. Como observa Mota “a Assistência Social está voltada para aqueles cuja as necessidades materiais, sociais e culturais não podem ser asseguradas quer pelas rendas do trabalho, quer pela condição geracional” (MOTA 2010, p. 15)

Assim conforme assegura a Constituição Federal de 1988:

A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos: I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; II - o amparo às crianças e adolescentes carentes; III - a promoção da integração ao mercado de trabalho; IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei. ( Artigo 203 Constituição Federal).

Em um extremo havia as mobilizações populares em prol da redemocratização brasileira tenham alcançado, por meio de lutas, a constituição cidadã. Entretanto, no outro extremo havia o governo do presidente Fernando Collor de Melo 1990-1992, que baseou suas iniciativas no projeto neoliberal e redimensionou o caráter de política pública que havia sido conquistado pela seguridade social, em especial pela Assistência Social, caracterizando-a a partir daí em uma política de viés populista, clientelista e assistencialista, já que nesse contexto se argumentava que os direitos garantidos no texto constitucional tornava o país ingovernável conforme afirma Couto (2008).

. Dessa forma, Sposati (2008) afirma que a assistência social não nasce como política no mesmo momento do nascimento da LOAS, ela é bem mais antiga e comparando a uma criança pobre defende a ideia de que é mais um caso de registro de nascimento atrasado. A Assistência Social já se constituía como política em outros países como garantidora de condições dignas e dos direitos sociais ao conjunto da população. Com a LOAS assume um caráter de política de proteção social se articulando a outras políticas do campo social voltadas à garantia de direitos e condições dignas de vida.

Nesse contexto, a partir de diversas manifestações contrárias ao desmonte que a Seguridade Social era vitimada; destaca-se uma forte mobilização social reivindicando o respeito aos direitos sociais dispostos porém, não garantidos na recente constituição, visto também alguns escândalos envolvendo práticas corruptas na destinação de recursos sociais no governo do presidente Itamar Franco (1992-1994). Foi neste governo em questão, no ano de 1993, baseada nas proposições da Constituição de 1988, também chamada de Constituição Cidadã, que tivemos a promulgação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), que sancionou e regulamentou por meio da lei nº 8.792, os artigos 203 e 204 da referida Constituição; designando ao Estado a responsabilização no que se refere à gestão, financiamento e execução da política de Assistência Social.

São objetivos dispostos no capítulo I, artigo 2º da lei 8.792:

a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; II- amparo às crianças e adolescentes carentes; III- a promoção da integração ao mercado de trabalho; IV- a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária (...).

Desse modo, a LOAS cria uma nova matriz para a política de Assistência Social, inserindo-a no sistema de bem estar social, configurada no tripé da Seguridade Social, onde se incluem Saúde, Previdência e Assistência social e também preconizando a questão de gerir a política e organizar as ações a partir de articulações com sistemas descentralizados que contem com a participação popular, se organizando então em três níveis das esferas governamental.

Nesse sentido, a Assistência Social foi reconhecida como política de direito na Seguridade Social tornando-se lei, ou seja, regulamentada a partir da Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS Lei nº. 8.742, de 7 de dezembro de 1993, trazendo em seu artigo 1º que trata das definições e dos objetivos:

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 ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.  
(BRASIL, 1993)

A partir da década de 1990, com a criação da LOAS, o campo da assistência social teve vantagens significativas, tanto em relação a um conjunto de leis e propostas complementares a LOAS, como também de uma melhor garantia dos direitos sociais aos cidadãos que necessitassem da assistência social. Institui-se nesse momento por determinação da LOAS, a criação do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), com o caráter de fiscalizar as entidades da assistência social e propor medidas necessárias para a sua melhoria, a realização das Conferencias Nacionais de Assistência Social realizadas a cada dois ano, bem como de criar o Plano Nacional da Política Social, e conseqüentemente decorre a extinção do Conselho Nacional de Serviço Social.

A organização da Assistência Social baseada tanto na Constituição Federal como na LOAS, atenta para a descentralização politica-administrativa, cabendo à coordenação, às normas gerais, à esfera federal e à coordenação e a execução dos programas nas demais esferas: estadual e municipal, como as entidades beneficentes e de assistência social. O comando das ações é designado a cada esfera do governo com respeito às diferenças e características socioterritorias locais. Tem-se a participação da população no controle da e

primazia do Estado na condução da assistência social em cada esfera de governo, sendo a família o centro para a concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos.

Apesar de ter tido avanços significativos a partir da regulamentação da LOAS, o campo da assistência social sofreu algumas perdas na metade da década de 1990, com o governo de FHC, que com sua política neoliberal renegou direitos conquistados no campo das políticas sociais, bem como da assistência social. Uma das intervenções do governo FHC foi a aprovação da Medida Provisória n° 813, de 01/01/95, que através dessa lei dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, com nenhuma modificação da assistência em sua posição marginal e secundária no conjunto das políticas públicas. Nesse sentido, há a ressalva de que o mandato do presidente Fernando Henrique Cardoso estava atrelado ao neoliberalismo. A respeito da relação entre neoliberalismo e políticas assistenciais Montão afirma:

o projeto neoliberal, que confecciona esta nova modalidade de resposta à “questão social”, quer acabar com a condição de direito das políticas sociais e assistenciais, com seu caráter universalista, com a igualdade de acesso, com a base de solidariedade e responsabilidade social e diferencial (todos contribuem com seu financiamento e a partir das capacidades econômicas de cada um). Cria-se, em substituição, uma modalidade polimórfica de respostas às necessidades individuais, diferente segundo o poder aquisitivo de cada um. Tais respostas não constituiriam direito, mas uma atividade filantrópico/voluntária ou um serviço comercializável assim como a qualidade dos serviços responde ao poder de compra da pessoa, a universalização cede lugar à focalização e descentralização, a “solidariedade social” passa a ser localizada, pontual, identificada à auto-ajuda e ajuda mútua. (MONTÃO, s.d./s.p.)

Com a Medida Provisória tem-se a extinção do Ministério do Bem Estar Social e da LBA, esta permeada por escândalos em sua gestão no âmbito federal. Durante meses não se tem repasses de recursos para a viabilização de convênios firmados com entidades pela extinta LBA, prejudicando o atendimento aos usuários dos serviços e programas sociais. Nesse momento, a assistência social passa a fazer parte da estrutura do Ministério da Previdência e Assistência Social em mediação com dois órgãos: a Secretaria de Assistência Social e o Conselho Nacional de Assistência Social.

Nesse período, tem-se a criação do Programa Comunidade Solidária com ações previstas para o atendimento da parcela da população que não tem como meios de prover suas necessidades básicas, em especial o combate à fome e à pobreza, não fazendo referência à assistência social. Este Programa Comunidade Solidária era presidido pela Primeira Dama,

sendo coordenada por um conselho consultivo, de Ministros e personalidades da sociedade civil.

Entretanto, não houve nesse período a construção de políticas sociais universais e integrais, ao contrário, desenvolve-se uma seletividade, restringindo aos usuários a programas de perfil seletivo e emergencial que alcançam os mais pobres entre os pobres. Há o ideário “sociedade solidária” em que a sociedade é colocada como alternativa devido à limitação da ação social do Estado no neoliberalismo. Este é um período de fértil implementação de entidades privadas de caráter não estatal e sem fins lucrativos, como as ONGs, fundações e as organizações filantrópicas.

Após a institucionalização da LOAS outro importante marco corresponde a criação do Sistema Único de Assistência Social. O SUAS, segundo PNAS (2004) surge com a responsabilidade de consolidar a Assistência Social como política pública e de direito social. A IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em dezembro de 2003, em Brasília/DF, apontou como principal deliberação a construção e implementação do Sistema Único da Assistência Social - SUAS, sendo o requisito essencial da LOAS, para efetivar a Assistência Social como política pública.

Esse sistema, conforme a PNAS (2004) assim como acontece com o Sistema Único de Saúde (SUS) tem como meta garantir aos usuários da política pública da assistência social, serviços que tenham uma reciprocidade das ações da rede de proteção social básica e especial, com centralidade na família, bem como sintetizar o estabelecimento do fluxo, referência e retaguarda entre as modalidades e as complexidades de atendimento e a definição das portas de entrada para o sistema. Há uma regulamentação entre a relação público e privado, definindo os serviços de proteção básica e especial, a qualidade e o custo dos serviços, como de sua construção. Pressupõe uma gestão compartilhada com as três esferas do governo e a participação e mobilização da sociedade civil no controle social.

A partir dessa nova compreensão a respeito da assistência social, as entidades prestadoras de assistência social integram o Sistema Único da Assistência Social não somente como prestadoras complementares de serviços socioassistenciais, mas como co-gestoras através dos conselhos da assistência social e co-responsáveis na luta pela garantia dos direitos sociais para garantir os direitos dos usuários da Assistência Social.

Outro marco importante para a Assistência Social foi à re(elaboração), ou seja, uma nova versão da Política Nacional de Assistência Social que já tinha debates sobre a sua implementação desde 1998, mas que só foi aprovado em outubro de 2004, pela Resolução nº

145 (15/10/2004 – DOU de 28/10/2004), pelo CNAS, ocorrendo nesse momento o início da construção da Norma Operacional Básica de regulamentação do SUAS.

Conforme a Política Nacional de Assistência Social possui as seguintes diretrizes: divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão; respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade; supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica; universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas; igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais. E seus objetivos são: assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária; contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural e prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e, ou, especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitem.

A Assistência Social com seu caráter de proteção social se divide em proteção social básica e especial (explanadas no próximo tópico). Dessa forma, de acordo com a NOB/SUAS a proteção social de Assistência Social consiste no:

[...] conjunto de ações, cuidados, atenções, benefícios e auxílios ofertados pelo SUAS para redução e prevenção do impacto das vicissitudes sociais e naturais ao ciclo da vida, à dignidade humana e à família como núcleo básico de sustentação afetiva, biológica e relacional. (BRASIL, 2005, p. 90)

### 3.1 PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA E PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL

Conforme a Política Nacional de Assistência Social iniciada em 2004, a proteção social básica tem como objetivos prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Essa proteção está destinada à população que vive em situação de vulnerabilidade social. Prevê o desenvolvimento de serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e

socialização de famílias e de indivíduos, conforme identificação da situação de vulnerabilidade apresentada.

Os serviços apresentados à população são: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF); Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos; Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas. O primeiro ocorre por meio dos CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) e pretende trabalhar o fortalecimento da função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo. O trabalho social do PAIF deve utilizar-se também de ações nas áreas culturais para o cumprimento de seus objetivos, de modo a ampliar o universo informacional e proporcionar novas vivências às famílias usuárias do serviço.

No que corresponde ao Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, a PNAS prevê que seja realizado em grupos, de acordo com o seu ciclo de vida, a fim de complementar o trabalho social com famílias e prevenir a ocorrência de situações de risco social. Forma de intervenção social planejada que cria situações desafiadoras, estimula e orienta os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais e coletivas, na família e no território. Organiza-se de modo a ampliar trocas culturais e de vivências, fortalecer vínculos familiares e incentivar a socialização e a convivência comunitária. Possui caráter preventivo e proativo, conforme a PNAS, pautado na defesa e afirmação dos direitos e no desenvolvimento de capacidades e potencialidades, com vistas ao alcance de alternativas emancipatórias para o enfrentamento da vulnerabilidade social. Há também estratégias que possam englobar as diversas faixas etárias e atividades que específicas para cada uma.

Quanto ao Serviço de Proteção Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas, segundo a PNAS, deve contribuir com a promoção do acesso de pessoas com deficiência e pessoas idosas aos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos e a toda a rede socioassistencial, aos serviços de outras políticas públicas, entre elas educação, trabalho, saúde, transporte especial e programas de desenvolvimento de acessibilidade, serviços setoriais e de defesa de direitos e programas especializados de habilitação e reabilitação. Desenvolve ações extensivas aos familiares, de apoio, informação, orientação e encaminhamento, com foco na qualidade de vida, exercício da cidadania e inclusão na vida social, sempre ressaltando o caráter preventivo do serviço.

Outro benefício que integra a Proteção Social Básica (PSB) corresponde ao Benefício de Prestação Continuada (BPC) sendo esse individual, não vitalício e intransferível, que assegura a transferência mensal de um salário mínimo ao idoso, com 65 (sessenta e cinco) anos ou mais, e à pessoa com deficiência, de qualquer idade, com impedimentos de longo prazo, de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. Em ambos os casos, devem comprovar não possuir meios de garantir o próprio sustento, nem tê-lo provido por sua família. A renda mensal familiar *per capita* deve ser inferior a  $\frac{1}{4}$  (um quarto) do salário mínimo vigente.

No que corresponde a Proteção Social Especial (PSE), a Política Nacional de Assistência Social dividiu em média e alta complexidade, sendo assim os serviços estão dispostos da seguinte maneira:

I - Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade:

- a) Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI);
- b) Serviço Especializado em Abordagem Social;
- c) Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC);
- d) Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias;
- e) Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

II - Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade:

a) Serviço de Acolhimento Institucional, nas seguintes modalidades:

- Abrigo Institucional;
- Casa-Lar;
- Casa de Passagem;
- Residência Inclusiva.

b) Serviço de Acolhimento em República;

c) Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora;

d) Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências

Conforme a PNAS, a Proteção Social Especial corresponde ao atendimento assistencial destinado 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 outras.

No que corresponde ao Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) está destinado a indivíduos que sofrem violência física, psicológica e negligência; Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual; Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção. Essa modalidade de serviço está diretamente relacionada ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). E os objetivos são:

- Contribuir para o fortalecimento da família no desempenho de sua função protetiva;
- Processar a inclusão das famílias no sistema de proteção social e nos serviços públicos, conforme necessidades;
- Contribuir para restaurar e preservar a integridade e as condições de autonomia dos usuários;
- Contribuir para romper com padrões violadores de direitos no interior da família;
- Contribuir para a reparação de danos e da incidência de violação de direitos;
- Prevenir a reincidência de violações de direitos.

(BRASIL, 2004)

Quanto ao Serviço Especializado em Abordagem Social corresponde ao serviço destinado às crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias que utilizam espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência. Os objetivos são: construir o processo de saída das ruas e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais; identificar famílias e indivíduos com direitos violados, a natureza das violações, as condições em que vivem, estratégias de sobrevivência, procedências, aspirações, desejos e relações estabelecidas com as instituições; promover ações de sensibilização para divulgação do trabalho realizado, direitos e necessidades de inclusão social e estabelecimento de parcerias; promover ações para a reinserção familiar e comunitária.

No que concerne ao Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente. Deve contribuir para o acesso a direitos e para a resignificação de valores na vida pessoal e social dos adolescentes e jovens. Para a oferta do serviço, faz-se necessário a observância da responsabilização face ao ato infracional praticado, cujos direitos e obrigações devem ser assegurados de acordo com as legislações e normativas específicas para o cumprimento da medida.

Todavia o Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias objetiva promover a autonomia e a melhoria da qualidade de vida de pessoas com deficiência e idosas com dependência, seus cuidadores e suas famílias; desenvolver ações especializadas para a superação das situações violadoras de direitos que contribuem para a intensificação da dependência; prevenir o abrigamento e a segregação dos usuários do serviço, assegurando o direito à convivência familiar e comunitária; promover acessos a benefícios, programas de transferência de renda e outros serviços socioassistenciais, das demais políticas públicas setoriais e do Sistema de Garantia de Direitos; promover apoio às famílias na tarefa de cuidar, diminuindo a sua sobrecarga de trabalho e utilizando meios de comunicar e cuidar que visem à autonomia dos envolvidos e não somente cuidados de manutenção; acompanhar o deslocamento, viabilizar o desenvolvimento do usuário e o acesso a serviços básicos, tais como: bancos, mercados, farmácias, etc., conforme necessidades; prevenir situações de sobrecarga e desgaste de vínculos provenientes da relação de prestação/demanda de cuidados permanentes/prolongados.

O Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, conforme a PNAS, pretende possibilitar condições de acolhida na rede socioassistencial; Contribuir para a construção de novos projetos de vida, respeitando as escolhas dos usuários e as especificidades do atendimento; contribuir para restaurar e preservar a integridade e a autonomia da população em situação de rua e promover ações para a reinserção familiar e/ou comunitária.

No que concerne aos Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade os objetivos são:

- Acolher e garantir proteção integral;
- Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos;
- Restabelecer vínculos familiares e/ou sociais;
- Possibilitar a convivência comunitária;
- Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às demais políticas públicas setoriais;
- Favorecer o surgimento e o desenvolvimento de aptidões, capacidades e oportunidades para que os indivíduos façam escolhas com autonomia;
- Promover o acesso a programações culturais, de lazer, de esporte e ocupacionais internas e externas, relacionando-as a interesses, vivências, desejos e possibilidades do público. (BRASIL, 2004)

Após a aprovação da PNAS no ano de 2004 e no ano seguinte da Norma Operacional Básica (NOB), o MDS concretizou a implementação do Sistema Único de Assistência Social, seguindo as deliberações e apontamentos da IV Conferência Nacional de Assistência Social

que aconteceu em 2003. A NOB operacionaliza o SUAS, no sentido de que estabelece eixos para gestão do trabalho na área de Assistência Social além de delimitar princípios e diretrizes para atuação na área em foco, tratando a gestão do trabalho como uma questão estratégica. É Diante desses aspectos mencionados que nasce o Centro Especializado em Assistência Social, que como parte integrante do SUAS deve desempenhar sua atuação na oferta de serviços referentes à proteção social de caráter especializado.

O CREAS é compreendido como unidade de referência especializado para o trabalho social no âmbito do Sistema único de Assistência Social- SUAS. Para além do SUAS, o CREAS apresenta-se como referência para a rede de atendimento às situações de risco pessoal e social, no tocante a violação de direitos, materializando então uma importante conquista para a população brasileira em geral. Nesse interin, deve então se colocar como polo de referencia que coordena e articula os diferentes níveis da proteção social de média complexidade. A esse respeito, no que se refere aos serviços de Média complexidade, onde não houve rompimento dos vínculos familiares, temos como foco de atendimento do CREAS as seguintes situações: violência intrafamiliar física e psicológica, abandono, negligência, abuso e exploração sexual, situação de rua, ato infracional, trabalho infantil, afastamento do convívio familiar e comunitário, idosos em situação de dependência e pessoas com deficiência com agravos decorrente de isolamento social, dentre outros (Caderno- CREAS 2011).

Com o objetivo de subsidiar a implementação, a organização dos CREAS no país o MDS construiu em 2011 um documento “Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)” em que estão dispostas as normas para esses centros. Nesse manual encontra-se quais são: os eixos norteadores do trabalho social no CREAS; o desenvolvimento do trabalho social no CREAS; as competências do órgão gestor da política de Assistência Social em relação ao CREAS; infraestrutura, identificação e recursos humanos do CREAS; monitoramento, avaliação e controle social do CREAS, entre outras diretrizes para a organização dessas unidades estatais.

No que corresponde aos eixos norteadores do trabalho social no CREAS, o MDS aponta: a atenção especializada e qualificação do atendimento; território e localização do CREAS ; acesso a direitos socioassistenciais; centralidade na família; mobilização e participação social trabalho em rede. Quanto à atenção especializada e qualificação do atendimento, há a orientação de que se desenvolva intervenções mais complexas para contemplar as situações vivenciadas pelos usuários do centro. Para isso, a equipe numa perspectiva dialética, deve agregar instrumentos técnicos e operativos, bases teórico-

metodológicas e ético-políticas, que possam proporcionar uma aproximação sucessiva e crítica à realidade social, donde emergem as situações atendidas.

Quanto ao território e localização do CREAS, há o entendimento da necessidade de conhecer o lugar onde está instalado o centro ou ainda para escolha onde deverá ser instalado. O conhecimento do território (cultura, valores, aspectos geográficos, econômicos, densidade populacional, fronteiras, etc.). favorece a compreensão da incidência e das nuances significativas e distintas dos riscos e fatores que contribuem para a ocorrência de determinadas situações violadoras de direitos. Favorece também a compreensão das potencialidades do local e da comunidade. As orientações ainda apontam que é fundamental que o órgão gestor de Assistência Social realize diagnóstico que permita conhecer as especificidades dos territórios, incluindo informações sobre a incidência e as características dos riscos pessoais e sociais, por violação de direitos. Este diagnóstico deverá subsidiar o planejamento, a localização e a implantação de cada CREAS necessário na localidade.

No que corresponde ao acesso a direitos socioassistenciais, o MDS compreende que os direitos socioassistenciais a serem assegurados nos serviços ofertados no CREAS:

- Atendimento digno, atencioso e respeitoso, ausente de procedimentos vexatórios e coercitivos;
- Acesso à rede de serviços com reduzida espera e de acordo com a necessidade;
- Acesso à informação, enquanto direito primário do cidadão, sobretudo àqueles com vivência de barreiras culturais, de leitura e de limitações físicas;
- Ao protagonismo e à manifestação de seus interesses;
- À convivência familiar e comunitária;
- À oferta qualificada de serviços.

(BRASIL, 2011)

No que tange à centralidade na família, as orientações em concordância com a PNAS compreende que a *família é um núcleo afetivo, vinculado por laços consangüíneos, de aliança ou de afinidade e está organizada em torno das relações geracionais e de gênero* (PNAS, p. 90). Porém, há a ressalva de que essa perspectiva não visa responsabilizar a família e seus componentes no tocante, mas contextualizar

a situação vivida e recolocar o papel do Estado como provedor de direitos por meio das políticas sociais, fornecendo instrumentos de apoio e sustentação necessários para a proteção social das famílias. Nesse sentido, o CREAS, ao organizar suas ações tendo como foco a família, deve compreender a composição da mesma, suas relações de convivência, estratégias de sobrevivência, os diferentes arranjos familiares e a relação com o contexto social evitando, desta forma, sua categorização a partir de modelos convencionais e conservadores que tipificam as famílias em “estruturadas” e “desestruturadas”.

Quanto à mobilização e participação social, o trabalho social no CREAS deve primar pela *participação social dos usuários* e pela realização de ações que propiciem intervenções nos territórios voltadas à mobilização social para a prevenção e o enfrentamento de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos. No que corresponde ao trabalho em rede, O trabalho em rede tem como objetivo integrar as políticas sociais, na sua elaboração, execução, monitoramento e avaliação, de modo a superar a fragmentação e proporcionar a integração das ações, resguardadas as especificidades e competências de cada área.

As orientações técnicas CREAS também especificam como deve ser desenvolvido o trabalho social nesses centros. Dessa maneira, há três dimensões que irão nortear o fazer profissional: acolhida, acompanhamento especializado e articulação com a rede. A acolhida tem início no primeiro contato individual ou com a família e deve ter um caráter de aproximação e compreensão que contraria a postura de discriminação que uma situação de violação de direito expõem. Essa acolhida deve perdurar durante todo o acompanhamento realizado pelos profissionais.

Quanto ao acolhimento especializado, compreende atendimentos continuados e uma gama de possibilidades para seu desenvolvimento, segundo as demandas e especificidades de cada situação (atendimentos individuais, familiares e em grupo; orientação jurídico-social; visitas domiciliares, etc.). No que corresponde a articulação em rede, as orientações preconizam que identificadas as demandas cujo atendimento ultrapassem as competências do CREAS, as famílias e indivíduos devem ser encaminhados para acessar serviços, programas e benefícios da rede socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos. Estes encaminhamentos devem ser monitorados, no sentido de verificar seus desdobramentos, e discutidos com outros profissionais da rede que também atendam a família ou indivíduo.

No que cerne a competência do órgão gestor da política de Assistência Social em relação ao CREAS, as orientações determinam que:

definição e planejamento da implantação das unidades CREAS e dos serviços a serem ofertados e referenciados, considerando a realidade do território de abrangência, dados de vigilância socioassistencial e possibilidades de participação dos usuários; planejamento, monitoramento e avaliação do referenciamento ao CREAS dos serviços de Proteção Social Especializado de média complexidade prestados por entidades e organizações privadas da rede socioassistencial do SUAS ; gestão administrativa, financeira e orçamentária dos recursos da assistência social, assegurando na lei orçamentária anual a destinação de recursos à Unidade CREAS; provimento de RH e infraestrutura para o CREAS, com acessibilidade, equipamentos e mobiliários necessários; suporte material e técnico à oferta dos serviços prestados pelo CREAS; planejamento e implementação de política de capacitação e educação permanente dos profissionais do SUAS; gestão dos recursos humanos do CREAS (política de cargos, carreira e salários, etc.); planejamento de medidas relacionadas à capacitação e educação permanente, incluindo assessoria de profissional externo, quando for o caso; planejamento de medidas de incentivo à participação dos usuários no planejamento e melhoria da oferta dos serviços. (BRASIL 2011, p. 39 – 42)

No que cerne a infraestrutura, identificação e recursos humanos do CREAS. Quanto aos dois primeiros quesitos, a orientação do MDS Para o bom funcionamento do CREAS é importante observar se o seu espaço físico oferece dimensões e ambientes necessários aos serviços que serão ofertados, pois instalações inadequadas podem implicar prejuízos ao desenvolvimento das ações, exigindo mudança ou adequação do local. O ideal é que o planejamento da implantação ou adequação dos CREAS inclua a previsão de funcionamento em imóvel próprio e adequado, para que, no futuro, a Unidade não precise ser deslocada para outro local.

Essas diretrizes observam um ponto crucial que ao fixar-se em determinado local, o CREAS torna-se referência para as famílias e os indivíduos do seu território de abrangência. Assim, mudanças de local de funcionamento da Unidade podem acarretar em dificuldades de acesso por parte dos usuários atendidos e até mesmo em descontinuidade do atendimento, principalmente se a unidade for deslocada para um local distante. Ainda a respeito da estrutura física do CREAS, o MDS direciona para que nesses centros haja: recepção, sala de atendimento individual e familiar, sala para atividades em grupo, salas específicas para uso da coordenação, equipe técnica ou administração, banheiros, copa ou cozinha, espaço externo, almoxarifado ou similar.

No que corresponde aos recursos humanos do CREAS, a orientação a ser seguida deve ser aquela preconizada pela Norma Operacional Básica para o Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS). Sendo assim, segundo a NOB/SUAS o número de profissionais de um CREAS irá variar conforme o tamanho do município (pequeno, médio ou grande porte) assim

como em relação aos números de casos que podem ser acompanhados. Entretanto, está assegurado que deve haver: 1 coordenador,

1 assistente social, 1 psicólogo, 1 advogado, 2 profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários) e 1 auxiliar administrativo. Além disso, há uma diretriz para o exercício profissional de cada um desses trabalhadores.

Outro ponto importante apontado pelas diretrizes da NOB/SUAS corresponde ao tipo de vínculo a que os profissionais do CREAS devem estar submetidos, pois não é recomendável, portanto, que os profissionais que trabalham no CREAS sejam contratados de forma precarizada por meio de contratos temporários, terceirização e outras modalidades que não asseguram direitos trabalhistas e a permanência na Unidade, além de não atenderem os preceitos que regem a Administração Pública.

Quanto ao monitoramento, avaliação e controle social do CREAS com base na organização e sistematização de informações, a coordenação do CREAS e o órgão gestor de Assistência Social tem a função de monitorar e avaliar as ações realizadas, aperfeiçoando e/ou redimensionando as mesmas, no sentido de qualificar a prestação do (s) serviço (s) ofertado (s). Além disso, O vínculo de trabalho dos profissionais, decorrente da aprovação em concurso público como indica a NOB-RH/SUAS, garante a oferta contínua e ininterrupta dos serviços, fortalece o papel dos trabalhadores na relação com os usuários, consolida a equipe como referência no território e favorece a construção de vínculo.

Por fim, o CREAS ainda deve oferecer os seguintes serviços:

- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI);
- Serviço Especializado em Abordagem Social;
- Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC);
- Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias;
- Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

Devemos considerar que esses serviços devem funcionar de maneira articulada com os serviços que competem à proteção social básica, já que as situações acompanhadas pelos CREAS são complexas por envolver violações de direitos, exigindo então intervenções mais qualificadas e complexas também. Demandará, pois um conjunto de atenções específicas, de acordo com suas especificidades.

Tendo clara a ideia de que conhecer o território e suas singularidades se constitui como elemento fundamental para a definição do melhor local para a implantação do CREAS, bem como para a definição e organização dos serviços e do trabalho social na Unidade, fica a critério das entidades representativas governamentais de cada região, mapear e escolher objetivamente o local que vai receber o Centro, a fim de compreender os diversos fatores que incidem nas questões de privações de direitos, para só assim potencializar sua ação.

Há a necessidade de compreender que o CREAS não deve está submetido, de forma a depender da gestão do município, para desempenhar suas funções enquanto órgão de natureza estatal; devem ser dadas condições objetivas e subjetivas também para que este venha a funcionar com qualidade de serviços. Destacam-se aqui como exemplos de tais condições; veículos automotivos para auxílio na realização de visitas domiciliares, computadores, instalações apropriadas e demais instrumentais necessários à intervenção.

No ano de 2008 alcançou a gestão ampla das ações pertinentes a política de Assistência Social. Com isso, o município que assumisse o compromisso de implementar a proteção social básica e especial, deveria em contra partida tomar medidas preventivas junto a situações que envolvessem risco ou vulnerabilidade social. A partir daí o município deve ter como responsabilidade a oferta à população de programas, projetos, serviços e ações que venham a fortalecer os vínculos fragilizados no âmbito familiar e comunitário, emancipação daqueles que usufruem o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e policiamento de violações de direitos em diversos níveis.

O CREAS nos mostra como objetivo geral, a prevenção e o combate à violação de Direitos, dispondo da intervenção de uma equipe multiprofissional que prestará orientação, acompanhamento psicossocial e jurídico a todos aqueles que tiverem seus direitos privados ou violados. Como objetivos específicos destacam-se:

- Assegurar proteção social imediata e atendimento interdisciplinar a pessoas em situação de ameaça ou violência de direitos;
- Construir uma rede de serviços que permita a garantia dos direitos fundamentais de pessoas violadas em seus direitos, crianças, adolescentes, idosos, mulheres e pessoas com deficiência;
- Desenvolver ações sociais para o fortalecimento da auto estima e restabelecimento do direito à convivência familiar e comunitária das pessoas violadas;
- Proporcionar a inclusão da demanda atendida pelo CREAS e seus familiares em serviços prestados por instituições sociais existentes no Município ou no Estado;

- Inserir as famílias das crianças e adolescentes em programas de geração de trabalho e renda, como, curso de formação e qualificação profissional;
- Contribuir para a promoção, defesa e garantia dos direitos das pessoas vítimas de violência;
- Identificar o fenômeno e riscos decorrentes;
- Prevenir e interromper o ciclo de violência;
- Articular o Sistema de Garantia de Direitos – tendo em vista a eficácia do atendimento nos encaminhamentos realizados;
- Favorecer a superação da situação de violência de direitos, a reparação da violência vivida, o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, a potencialização da autonomia e o resgate da dignidade;
- Sensibilizar a população em relação à gravidade da violação de direitos;
- Desenvolver ações eficientes e eficazes por meio de parcerias com instituições governamentais e não governamentais;
- Informar a comunidade a importância de denunciar casos de violação de direito;
- Apoiar e promover ações de mobilização no combate a situações de violação de direito;
- Contribuir para a devida responsabilização dos autores da agressão ou exploração.

### 3.2 DISPOSIÇÃO DOS CREAS NA CIDADE DO NATAL/RN

Os CREAS em Natal/RN são implementados, geridos, organizados pela Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social (SEMTAS). A SEMTAS até o ano de 1995 era denominada Secretaria Municipal de Proteção Social – SEMPS, fundada através da Lei Municipal nº 3.366 de 01 de novembro de 1985. No entanto, na tentativa de descentralização e municipalização da Política de Assistência Social, no ano de 1995, quando é anunciada a PNAS a SEMPS passou por algumas modificações, mas sua estrutura organizacional permaneceu a mesma até o ano de 1999. Contudo, neste mesmo ano com a Lei Complementar nº 020, de 02 de março de 1999, modificada pela Lei Complementar nº 061, de 02 de junho de 2005, a SEMPS é denominada SEMTAS, neste momento com uma nova estrutura organizacional.

A partir dessas modificações a SEMTAS estabeleceu novas diretrizes para orientar as ações no Município de Natal, sendo elas: promover uma (re)ordenação Organizacional; investir na (re)qualificação e Desenvolvimento dos Recursos Humanos; garantir Serviços Sociais de Qualidade e de Direitos e consolidar uma Gestão Descentralizada e Participativa. Neste momento a Política de Assistência Social rompe com a prática do assistencialismo assegurada pelo SUAS.

Atenta-se para este momento de mudanças na garantia de direitos pela SEMTAS o fato de que a pessoa que antes era considerada cliente passa a ser reconhecida como cidadão, rompendo com qualquer forma de assistencialismo, o que Faleiros (1997) vem diferenciar afirmando que o cidadão possui direitos e o cliente, favores e se ora a pessoa é considerada como cliente, em uma instituição irá ocorrer conflitos entre os dois.

A SEMTAS é caracterizada como um órgão de atividade-fim, que faz parte da administração pública municipal direta, ou seja, da Prefeitura de Natal, não sendo apenas uma unidade administrativa, mas uma ponte entre o município com as demais esferas de governo, no que diz respeito ao enfrentamento das desigualdades sociais, aliando-se aos princípios da Política Nacional de Inclusão Social, Combate à Fome, à Minimização da Pobreza e das Desigualdades Sociais.

A Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social – SEMTAS está localizada na cidade de Natal – Rio Grande do Norte, na Avenida Bernardo Vieira, 2180, no bairro: Dix-Sept Rosado, Cep: 59.054-000. Telefone: (84) 3232-9240.

A SEMTAS tem como finalidade a execução de suas ações, de forma articulada e também integrada, a fim de que as políticas públicas de Trabalho, Segurança Alimentar, Assistência Social e Políticas Sociais para Mulheres e Minorias alcancem seus objetivos na perspectiva da universalização dos direitos e alcance dos mínimos sociais à população mais fragilizada destes serviços.

No que corresponde a relação entre CREAS e SEMTAS expomos que, de certa maneira, já existiam programas de ordem social direcionados ao público atendido pelo CREAS, no entanto estes foram remodelados antes mesmo da resolução nº109 de novembro de 2009, que deliberava a tipificação nacional de serviços socioassistenciais com organização baseado nos níveis de baixa, média e alta complexidade do Sistema Único de Assistência Social-SUAS. Esse rearranjo dos antigos programas assistências funcionou da seguinte maneira; o programa Sentinela passou a ser conhecido como CREAS temático de abuso e exploração sexual e o programa Canteiros virou CREAS temático para pessoas em situação de rua.

Na Gestão municipal de 2009 os CREAS deixaram de ser temáticos, ou seja, com restrições para atendimento, já que um atendia população de rua e o outro abuso e exploração sexual, e passou a ser regionalizado e organizado por zonas. Temos então no município de Natal 04 (quatro) CREAS, que estão dispostos em diferentes regiões, classificados da seguinte maneira; CREAS-SUL, CREAS-LESTE, CREAS-NORTE e por fim CREAS-OESTE. O Sul atende todos os bairros da região sul de Natal tais como: Ponta Negra, Neópolis, Capim Macio, Pirangi, Cidade Satélite, Pitimbu, Nova Descoberta, Potilândia, Morro Branco, entre outros.; CREAS- LESTE atende os bairros: Cidade Alta, Alecrim, Mãe Luiza, Passo da Pátria, Rocas, Santos Reis, Ribeira; O Norte responsabiliza-se pelos bairros da região norte: Vale Dourado, Nossa Senhora da Apresentação, Igapó, Pajuçara, Parque das Dunas, etc. E por fim os bairros de Cidade da Esperança, Felipe Camarão, Guarapes, Nova Cidade, Bairro Nazaré Bom Pastor são assistidos pelo CREAS-OESTE.

## **4 O FAZER PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NOS CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS): LIMITES E POSSIBILIDADES**

O presente capítulo discute o exercício profissional dos (as) assistentes sociais nos CREAS de Natal/RN. Observando como esses trabalhadores analisam suas atuais condições de trabalho relacionando com o tipo de contrato de emprego a que eles estão submetidos, aos recursos disponíveis na unidade, a estrutura física e ao atendimento aos usuários.

A divisão do capítulo está disposta de modo que a parte inicial versa a respeito da profissão do Serviço Social no Brasil. Explanando um breve histórico de como essa categoria tem exercido sua função atrelada as política propostas pelo país ao longo do tempo, principalmente a política de assistência social. A segunda parte expõe a análise que os entrevistados realizaram a respeito de suas condições de trabalho. Explanando a compreensão dos profissionais e relacionando com autores que versam a respeito dessa temática.

### **4.1 SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL: BREVE HISTÓRICO DA PROFISSÃO**

Para a compreensão do Serviço Social no atual estágio de inserção na prática da Assistência Social faz-se necessário uma reflexão sobre os motivos que levaram o surgimento do Serviço Social especificamente no Brasil.

O surgimento do Serviço Social no Brasil se deu por volta das décadas de 1920 e 1930 do século passado, em meio ao processo de industrialização e concentração urbana. Esse período é marcado pela República Velha no país, que teve como principais características: a política do café-com-leite, que corresponde a o domínio da oligarquia cafeeira e pecuarista no cenário político nacional dos estados de São Paulo e Minas Gerais, pois eram os estados com maior número de deputados no Congresso e maiores produtores de café e gado do país; o coronelismo, que foi um fenômeno social típico do meio rural, tendo na figura dos coronéis, que eram os fazendeiros ou comerciantes mais ricos, aqueles que dominavam o cenário político.

No cenário internacional, ocorreu a crise da Bolsa de Valores de Nova York em 1929 que provocou para o Brasil mudanças na sua estrutura econômica, tendo em vista que devido

às inúmeras falências bancárias e industriais na Europa, os investimentos foram paralisados, o que significou, para os países da América Latina, o fim da entrada de capitais e a queda em suas exportações

O modelo econômico praticado na época era o agro-exportador, que tinha como objetivo abastecer o mercado europeu com produtos agrícolas de origem tropical, sendo os principais produtos brasileiros de exportação o café, a borracha, o açúcar e algodão. Entretanto, no período da Primeira Guerra Mundial o país experimentou um crescimento na indústria nacional, houve um aumento nas exportações dos produtos agrícolas, as importações dos manufaturados assim como uma maior produção interna de bens industrializados, como também o crescimento dos centros urbanos em torno das indústrias, gerando a formação da classe operária no país, acompanhada por um processo de marginalização.

Dessa maneira, segundo Yamamoto (2007) a população pobre passou a ocupar as periferias das cidades, sem as mínimas condições de vida; faltando-lhes todas as políticas estruturantes e sociais (moradia, saneamento, educação, saúde, etc.). Essa acentuada pobreza contribuiu para o aparecimento dos movimentos sociais que passaram a contestar a ordem estabelecida.

O crescimento da classe operária em condições precárias de higiene, saúde e habitação, tomou proporções gigantescas, dando visibilidade social aos mesmos que passaram a reivindicar melhores condições de vida e de trabalho, dessa forma adquirindo importância social. Diante desse contexto vivenciado no país no início do século XX, segundo Yamamoto (2007) surgem algumas intervenções com intuito de controlar as tensões sociais e atuar de forma a garantir a disciplina e a reprodução da força de trabalho. O Estado utilizou algumas estratégias com caráter interventivo e de regulação da questão social, dessa forma, as primeiras ações de intervenção configuravam-se de forma incipiente em um tipo de ação social com objetivo de diminuir as consequências materiais e morais derivadas do trabalho assalariado, ou seja, ações de caráter filantrópico.

Entretanto, no outro extremo, os movimentos sociais e sindicatos avançam nesse momento na luta por direitos da classe trabalhadora, ocorreram no meio urbano, surgindo novas categorias de luta, tais como: lutas sociais da classe operária por melhores salários e condições de vida; lutas das classes populares urbanas e por meios de consumo coletivo; lutas das classes populares e médias por moradia; lutas por diversas classes sociais por legislação e normatização pelo Estado, entre outras.

O desdobramento da questão social é também a questão da formação da classe operaria e de sua entrada no cenário político, da necessidade de seu reconhecimento pelo Estado e, portanto, da implementação de políticas que de alguma forma levem em consideração seus interesses. (IAMAMOTO, 2007, p. 126)

Ainda nesse contexto surge também a iniciativa da Igreja Católica por meio de organizações e as denominadas ligas. Iamamoto (2007) refere - se a essa ação como sendo obras que desde o início envolveram as famílias que integravam a grande burguesia paulista e carioca, sendo muitas vezes, a própria militância de seus elementos femininos. Possuíam grandes recursos e contatos em termos de Estado que possibilitava o planejamento de obras assistenciais de maior envergadura e eficiência técnica. A assistência prestada não era só o socorro aos indigentes, mas também, com uma perspectiva de assistência preventiva, atendiam determinadas sequelas do desenvolvimento capitalista, principalmente no que se refere a menores e mulheres.

A Igreja oferecia suporte às políticas do Estado, a partir dessa aliança, houve uma grande expansão das instituições católicas, tanto as assistenciais, quanto as educativas, entre elas as universidades católicas. Essas instituições educacionais foram significativas na formação de pessoal para a realização do trabalho social nas instituições assistenciais nascentes

De acordo com Iamamoto (2007) o processo de legitimação e institucionalização da prática profissional dos assistentes sociais no Brasil, deu-se com o advento e desenvolvimento das grandes entidades assistenciais – estatais autarquias ou privadas – na década de 1940, momento em que os conflitos sociais entre a classe burguesa e a classe operária se intensificaram e passaram a exigir outros meios de intervenção, pois, a filantropia e a repressão já não davam conta de tais conflitos. Naquele período a função do Serviço Social era adequar o operariado às novas condições de vida, mas, não por uma solicitação da classe a ser assistida e sim por uma imposição da burguesia em conjunto com a Igreja Católica, com objetivo de neutralizar a classe trabalhadora que no momento lutava por melhores condições de trabalho e sobrevivência. Assim entendemos que o Serviço Social emergiu como um instrumento do capitalismo para a manutenção da ordem vigente.

Nesse sentido, conforme Iamamoto (2007), a profissão surge no Brasil surge na década de 1930 para intervir no agravamento da questão social, sendo uma das causas o aumento do processo de crescimento urbano-industrial e o agravamento das desigualdades sociais. A questão social, de acordo com Iamamoto (2007) é considerada como:

[...] *o conjunto das* expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem como raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade. (IAMMOTO, 2007, p.27)

Então, será através da questão social que o Serviço Social surge para basear sua fundação como especialização do trabalho, ao intervir junto à população pauperizada a fim de desenvolver um trabalho assistencial que inicialmente vai ter um caráter assistencialista, mas que no decorrer dos anos vai ter um compromisso em garantir os direitos da população usuária de seus serviços. De acordo com Iamamoto (2007) o assistente social irá lidar com as diversas expressões da questão social, que sejam elas no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública, entre outras áreas. Todavia, Sposati (1986) defende a ideia de que:

Na divisão sócio-técnica do trabalho, o assistente social tem sido demandando como um dos agentes “privilegiados” pelas instituições geridas diretamente pelo Estado, ou por ele subvencionadas, para efetivar a assistência. O caráter histórico de sua atividade profissional em qualquer instituição está voltado prioritariamente à efetivação da assistência. (SPOSATI 1986, p. 23)

A mesma autora supracitada atenta ainda para o fato de:

É a institucionalização da assistência que historicamente estabelece o Serviço Social como profissão. É este componente que o caracteriza e distingue na divisão sócio-técnica do trabalho. Sem a assistência, o Serviço Social ou Trabalho Social deixam de ser *enquanto* tal, passando a ser outra profissão. (SPOSATI 1986, p. 40)

Iamamoto em “Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional” afirma que está inserida na divisão sócio-técnica do trabalho e que portanto, passa a se constituir como parte do trabalho social produzido pelo conjunto da sociedade, participando da criação e prestação de serviços que atendem às necessidades sociais. Nesse sentido, o trabalho de um(a) assistente social produz valor de uso. Esse profissional (assim como os demais trabalhadores assalariados) participam do processo de produção e redistribuição da riqueza social portanto, não resulta apenas em serviços úteis também participa como trabalhador coletivo que produz mais-valia.

A profissão surge com o compromisso de garantir que a população usuária de seus serviços tenha acessos a eles como direito e não como favor. Sendo assim “o compromisso social é componente fundamental da profissão, embora sua compreensão varie a partir das circunstâncias históricas e da leitura da sociedade de classe”. (SPOSATI 1986, p.44)

A prática do Serviço Social dá-se na dinâmica da sociedade, ou seja, nas circunstâncias históricas, sociais, econômicas e das relações de classes. O profissional do Serviço Social tem que está intimamente atento a dinâmica societária para então desenvolver o seu trabalho e compreender atendendo às demandas que a ele se apresentam. A autora Iamamoto (2011) exemplifica essa relação do Serviço Social com a conjuntura quando expõe que a constituição da profissão ocorreu quando o Estado iniciou a compreensão de que a questão social estava além da coerção. Nesse sentido, os problemas enfrentados pela sociedade passaram a ser solucionados por meio de consensos e nessa esfera encontra-se a participação do(a) assistente social.

Nas primeiras iniciativas, conforme Iamamoto (2007) os assistentes sociais trabalhavam principalmente nas instituições da Igreja Católica, logo após nas instituições do Estado que se organizava para enfrentar a questão social. Os campos da saúde e jurídicos foram os privilegiados, tanto que o Serviço social passou a assumir características paramédicas e parajurídicas. A área da saúde englobava o trabalho nos centros de saúde, nos hospitais gerais, nas maternidades, nos hospitais pediátricos e psiquiátricos, nos centros de atendimento aos portadores de deficiência, nos centros de reabilitação e outros. Na área judiciária o Serviço Social atendia os casos de abandono, maus-tratos e adoção de crianças e adolescentes, jovens e adultos infratores, e outros problemas familiares. Além disso, atuava na área da Educação, na Habitação, na Assistência e até na área da Agricultura, em trabalhos de Extensão Rural (programas de desenvolvimento de comunidades rurais)

Ao longo de sua trajetória no Brasil o Serviço Social tem um compromisso de superação da assistência, da dependência e da sujeição. A década de 1940 além da inserção do assistente social na Legião Brasileira de Assistência (LBA) como primeira grande instituição da Assistência Social é marcada pela introdução do Serviço Social nas Indústrias com sua inserção no sistema “S”, como o Serviço Social da Indústria (SESI), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), SESC e SENAC, que configura a preocupação do Estado e do empresariado com o proletariado. A LBA subsidiada quase exclusivamente por fundos públicos, muito criticada por suas ligações com as “primeiras damas dos Estados e Municípios” e por suas características clientelistas, muitas vezes utilizadas para fins políticos. A LBA, conforme Iamamoto (2007) foi organizada devido o engajamento do país na Segunda Guerra Mundial, o qual seu objetivo era “prover as necessidades das famílias cujos chefes hajam sido mobilizados, e, ainda, prestar decidido concurso ao governo em tudo que se relaciona ao esforço de guerra”.

Em 1942 o SENAI surge com o dever de organizar e administra as escolas de aprendizagem para industriários. Sendo um grande empreendimento de qualificação da força de trabalho, em especial a jovem, para o mercado de trabalho e ajustar psicossocialmente ao estágio de desenvolvimento capitalista. No que corresponde a construção do SESI, em 1946, ocorreu com o intuito de estudar, planejar e executar medidas que contribuam para o bem estar do trabalhador na indústria. Conforme Iamamoto (2007), o SESI terá inicialmente a particularidade de se constituir numa instituição singular pois foi a primeira que, com recursos do empresariado, prestou serviços assistenciais não só para os industriários como para a população urbana. Ainda segundo a autora, no âmbito da assistência o SESI pretendia complementar a política da Previdência Social oferecendo serviços que essa última não propiciava.

No que tange a década de 1950 teve início o denominado desenvolvimentismo. Sendo assim, o Brasil estava guiado por princípios de prosperidade, grandeza material da nação, crescimento econômico acelerado, intensa participação do capital estrangeiro na economia nacional, entre outros. Diante desse contexto, segundo Iamamoto (2011) o Serviço Social no âmbito da assistência social alcança maior sistematização técnica e teórica de suas funções. Além disso, o Serviço Social de Grupo torna-se parte dos programas nacionais como SESI, SESC que inicia uma nova abordagem que relaciona estudos psicossociais do usuário com os problemas da estrutura social e utilização da dinâmica de grupo.

A partir da década de 1950 e 1960, o Serviço Social ganha um novo campo de trabalho, nas grandes empresas e em especial nas indústrias. No entanto, SPOSATI (1986) afirma que a inserção deste profissional, realmente vai acontecer em diferentes políticas sociais, até mesmo com outros profissionais, contudo, irá encontrar expressão nas políticas específicas de Assistência Social.

No que se refere às décadas de 1960, 1970 e 1980, conforme José Paulo Netto no livro “Ditadura e Serviço Social” de José Paulo Netto havia um embate entre três principais vertentes do Serviço Social no Brasil são elas: perspectiva modernizadora, reatualização do conservadorismo e intenção de ruptura. Essas três direções apontadas existiam simultaneamente dentro de nossa categoria e além disso, essas perspectivas prosseguiram até os anos 1980 quando a intenção de ruptura conquistou hegemonia na profissão.

Nesse sentido, segundo o autor, a perspectiva modernizadora pode ser considerada como a primeira em relação ao nascimento (Documento de Araxá - 1968). Essa direção compreendia que o Serviço Social deveria possuir uma abordagem técnica, operacional e funcional ao desenvolvimento. Em relação a essa perspectiva Netto afirma:

O Serviço Social tem em mira uma contribuição positiva ao desenvolvimento, entendido este como um processo de planejamento integrado de mudanças nos aspectos econômicos, tecnológicos, socioculturais e político-administrativo (NETTO, 2010 .p 173)

Quanto à vertente denominada reatualização do conservadorismo, uma das principais características dessa direção estava associada ao chamado “princípio de autodeterminação”. Essa expressão explica que indivíduo, apesar de sofrer as influências dos aspectos sociais onde vive ele mesmo deve ser determinado para que possa romper e sair de situações que lhe prejudiquem. Netto expõe as palavras de Ana Maria Braz Pavão (que escreveu o livro “O princípio da autodeterminação no Serviço Social:uma visão fenomenológica): “possibilidade do homem usar a liberdade, como parte integrante da estrutura do ser, e que se concretiza numa determinada realidade sociocultural e histórica” (PAVÃO apud NETTO, 2010. P. 219)

Por fim, a intenção de ruptura. Essa vigora hegemonicamente até os dias atuais porém, sua construção data de 1972 com o “Método Belo Horizonte”. Nesse sentido, Netto expõe:

o trabalho da equipe de Belo Horizonte ...seu passo inicial consistiu em elaborar uma sùmula crítica do tradicionalismo, que foi desdobrada numa panorâmica da evolução da própria escola ...Nesta sùmula, a equipe formula ao que denomina de “Serviço Social Tradicional” (e que considera “inadequado à realidade latino-americana”, visualizada como resultante “características gerais” – consequência do processo de desenvolvimento do sistema capitalista” -, mas que “assumem feições particulares a nível de cada país (NETTO, 2010. p. 276)

Além disso, a intenção de ruptura o Serviço Social no Brasil de uma compreensão marxiana das relações em que vivemos na sociedade. Essa relação permitiu, por exemplo, que a categoria observasse o homem e suas particularidades dentro de um contexto macroscópico (no caso, sistema capitalista). Desse modo, foi possível perceber que já não se tratava só de problemas individuais e que era necessário pensar além deles e assim sendo, nossa categoria construiu e constrói um novo entendimento para a profissão, um projeto ético-político que apesar de estar relacionado à categoria pretende ir além e envolver um novo projeto para a sociedade.

Na década de 80, como consequência do fracasso do milagre econômico, houve o crescimento do nível de pauperização da fatia da população que já fazia parte do segmento marginal do processo produtivo, sendo registrados níveis expressivos de miséria absoluta, altos índices de mortalidade infantil e desnutrição. Nesse contexto, conforme Iamamoto (2007) são inseridos nas instituições diversos programas, constituídos de ações fragmentadas, que buscam atender as exigências desse contingente da população cada vez mais dependente de “benefícios”.

Entretanto, ainda década de 80, com a redemocratização do País e com a nova Constituição do país ocorreu uma importante mudança na área do Serviço Social, que acompanha todo um movimento da sociedade brasileira. As políticas sociais passaram a direcionar-se para a universalização e garantia dos direitos sociais, para a descentralização político-administrativa e para a participação popular.

No que corresponde a década de 1990, devemos observar que essa foi uma espécie de divisor da assistência social no Brasil. Inicialmente, sabemos que em 1988 a Constituição datada desse ano instituiu a Assistência Social como uma política não-contributiva, voltada para aqueles que não podiam atender suas necessidades materiais, sociais, culturais por meio de suas rendas de trabalho. Além disso, a assistência social uniu-se a saúde e a previdência para constituir-se como Seguridade Social. Data também da década de 1990, precisamente 1993 a criação da Lei da Assistência Social. Não nos deteremos na exposição das contribuições dessa década pois essas já estão expostas em itens anteriores.

No ano de 1996, segundo Sposati (2008) a LOAS (Lei Orgânica da Assistência) começa a ser implantada a partir da concessão de benefício para diferentes seguimentos como os idosos, portadores de deficiência, criança e adolescentes. Também neste período foi implementado processo de descentralização, iniciado a partir da estadualização e municipalização, ou seja, mecanismos em que a execução e responsabilidade das ações são delegadas aos estados e municípios.

Ainda na década de 1990, foi construído o Código de Ética da profissão que expôs alguns elementos novos como: o pluralismo, respeitando a corrente teórica metodológica marxista, que para o Serviço Social significa o respeito à diversidade, a democracia e o posicionamento contra todas as formas de preconceito e discriminação, no interior da categoria e na relação com os usuários dos serviços. Foi neste sentido que o Código passou a ser inovador, pois superou o moralismo da prática conservadora, e ao defender o pluralismo a profissão se refere ao respeito a todas as correntes profissionais, que tenham como base a liberdade de ideias.

O processo de institucionalização do Serviço Social percorreu vários caminhos, apresentando-se tanto nas instituições assistenciais, como também nas de caráter público e privado. O que se observa é que na trajetória do Serviço Social, a sua institucionalização foi de suma importância para o desenvolvimento da prática profissional, mesmo que muitas vezes, esse foi um espaço de polêmico acerca do fazer profissional do assistente social.

As instituições sempre se constituíram em espaços contraditórios, quanto ao desenvolvimento de suas atividades, sendo determinadas a partir do contexto sócio-histórico e

político-econômico. A respeito do que seja instituição em um determinado contexto, Serra (1987) afirma que a concepção de instituição vai está relacionada com a concepção de Estado, ou seja, o conceito de instituição será definido a partir do que seja definido o conceito de Estado, sendo também determinada à concepção de prática institucional, defendendo também a idéia de que:

A nós, assistentes sociais, interessa-nos fundamentalmente a questão da Prática Institucionalizada, porque sabemos não é novidade para nenhum de nós profissionais e alunos que os espaços de prática predominantes do Serviço Social são as Instituições. Talvez, não sei se exageraria ao dizer, que 90% do trabalho institucional dá-se no interior das Instituições e mesmo quando estamos trabalhando nos espaços comunitários temos vínculo institucional. (SERRA, 1987, p. 122)

Atualmente, o setor público tem abarcado a maior quantidade dos assistentes sociais, principalmente nas áreas de saúde e assistência social. Além disso, como aponta Iamamoto, a municipalização das políticas públicas está ampliando o mercado de trabalho. Outro segmento que tem aglutinado diversos profissionais tem sido as Organizações Não Governamentais (ONG). Essas atuam em parceria com o Estado e formulam, gestam e avaliam programas sociais em áreas como família, habitação, criança e adolescente, educação, violência, relações de gênero, entre outros. *Trata-se de uma das formas de terceirização da prestação de serviços sociais* conforme Iamamoto (2012).

Outro espaço sócio-ocupacional que se expandiu para a entrada dos assistentes sociais corresponde ao setor de recursos humanos das empresas. Nessas os profissionais atuam em programas de qualidade de vida no trabalho, saúde do trabalhador, gestão de recursos humanos, prevenção de riscos sociais, círculos de qualidade gerenciamento participativo, sindicalismo de empresa, entre outros.

No que tange aos anos 2000, segundo Ana Elizabete Mota em “O mito da Assistência Social: ensaios sobre Estado, política e sociedade” as políticas que integram a denominada Seguridade Social estão sofrendo transformações. Desse modo, percebe-se uma mercantilização e privatização da saúde e da previdência social que culmina numa restrição de acesso dessas políticas e uma priorização da política de assistência social. Sendo assim a autora expõe:

a institucionalização da Assistência Social como política pública e a consideração dos serviços contratuais dos trabalhadores, colocou a prática da Assistência Social em novos patamares (MOTA, 2010. p.16)

Sendo assim, a autora denomina que há um fetiche da assistência social, a ideia de que essa poderá enfrentar a desigualdade social, “combater a fome”, “reparar injustiças”, incluir os excluídos”. Para exemplificar a compreensão exposta acima, citamos:

Instala-se uma fase na qual a Assistência Social, mais do que uma política de proteção social, se constitui num mito social. Menos pela sua capacidade de intervenção direta e imediata, particularmente através dos programas de transferência de renda que tem impactos no aumento do consumo e no acesso dos mínimos sociais de subsistência para a população pobre, e mais pela sua condição de ideologia e prática política (MOTA, 2010. P. 141)

Em 2005, (2005) no propósito de garantir a assistência social como direito de cidadania e dever do Estado é a instituição do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Fruto de deliberação de conferência nacional, esse reordenamento de gestão da política vem materializar e aprofundar muitas das conquistas da Lei Orgânica da Assistência Social.

Mota (2010) também observa a relação entre as competências do Serviço Social e a formação profissional em relação ao SUAS. Desse modo, a autora expõe alguns desdobramentos que o conhecimento da realidade tem no desempenho profissional e na condução do SUAS são eles: 1) Levantamento de dados a respeito da realidade que pode subtrair algumas conexões entre o singular e o universal; 2) A ênfase no gerenciamento de informações enfraquece a formulação, o planejamento, o monitoramento e a avaliação da política; 3) Relação entre a natureza e dimensão dos níveis de complexidade das necessidades dos usuários e dos serviços que se confrontam com as referências técnico-operativas e teórico-metodológicas que rompem com visões e abordagens fragmentadas dos riscos e vulnerabilidades; 4) A compreensão do significado político da organização da rede sócio-assistencial já que há na Assistência Social a co-existência de uma lógica do setor público estatal e a do setor privado, ainda que sem fins lucrativos 5) A capacidade de compreender a necessidade objetiva da ampliação da assistência, diante do agravamento da pobreza, sem hiperdimensionar o papel da Assistência Social no enfrentamento da questão social.

Mota (2010) também versa a respeito da transferência de renda afirmando eu a focalização na extrema pobreza provoca um lastro de metodologias e procedimentos técnicos que devem mensurar a pobreza, a exclusão, a miséria, baseando-se, sobretudo no aspecto renda. A seletividade/focalização para a racionalização dos gastos em programas e políticas sociais também vem exigindo um aparato de controle para vigiar possíveis mudanças que deram origem ao direito, a fim de que o usuário seja “regulado” pois a cobertura não atinge a todos que estão na mesma condição e muitos aguardam na fila.

Sendo assim, ressalta-se que a visão reducionista da política social focalizada e restrita à transferência de renda, como mecanismo eficaz de combate à pobreza, acaba por reforçar dois aspectos próprios do conservadorismo do projeto em curso: desconsiderar a essência da lógica da produção e reprodução da pobreza e, sob a pecha da inclusão, reforçar as “armadilhas da pobreza”.

Ainda a respeito da década de 2000, Mota também observa contribuições positivas em relação ao SUAS. Segundo a autora, esse sistema permite uma normatização e organização, racionalização e padronização dos serviços prestados pelo Estado. Além disso, supera a cultura assistencialista brasileira que estava relacionada a ajuda, o favor, aliados ao nepotismo e as práticas fisiológicas. Assim como também supera, a ideologia da caridade por meio da criação dos parâmetros técnicos e da profissionalização da execução da Assistência Social.

#### 4.2 AS PARTICULARIDADES DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NOS CREAS DE NATAL/RN E OS REBATIMENTOS DESSAS PARA OS USUÁRIOS

No que corresponde ao exercício profissional das(os) assistentes sociais nos CREAS de maneira mais específica, a rotina de trabalho envolve visitas domiciliares, produção de relatórios, pareceres sociais, estudos sociais, entrevista social, atendimento a demandas espontâneas, acolhida de adolescentes que cumprem medidas sócioeducativas, encaminhamentos, entre outras atividades. Essas atividades praticadas pelas profissionais compõem os serviços determinados pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome para os CREAS realizarem. Dessa maneira, os serviços disponíveis na instituição são: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI); Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade; Serviço Especializado em Abordagem Social; Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias.

Devemos expor também que há um Regimento Interno do CREAS-SUL das atribuições que competem ao assistente social. Entre eles estão:

- Realizar o atendimento inicial do caso, juntamente com equipe multiprofissional, colhendo informações para elaboração de estudo social;
- Fazer avaliação do ambiente sócio-familiar por meio de entrevistas e visita domiciliares, essas últimas sempre que possível;
- Efetuar os encaminhamentos necessários à rede socioassistencial, como mecanismo de garantia de direitos dos usuários; estabelecer contanto com os profissionais de outras instituições, em que o usuário esteja sendo atendido;
- Comunicar ao Conselho Tutelar os casos relacionados à criança e/ou adolescente atendido pelo CREAS;
- Coordenar e mobilizar a formação de grupos de apoio às famílias;
- Encaminhar os usuários e familiares para programas de geração de renda e profissionalização;
- Pronunciar-se sobre matéria de sua especialidade, sobretudo quando se tratar de assuntos de interesse geral das diretrizes;
- Desempenhar as atividades profissionais com eficiência e responsabilidade, tomando como referência a Lei de Regulamentação da Profissão e o seu Código de Ética;
- Enviar o estudo social aos órgãos oficialmente reconhecidos que atuam na defesa dos usuários, de acordo com suas especificidades, quando solicitado;
- Planejar, participar e avaliar as atividades psicossocioeducativas e as rotinas do CREAS;
- Participar das reuniões de equipe para estudo de caso;
- Realizar orientação e avaliação de estagiários de Serviço Social;
- Desenvolver outras atividades correlatas.

No que corresponde aos instrumentais da instituição usados pelas assistentes sociais existem a solicitação de comparecimento, encaminhamento para albergue, guia de encaminhamento, prontuário psicossocial. Assim sendo, a solicitação de comparecimento que deve ser entregue aqueles que recebem visitas domiciliares e para prestarem maiores esclarecimentos são convidados a comparecerem ao CREAS-SUL para uma outra entrevista. O encaminhamento para albergue deve ser o documento que guia um idoso para um abrigo ou albergue quando se compreender a necessidade dessa medida. A guia de encaminhamento deve ser entregue ao usuário e esse será guiado às mais diversas instituições, assim sendo esse

encaminhamento poderá guiá-lo a um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), a um Unidade Básica de Saúde, ao Conselho Tutelar e demais instituições.

O exercício profissional do assistente social também está inserido no contexto das mudanças causadas pela reestruturação do capital, uma vez que compreendemos que este profissional enfrenta as mesmas conseqüências de outras categorias profissionais e, portanto, entendemos que todos aqueles submetidos a um trabalho assalariado estão inclusos na classe trabalhadora. Sendo assim, segundo Iamamoto (2011) o assistente social:

[...]vende sua força de trabalho, portanto tem valor de uso e é remunerado por um salário que é auferido pela média do trabalho cooperado, portanto incorpora valor de troca e, ainda é por meio dessa relação mercantilizada que se objetiva o valor de uso do trabalho do assistente social (IAMAMOTO, 2011 p. 217)

Sabemos que esta condição de trabalhador assalariado interfere também no exercício profissional do assistente social. No momento em que há uma relação entre o empregado e o empregador, o primeiro deverá submeter-se aos ditames do segundo, ou seja, o trabalhador terá sempre que obedecer às regras do seu patrão.

Este processo também ocorre com os assistentes sociais. Independentemente do lugar onde este profissional irá atuar, sua prática deverá estar atrelada às determinações da organização onde se trabalha. Por isso, alguns autores expõem que o assistente social experimenta uma relativa autonomia:

A possibilidade de imprimir uma direção social ao exercício – moldando o seu conteúdo e o modo de operá-lo – decorre da relativa autonomia de que dispõe o assistente social resguardada pela legislação profissional e passível de reclamação judicial. Essa autonomia é dependente da correlação de forças econômica, política e cultural em nível societário e se expressa, de forma particular, nos distintos espaços ocupacionais construídos na relação com sujeitos sociais. (IAMAMOTO 2011 p. 298)

Ainda a respeito da condição de trabalhador do assistente social, sabemos que existe uma tensão entre o projeto profissional e esta situação a qual o profissional, assim como as demais categorias, está submetido. Compreendemos que o Projeto Ético-político do Serviço Social pretende “a construção de uma nova ordem social, sem exploração/dominação de classe, etnia e gênero” (NETTO, 1999). Entretanto, a efetivação deste ideário da profissão esbarra no obstáculo (condições impostas pelo sistema capitalista) inserido no espaço ocupacional o qual o assistente social está fazendo parte.

Sabemos que o exercício profissional do Serviço Social, em qualquer que seja o espaço sócio-ocupacional, está diretamente atrelado aos termos contradição e correlação de forças. Percebemos inicialmente uma oposição de medida macro que se reflete no fato de que

o direcionamento da profissão contraria a ordem propalada por grande parte das organizações sejam elas públicas ou privadas em que os profissionais estão inseridos. Todavia, quanto à correlação de forças podemos captar que a prática profissional em alguns momentos estará no cerne da contradição capital-trabalho e, portanto, deverá existir uma correlação de forças que sejam favoráveis ao andamento do exercício do assistente social, conforme as observações de Iamamoto (2011).

Desse modo, podemos depreender que devido ao fato de o profissional do Serviço Social estar submetido à condição de assalariado somado a premissa de que a intervenção profissional se realiza mediada por organizações públicas ou privadas tornará o exercício profissional condicionada ao tipo, a natureza, o formato entre outros da instituição. (IAMAMOTO, 2011).

Ainda a respeito da condição de trabalhador do assistente social, sabemos que existe uma tensão entre o projeto profissional e esta situação a qual o profissional, assim como as demais categorias, está submetido. Compreendemos que o Projeto Ético-político do Serviço Social pretende “a construção de uma nova ordem social, sem exploração/dominação de classe, etnia e gênero” (NETTO, 1999). Entretanto, a efetivação deste ideário da profissão esbarra no obstáculo (condições impostas pelo sistema capitalista) inserido no espaço ocupacional o qual o assistente social está fazendo parte.

Sabemos que o exercício profissional do Serviço Social, em qualquer que seja o espaço sócio-ocupacional, está diretamente atrelado aos termos contradição e correlação de forças. Percebemos inicialmente uma oposição de medida macro que se reflete no fato de que o direcionamento da profissão contraria a ordem propalada por grande parte das organizações sejam elas públicas ou privadas em que os profissionais estão inseridos. A esse respeito Iamamoto (2011) afirma:

Desse modo, podemos depreender que devido ao fato de o profissional do Serviço Social estar submetido à condição de assalariado somado a premissa de que a intervenção profissional se realiza mediada por organizações públicas ou privadas tornará o exercício profissional condicionada ao tipo, a natureza, o formato entre outros da instituição. (IAMAMOTO 2011).

Dessa maneira, a prática profissional em alguns momentos estará no cerne da contradição capital-trabalho e, portanto, deverá existir uma correlação de forças que sejam favoráveis ao andamento do exercício do assistente social. Nesse sentido, os entrevistados expõem que (principalmente na gestão anterior da secretaria) não havia uma coerência entre aquilo que está preconizado pelo MDS e as ações da SEMTAS. Os (as) assistentes sociais relatam inclusive que o antigo gestor da secretaria sequer era um profissional da área o que

reflete um distanciamento da assistência social e uma aproximação com a ideia de que tratava-se de uma *empresa*.

Para compreender a situação vivenciada pelos assistentes sociais dos CREAS de Natal/RN foram entrevistados quatro profissionais, cada um de uma unidade (CREAS Oeste, CREAS Oeste, Norte, Sul e Leste). Embora, o número de trabalhadores fosse maior para efeito da pesquisa houve a necessidade desse recorte. Outra observação necessária a ser exposta corresponde ao cenário em que estão inseridos esses profissionais. A presente pesquisa foi efetuada nos três meses de 2013 (março, abril e maio) neste período houve uma reorganização de toda a SEMTAS pois, houve uma mudança na gestão governamental. Assim sendo, segundo os profissionais, o CREAS estava sofrendo uma reestruturação. Além, disso há a necessidade de compreender que a gestão anterior (2008-2012) que administrava à Prefeitura do Natal provocou uma série de transtornos no gerenciamento e organização da Assistência Social. Esses obstáculos promoveram o sucateamento da estrutura da SEMTAS provocando inclusive o fechamento de uma das unidades dos CREAS. Os profissionais citam que desde outubro de 2012 eles e a instituição sofrem uma situação catastrófica. Dessa maneira, a situação atual está associada a uma reorganização da secretaria e das unidades geridas por ela.

No que tange as competências e as atribuições privativas da profissão na sua prática (ver questão 1 em apêndice) os (as) assistentes sociais compreendem que, em certa medida, os profissionais praticam seu exercício de maneira coerente a proposição do MDS para o assistente social no CREAS. Eles ressaltam que por se tratar de uma unidade relacionada à assistência social, por vezes a orientação de como proceder diante das situações fica delegada a (ao) assistente social. Na observação da entrevistada 1, 2 e 3 está explícito: “Embora cada um tenha sua função dentro do CREAS acaba que o assistente social é aquele que se inteira mais a respeito de tudo o que acontece.” (Entrevistada 1) “...na maioria das vezes é o assistente social que vamos dizer comanda tudo, porque os outros profissionais sempre esperam que nós tomemos a iniciativa.” (Entrevistada 2) e:

“Agora não mas, logo que começou o CREAS aqui tudo era respondido pelos assistentes sociais e as vezes era situações em que qualquer pessoa que trabalhe aqui poderia fazer. Mas, agora mudou mais porque todo mundo passou a entender o seu papel aqui dentro” (Entrevistada 3)

Ainda a respeito da relação entre as competências e atribuições privativas há uma concordância entre o exercício profissional e a Lei de Regulamentação da Profissão (LEI 8662 DE 1993). Observamos por exemplo, que principalmente o artigo 4 da Lei de Regulamentação está essencialmente presente no cotidiano das profissionais: Sendo assim temos:

Art. 4º Constituem competências do Assistente Social:

III - encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população;

V - orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos;

VI - planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais;

VII - planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais;

X - planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social; (CFESS, 2011)

Devemos expor também que os Princípios Fundamentais afirmados no Código de Ética também podem ser observados na rotina das assistentes sociais. São eles:

II. Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo;

III. Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras;

V. Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática;

VI. Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças;

VIII. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero;

X. Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional;

XI. Exercício do Serviço Social sem ser discriminado/a, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero, idade e condição física. (CFESS, 2011)

No que corresponde ao questionamento a respeito da concordância entre as funções exercidas no CREAS e as atribuições privativas e competências os profissionais (ver questão 2 em apêndice) apontaram que há um desencontro nesse quesito. Os (as) assistentes sociais afirmaram que não compete a eles responder as denúncias enviando relatório para instituições como Ministério Público, por exemplo. O entrevistado 3 afirma:

“a gente aqui recebe inúmeras denúncias do Ministério Público, SOS Idoso, e outros pra ir lá na família constatar a violação e enviar relatório para eles. Quando na verdade, o MP devia ele mesmo averiguar esses casos” Os trabalhadores compreendem que a unidade tem como função o acompanhamento das famílias que estão sofrendo violação de direitos e não o papel de investigador com o intuito de responder se há ou não situação de violência. A esse respeito

está exposto nas Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS que a unidade não pode:

Ter seu papel institucional confundido com o de outras políticas ou órgãos, e por conseguinte, as funções de sua equipe com as de equipes interprofissionais de outros atores da rede, como, por exemplo, da segurança pública (Delegacias Especializadas, unidades do sistema prisional, etc), órgãos de defesa e responsabilização (Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e Conselho Tutelar) ou de outras políticas (saúde mental, etc.) (BRASIL, 2011 p.25)

Os relatórios do CREAS não devem se confundir com a elaboração de “laudos periciais”, relatórios ou outros documentos com finalidade investigativa que constituem atribuição das equipes interprofissionais dos órgãos do sistema de defesa e responsabilização. (BRASIL, 2011 p.43)

Os profissionais afirmam que desde sua criação o CREAS em Natal/RN submeteu-se a responder as denúncias advindas de órgãos como Ministério Público e SOS Idoso, por exemplo. Entretanto, no atual momento está havendo uma articulação entre a SEMTAS e essas outras instituições para expor a necessidade de expor a verdadeira função da unidade.

No que concerne às condições de trabalho as quais os (as) assistentes sociais estão submetidos (questão 3 ver apêndice) observo que dos quatro entrevistados, dois atuam como servidores da Prefeitura e dois estão contratados por meio de uma empresa contratada pelo órgão municipal. Diante desse contexto, há a percepção de que ocorre uma precarização do trabalho do assistente social pois, no caso daqueles que denominados terceirizados não há as mesmas garantias de direitos dos profissionais que foram submetidos ao concurso público. As profissionais mencionam que na gestão anterior havia a mesma prática em relação ao tipo de contrato a que estão submetidos. Dessa maneira, os profissionais que anteriormente estavam sob um *contrato de risco* que era renovado a cada três meses, em média foram recontraídos pelo atual governo agora sob a regência de uma empresa terceirizada. A esse respeito, Rachel Raichelis afirma:

*a terceirização é uma das principais formas de flexibilização do trabalho mediante a transferência da atividade de um "primeiro" - que deveria se responsabilizar pela relação empregatícia - para um "terceiro", liberando, assim, o grande capital dos encargos trabalhistas. [...] A terceirização lança um manto de invisibilidade sobre o trabalho real - ocultando a relação capital/trabalho e descaracterizando o vínculo empregado/empregador que pauta o direito trabalhista - mediante a transferência de responsabilidades de gestão e de custos para um "terceiro".*  
(RAICHELIS, 2011 s.p.)

Esse tipo de contratação dos profissionais não corresponde aquele preconizado pelas diretrizes propostas ao CREAS inclusive por se trata de um serviço de média complexidade e que portanto, está diretamente relacionado à conflito de natureza séria e que necessita de uma

atenção especial. Entretanto, quando não há uma continuidade na relação entre profissional e indivíduo/família os profissionais apontam que há um prejuízo para o usuário que por sua vez será *revitimizado* (como aponta o entrevistado 1) a cada vez que expor seu caso a diferentes profissionais. A autora Santos (2010) aponta:

Em síntese, podemos afirmar que assistentes sociais vivenciam em todos os espaços sócio ocupacionais as tendências de precarização e exploração do trabalho. Com isto não temos dúvidas em afirmar que as tendências mais gerais do mercado de trabalho - flexibilização/desregulamentação/desterritorialização -, que tanto produzem instabilidade e insegurança, comparecem nas condições de trabalho de assistentes sociais com um agravante, pois eles lidam com indivíduos diretamente inseridos em situações de violação de direitos, de violência e de desigualdade social em toda a sua intensidade.

(SANTOS, 2010 s.p.)

Diante desse contexto, foi perguntado se essas condições de trabalho interferiam no exercício profissional dos (as) assistentes sociais todos afirmaram que há uma influência. Os entrevistados afirmam: “ eu penso que nós assistentes também estamos tendo nosso direito violado no sentido de que nosso trabalho não está sendo respeitado. Porque quando me contratam através de uma terceirizada e eu ganhando menos do que um servidor acho que fica injusto.”

“ olhe só na SEMTAS existem atualmente 200 servidores é um número muito pequeno! Eu entendo que quanto mais concursados melhor a qualidade do serviço porque essa pessoa não vai embora na próxima gestão. E ocorre muito isso. Agora tem 3 assistentes sociais aí muda a gestão só fica um. Quer dizer, o serviço vai ser prejudicado” (Entrevistado 1)

“eu sou uma que infelizmente tenho que tá estudando para concurso porque se eu tiver que depender da SEMTAS eu não saio do canto. E isso é ruim porque trabalhar frustrado não é legal”

“...a assistência social é a que menos recebe recursos em relação as outras secretarias, a da saúde, por exemplo. Então, o que eu vejo é que ainda existe uma coisa de colocar em segundo plano a assistência e se for assim não vai ter boas condições de trabalho nunca”

Em relação a esse aspecto, as Orientações (2011) preconizam:

O vínculo de trabalho efetivo contribui para diminuir a rotatividade de profissionais e para potencializar os investimentos de recursos públicos em capacitação com base no princípio da educação permanente. Não é recomendável, portanto, que os profissionais que trabalham no CREAS sejam contratados de forma precarizada por meio de contratos temporários, terceirização e outras modalidades que não asseguram direitos trabalhistas e a permanência na Unidade, além de não atenderem os preceitos que regem a Administração Pública. (BRASIL, 2011 p.95)

No que corresponde à relação entre à estrutura física e disponibilidade de recursos interferem no exercício profissional dos assistentes sociais todos afirmaram que a falta de estrutura física e de recursos prejudicam a qualidade do serviço. Observa-se por exemplo, pelo fato de que três dos quatro CREAS da cidade estão instalados em prédios que na verdade são casas alugadas. E que apenas em um deles há uma estrutura que facilita a locomoção de pessoas com necessidades especiais. Em três das unidades pesquisadas há escadas na entrada que dificulta a passagem de pessoas cadeirantes, por exemplo.

Outro problema apontado pelos profissionais foi às mudanças físicas que a unidade teve que se submeter. Nesse ponto os(as) assistentes apontam que devido a falta de pagamento do aluguel dos prédios dois dos quatro CREAS foram mudados. Além disso, houve um momento em que duas das unidades funcionavam no mesmo prédio que outras instituições. Entretanto, essas não são orientações preconizadas para essas unidades:

Ao fixar-se em determinado local, o CREAS torna-se referência para as famílias e os indivíduos do seu território de abrangência. Assim, mudanças de local de funcionamento da Unidade podem acarretar em dificuldades de acesso por parte dos usuários atendidos e até mesmo em descontinuidade do atendimento, principalmente se a unidade for deslocada para um local distante. (BRASIL, 2011 p.83)

Em relação ao compartilhamento do imóvel, recomenda-se não compartilhar o espaço físico do CREAS com unidades administrativas (sede do órgão gestor, ou sede da Prefeitura etc.). Além disso, o CREAS não deve ser instalado em imóvel compartilhado com ONG, Serviço de Acolhimento e órgãos de defesa de direitos (Poder Judiciário, Delegacias, Conselho Tutelar, Ministério Público; Disque Denúncia)(BRASIL, 2011 p.84)

Quando questionados a respeito da relação entre seu exercício profissional e as demandas dos usuários (questão 6 ver apêndice) os profissionais afirmaram que há uma ligação direta entre as condições de seu trabalho e as respostas as demandas. Eles citam que o fato de não haver telefone, automóvel, papel ou qualquer mínimo recurso impede que haja uma resposta satisfatória para a população. Além disso, ressaltaram que se trata de um serviço considerado de média complexidade pelo MDS somado ao fato de que se trata de violação de direitos e que, portanto, são situações de violência sofridas na maioria dos casos por indivíduos incapazes de se defender.

Para ilustrar a afirmação acima, Iamamoto utiliza o termo *juiz rigoroso da pobreza*. Essa autora expõe que há um crescimento da pauperização e por consequência um aumento do número de pessoas que necessitam dos serviços sociais públicos porém, há também uma seletividade de atendimentos e portanto não há uma universalização dos serviços. E nesse contexto está inserido o(a) assistente social que deverá escolher entre os mais necessitados para “receber” determinado direito. No caso dos profissionais dos CREAS, por exemplo, a

decisão de que família deve ser visitada primeiro seguindo o critério de que aquela em situação pior será a primeira.

Entretanto, essa postura a qual os (as) assistentes estão submetidos não corresponde aquele preconizado pela categoria como expõe o Código de Ética no Título III Das Relações Profissionais Capítulo I Das Relações com os/as usuários/a que expõe:

Art. 5º São deveres do/a assistente social nas suas relações com os/as usuários/as:

b- garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos/as usuários/as, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos/as profissionais, resguardados os princípios deste Código;

c- democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as;

d- devolver as informações colhidas nos estudos e pesquisas aos/às usuários/as, no sentido de que estes possam usá-los para o fortalecimento dos seus interesses;

f- fornecer à população usuária, quando solicitado, informações concernentes ao trabalho desenvolvido pelo Serviço Social e as suas conclusões, resguardado o sigilo profissional;

h- esclarecer aos/às usuários/as, ao iniciar o trabalho, sobre os objetivos e a amplitude de sua atuação profissional. (CFESS, 2011)

Nesse sentido, há uma dissonância entre aquilo que está sendo preconizado pela categoria e o exercício profissional. Entretanto, observa-se que no caso dos assistentes sociais dos CREAS visitados as correlações de forças interferem inclusive na relação entre as leis da profissão e as regras impostas pela Secretaria. Sendo assim, embora o profissional esteja comprometido com o Código de Ética da profissão os obstáculos das condições de trabalho dificultam seu exercício profissional.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, consideramos que as condições reais do campo profissional em que o assistente social está inserido exerce grande pressão para que as intenções propostas pela categoria sejam mais difíceis de serem executadas. Embora, as assistentes sociais do CREAS-SUL estejam em um campo profissional de cunho estatal, onde aparentemente seria mais fácil exercer a sua autonomia e seu exercício profissional crítico, percebemos que essa afirmação está apenas na aparência. Observamos que as correlações de forças nesse campo profissional também exerce influência na rotina e dificulta algumas ações. Percebemos, por exemplo, que as diversas faltas sejam elas de remuneração, de recursos, ou qualquer outra desestimula e prejudica a qualidade do trabalho. Sendo assim, o profissional tem sempre que exercer seu ofício apesar das fragilidades que rebatem sobre ele.

Nas entrevistas realizadas foi notória a insatisfação dos profissionais. Inclusive não houve dificuldade em nenhum deles de falar a real situação a que estavam submetidos. Percebi que todos estavam dispostos a relatar a série de tragédias que ocorrem em seus locais de trabalho. Todos apontaram que transformações precisam acontecer. Essas mudanças estão relacionadas desde um melhor entendimento do que significa a Política de Assistência Social do país até a entrada de profissionais por meio de concursos públicos. Os (as) assistentes sociais compreendem também que por se tratar de um serviço relativamente novo o CREAS ainda necessita de uma maior consolidação que inclui entender exatamente qual a função da unidade e a firmeza de que os profissionais não devem se submeter a nenhum tipo de atividade que não corresponde aquele preconizado pelo CREAS. Segundo, os entrevistados há a necessidade de manter a luta para que a unidade possa funcionar com excelência.

Diante desse contexto, verificamos a extrema importância do profissional conhecer e se aliar ao Projeto Ético-político do Serviço Social. Entendemos que a postura crítica assumida pela profissão a partir da construção desse projeto profissional modificou toda a estrutura da profissão desde o ensino até a prática. Portanto, percebemos que há uma urgente necessidade de estar atento ao ideário contido neste projeto. Além disso, entendemos que somente tendo como projeção uma outra perspectiva de sociedade é que o assistente social não será “tragado” pela correlação de forças.

Entendemos também que quando o assistente social está de acordo com o projeto profissional da categoria ele irá compreender melhor o contexto profissional em que vive. Ele

poderá ter um entendimento crítico a respeito da situação em que ele está inserido e desse modo, as chances de que esse profissional se acostume as condições de trabalhos que estão longe da ideal. Dessa maneira, o assistente social entenderá que será necessário sempre estar embasado teoricamente para que seja possível superar o contexto em que se está inserido.

Além disso, o Projeto ético-político contribui para que o exercício profissional seja crítico, e para uma orientação ao profissional. Esse também permite uma ação diferenciada daquela em que não há embasamento. Podemos considerar ainda que ao se referenciar por um projeto profissional crítico, que tem uma vinculação com projetos societários progressistas poderemos estabelecer o limite entre uma prática imediatista, espontânea, intuitiva, manipulatória e aquela que tem uma clara direção sóciopolítica.

Compreendemos também que o projeto ético-político viabiliza ao profissional uma visão crítica, uma vez que o próprio projeto tem um caráter crítico. Ao apropriar-se deste projeto, bem como também de seu código de ética profissional, o assistente social tem inteiras condições de exercer suas competências e atribuições de forma eficiente e eficaz no tocante à garantia de direitos, salvo a importância da reafirmação deste projeto. Além disso, o/a assistente social poderá também ter uma visão crítica a respeito da política que ele/ela executa.

## REFERÊNCIAS

<http://www.publicacoesacademicas.uniceub.br/index.php/relacoesinternacionais/article/view/986/822#> em 19 de março 2013 as 21h

<http://www.espacoacademico.com.br/047/47cfutata.htm> em 19 de março 2013

<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/orgdemo/article/viewFile/394/294> 19 de março 2013

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho?**: ensaio sobre as metamorfoses e centralidade do mundo do trabalho. 7 ed. São Paulo: Cortez, Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2000.

\_\_\_\_\_. **A dialética do trabalho**: escritos de Marx e Engels. 1º ed. São Paulo: Expressão Popular, 2004.

\_\_\_\_\_. **Os Sentidos do Trabalho**: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo, Boitempo / Coleção Mundo do Trabalho, 3ª ed, 1999.

\_\_\_\_\_. **Século XXI: Nova Era da Precarização Estrutural do Trabalho** Disponível em <http://www.fundacentro.gov.br/dominios/CTN/anexos/Mesa%201%20-%20Ricardo%20Antunes%20texto.pdf> acessado em 21 de maio de 2013

\_\_\_\_\_. **Trabalho e Precarização Numa Ordem Neo Liberal** disponível em <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/educacion/antunes.pdf> acessado em 21 de maio de 2013

BEHRING, Elaine Rosseti. BOSCHETTI, Ivonete. **Política Social**: fundamentos e história. 7 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

\_\_\_\_\_. **Lei Orgânica da Assistência Social**

\_\_\_\_\_. **Norma Operacional Básica Nob/Suas**. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/arquivo/norma-operacional-basica-do-suas.pdf/view> Acessado em 24 de abril de 2012

\_\_\_\_\_. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Brasília: Gráfica e Editora Brasil LTDA, 2011.

\_\_\_\_\_. **Política Nacional de Assistência. PNAS 2004**. Brasília: Gráfica e Editora Brasil LTDA, 2005.

\_\_\_\_\_. **Perguntas e Respostas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Brasília: Gráfica e Editora Brasil LTDA, 2011.

\_\_\_\_\_. **Tipificação Nacional De Serviços Socioassistenciais** . Brasília: Gráfica e Editora Brasil LTDA, 2009.

BRAZ, Marcelo e NETTO, José Paulo. **Economia Política: uma introdução crítica**. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2010

CFESS. **Código de ética do/a assistente social**. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. – 9. Ed. Rev. E atual. – [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, [2011].

COUTO, Rojas Berenice. **O Direito Social e a Assistência Social na Sociedade Brasileira: uma equação possível?** Berenice Rojas Couto. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

GUERRA, Yolanda. **O Projeto Profissional Crítico: estratégias de enfrentamento das condições contemporâneas da prática profissional**. Revista Serviço Social e Sociedade. São Paulo, Ano XXVIII, n ° 91 setembro 2007.

HARVEY, David. **A condição pós-moderna**. São Paulo. Ed.Loyola,1992.

IAMAMATO, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 11 ed. São Paulo: Cortez, 2012.

\_\_\_\_\_. **Relações Sociais e Serviço Social** 11 ed. São Paulo: Cortez, 2007

\_\_\_\_\_. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro e questão social**. 6.ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MARX, Karl. **O Capital. Crítica da Economia Política**. São Paulo, Nova Cultural, 1988.

MÉSZAROS, I. **Para além do capital**. Tradução de Paulo César Castanheira e Sérgio Lessa. São Paulo: Editora da UNICAMP e Boitempo Editorial, 2002.

MONTAÑO, Carlos E. **O projeto neoliberal de resposta à “questão social” e a funcionalidade do “terceiro setor”**. Disponível em [http://www.pucsp.br/neils/downloads/v8\\_carlos\\_montano.pdf](http://www.pucsp.br/neils/downloads/v8_carlos_montano.pdf) acessado em 26 de maio de 2013

MOTA, Ana Elizabete. **O mito da Assistência Social: ensaios sobre Estado, política e sociedade**. 4. Ed. São Paulo: Cortez, 2010.

RAICHELIS, Raquel. **O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos** In: Serviço Social & Sociedade n°.107, 2011. [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-66282011000300003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-66282011000300003&script=sci_arttext) acessado em 24 de maio de 2013

SANTOS, Silvana Mara de Moraes dos. **O CFESS na defesa das condições de trabalho e do projeto ético político profissional**. In Serviço Social & Saúde, n° 104 2010. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-66282010000400007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-66282010000400007&script=sci_arttext) acessado em 24 de maio de 2013

SPOSATI, Aldaíza. **A menina LOAS: um processo de construção da Assistência Social/Aldaíza Sposati.** 4 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

SPOSATI, Aldaíza de Oliveira e et al. **Assistência na trajetória das Políticas Sociais Brasileiras: Uma questão de análise.** 2ª ed. São Paulo: Cortez, 1986

## **APÉNDICE**

## APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE ENTREVISTA

### AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS (AS) ASSISTENTES SOCIAIS NO ÂMBITO DOS CENTROS DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) EM NATAL/RN

#### FORMULÁRIO DE QUESTÕES

##### I. IDENTIFICAÇÃO:

1. Nome Completo:
2. Sexo:
3. Data de Nascimento:
4. Idade:
5. Cor:
6. Naturalidade:
7. Tipo de vínculo com a instituição?
8. Tempo de Experiência na área de Assistência Social
9. Tem religião? Qual?

##### II. FAZER PROFISSIONAL

1. Como você identifica as competências e as atribuições privativas da profissão na sua prática?
2. Você acha que suas funções no CREAS correspondem às atribuições privativas e competências de um Assistente Social? Você encontra algum desvio de função?
3. O que você tem a dizer sobre suas atuais condições de trabalho?
4. Você acha que essas condições interferem em seu exercício profissional? Por quê?
5. Com relação à estrutura física e recursos humanos, como você as avalia? Esses elementos influenciam sua atuação? Por quê?
6. De que maneira você avalia seu exercício profissional e como esse exercício interfere no atendimento às demandas dos usuários?