

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE – UFRN  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL – DESSO

RENATA LIDIANE DA CÂMARA

CONDIÇÕES DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE  
REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS SUL) EM  
NATAL/RN

NATAL/RN  
2012

RENATA LIDIANE DA CÂMARA

CONDIÇÕES DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE  
REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS SUL) EM  
NATAL/RN

Trabalho de Conclusão do Curso apresentado  
ao Departamento de Serviço Social da  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
– UFRN como parte dos requisitos para a  
obtenção do Diploma de Bacharel em Serviço  
Social.

NATAL/RN  
2012

Catálogo da Publicação na Fonte.  
UFRN / Biblioteca Setorial do CCSA

Câmara, Renata Lidiane da.

Condições de trabalho do assistente social no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS Sul) em Natal/RN/ Renata Lidiane da Câmara. - Natal, RN, 2012.  
89f.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Ilka de Lima Sousa.

Monografia (Graduação em Serviço social) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Serviço social.

1. Assistente social – Condições de trabalho – Monografia. 2. Serviço social - Monografia. 3. Assistência social - Política - Monografia. I. Sousa, Ilka de Lima. II. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. III. Título.

RN/BS/CCSA

CDU 364-43

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE – UFRN  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL – DESSO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN como parte dos requisitos para a obtenção do Diploma de Bacharel em Serviço Social

Banca Examinadora

---

Profa.Dra. Ilka de Lima Sousa  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN  
(Orientadora)

---

Profa. Josivânia Estelita  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN  
(Membro)

---

Maria Karmem Barbosa Lucindo  
Assistente Social  
(Membro)

Natal/RN \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

*Dedico este trabalho a Deus, pois sem Ele nada seria possível.*

*A minha maravilhosa família presente divino, aos meus pais, símbolo de amor, ternura e dedicação.*

*Aos meus amigos pelo apoio incondicional.*

*A meu namorado, pelo amor, compreensão, carinho,*

*paciência e felicidade que trouxe a minha vida.*

*A todos (a) os (as) assistentes sociais que mesmo enfrentando condições adversas de trabalho continuam lutando para a concretização construção de uma nova ordem societária.*

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus primeiramente, força maior em minha vida, que me deu todas as condições para a realização deste trabalho, por fortalecer diariamente a minha fé, fazendo-me enxergar tão claramente bênçãos constantes em minha vida e, pela oportunidade e pelo privilégio que me foi dado em compartilhar tamanha experiência, ao frequentar este curso.

Aos meus pais, minha fortaleza. A minha mãe, Lindacy, minha companheira e melhor amiga. Por ser meu conforto, meu abrigo mais seguro, por ser tão dedicada e pela infinidade de vezes em que foi capaz de me amparar, um muito obrigada. Você é tudo pra mim, mainha. Ao meu pai, Ricardo, pelo seu imenso cuidado, preocupação, amor e carinho. Amo vocês.

Aos meus irmãos, meus tios, meus primos, meus avós e meus demais familiares pelo apoio, paciência, incentivo, dedicação, amor e compreensão.

Ao meu namorado, Cadu, por todo incentivo. Sua participação nesses quatro anos de caminhada foi essencial para o meu sucesso. Obrigada por ser a pessoa que mais acreditou no meu potencial, você é meu porto seguro.

A equipe do CREAS Sul, por todo acolhimento, pelos momentos de aprendizagem e pelo carinho. Vocês são peças fundamentais na minha formação pessoal e profissional. Um agradecimento especial a minha orientadora de campo Maria Karmem, pela disponibilidade, apoio e pelas contribuições teóricas tão importantes para a minha formação.

Todos os docentes, que me dão os mais fortes motivos para o constante aprimoramento intelectual e profissional. Em especial a minha orientadora, professora Doutora Ilka de Lima Sousa, pela disponibilidade, paciência, compromisso, compreensão, pelas contribuições sensatas e indispensáveis e por ser referência enquanto profissional.

As minhas amigas “MAIS”, um muito obrigada. Pela rara demonstração de amizade sincera, pelo companheirismo, cumplicidade, alegria, incentivo e amor. Vocês que fizeram nesses quatro anos os meus dias de aulas e de estágio mais divertidos e cheios de cores. Tenho certeza que essa caminhada não teria tido o mesmo sentido sem vocês.

Aos meus amigos de longas datas e a todos que me incentivaram e me apoiaram, contribuindo de alguma forma para que esse momento tão sonhado pudesse ser concretizado.

A vocês, meus sinceros agradecimentos.

## **RESUMO**

Trata das condições de trabalho do assistente social na Política de Assistência Social, no município de Natal, mais especificamente no Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS Sul). Nesse sentido, tem a finalidade identificar e analisar os efeitos decorrentes da ausência de condições dignas no trabalho do assistente social que atua no CREAS Sul, a partir de entrevista com as assistentes sociais desse espaço ocupacional, destacando os principais desafios e limites do fazer profissional diante da situação de provisoriedade e precarização do trabalho. A problemática da precarização do trabalho do assistente social é reflexo das transformações do mundo do trabalho na contemporaneidade oriundas, sobretudo, da reestruturação produtiva e das mudanças na relação Estado, sociedade e mercado. Entende-se que essas mudanças têm provocado transformações no mercado de trabalho do Serviço Social. Sendo o Estado a principal instituição empregadora da categoria profissional, em face das mudanças no mundo do trabalho e da reforma do Estado, evidenciam-se formas de trabalho precário no serviço público, em especial, em nível municipal. O percurso metodológico realizado envolveu: revisão da literatura sobre a temática do trabalho na contemporaneidade, sobre a política de assistência social e sobre a inserção do Serviço Social na organização social do trabalho. Os dados primários foram obtidos a partir da realização de entrevista com cinco assistentes sociais do CREAS Sul. O estudo destaca a situação tênue vivida pelo assistente social que exerce seu fazer profissional diante da condição de provisoriedade e com contratos provisórios, polarizado entre ter que se submeter às condições de trabalho precário, considerando a sua condição de trabalhador assalariado, e entre a necessidade de manutenção da sobrevivência, fator preponderante que lhe obriga a aceitar essa situação. Destaca ainda o comprometimento desses profissionais com os usuários da política da assistência, mesmo diante das condições de trabalho a que estão submetidos.

**Palavras chaves:** Condições de Trabalho. Assistência Social. Serviço Social.

## **ABSTRACT**

This study deals working conditions of social workers in Social Welfare Policy in the city of Natal, specifically the Centre for Social Assistance Specialized Reference (Crease South). In this sense, aims to identify and analyze what the effects of the absence of decent work in the social worker who serves on Crease South, from interviews with social workers that occupational space, highlights key challenges and limits to professional temporariness of the situation before and underemployment. The problem of the precariousness of work is a reflection of social change in the contemporary world of work from, especially, the productive restructuring and changes in the relationship state, society and market. It is understood that these changes have caused changes in the work of Social Service. Since the main state institution employing the professional category, according to the changes in the world of work and reform of the state, evidence is precarious forms of employment in public service, particularly at the municipal level. The methodological course conducted involved: a literature review on the topic of the contemporary work on the social assistance policy and the insertion of Social Work in the social organization of work and primary data were obtained from conducting interviews with five assistants social Crease South. The study highlights the tenuous situation experienced by the social worker who exercises his professional before making the condition of temporary and interim contracts, polarized between having to refer to the precarious working conditions, considering the condition of worker, and between the need to maintenance of survival, dominant factor that compels him to accept it. It also emphasizes the commitment of these professionals with the users of policy assistance, despite the working conditions they face.

**Keywords:** Working Conditions. Social Assistance. Social Service.



## **LISTA DE SIGLAS**

- ABEPSS** – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
- BPC** – Benefício de Prestação Continuada
- CEAS** – Certificado de Entidades Beneficentes de Assistência Social
- CNAS** – Conselho Nacional de Assistência Social
- CNSS** – Conselho Nacional de Serviço Social
- CFESS** – Conselho Federal de Serviço Social
- CBAS** – Congresso Brasileiro de Serviço Social
- CLT** – Consolidação das Leis do Trabalho
- CRAS** – Centro de Referência de Assistência Social
- CREAS** – Centro de Referência Especializado de Assistência Social
- CRESS** - Conselhos Regionais de Serviço Social
- DCA** – Delegacia da Criança e do Adolescente
- DIEESE** – Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos
- ECA** – Estatuto da Criança e do Adolescente
- ENESSO** – Executiva Nacional dos Estudantes de Serviço Social
- IBGE** – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- ICV** – Índice de Custo de Vida
- LA** – Liberdade Assistida
- LBA** – Legião Brasileira de Assistência
- LOAS** – Lei Orgânica da Assistência Social
- MARE** – Ministério da Administração e Reforma do Estado

**MDS** – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

**NOB/SUAS** – Norma Operacional Básica do SUAS

**NOB - RH/SUAS** – Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS

**ONG's** – Organizações Não Governamentais

**PSC** – Prestação de Serviços à Comunidade

**PSE** – Proteção Social Especial

**PAIF** – Proteção e Atendimento Integral à Família

**PAEFI** – Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

**PNAS** – Política Nacional de Assistência Social

**SEMTAS** – Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social

**SGD** – Sistema de Garantia de Direitos

**SESI** – Serviço Social da Indústria

**SNAS** – Secretaria Nacional de Assistência Social

**SUAS** – Sistema Único de Assistência Social

**TRHSS** – Tabela Referencial de Honorários de Serviço Social

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA CENA CONTEMPORÂNEA.....</b>	<b>15</b>
2.1 O ASSISTENTE SOCIAL ENQUANTO TRABALHADOR ASSALARIADO.....	15
2.2 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO ÂMBITO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS.....	26
<b>3 CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS.....</b>	<b>33</b>
3.1 REFLETINDO SOBRE AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL.....	33
3.2 O PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL NA ÁREA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	40
3.3 POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	47
<b>4 AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO ÂMBITO DO CREAS SUL.....</b>	<b>56</b>
4.1 APRESENTANDO ALGUNS ASPECTOS QUE CARACTERIZAM O CREAS.....	56
4.2 O COTIDIANO PROFISSIONAL.....	67
4.3 OS LIMITES DO FAZER PROFISSIONAL: DIFICULDADES E DESAFIOS.....	71
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>79</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>82</b>
<b>APÊNDICE</b>	<b>88</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Na atual fase do capital, vivemos um período em que a precariedade, a flexibilização e a desregulamentação são características expressivas da nova organização capitalista do trabalho. Desse modo, a flexibilidade e a precarização das condições de trabalho confirmam sua presença marcante nesta sociedade.

Uma das principais características do cenário contemporâneo e da nova organização capitalista do trabalho, é o trabalho precário articulado à flexibilização e a desregulamentação, que promove um verdadeiro mal-estar do trabalho e impulsionam a desvalorização da força de trabalho (VASAPOLLO, 2006).

Esse quadro submete a classe trabalhadora às novas formas de dominação do capital expressas na precarização do trabalho, na informalidade, na redução dos postos de trabalhos, nos contratos temporários, na terceirização entre outras formas de subtração dos direitos sociais e trabalhistas. Aliás, ao se referir aos direitos sociais, vale ressaltar, conforme Netto (2005), que o direito ao trabalho é o primeiro no elenco dos direitos sociais, considerado fundamental. Reivindicado pela classe trabalhadora nas barricadas de Paris em 1848 – e desde lá percorreu uma intensa trajetória – percorreu um século na perspectiva de reconhecer e consagrar o trabalho como direito essencial ao ser humano.

Este direito ao trabalho se depara com a ofensiva capitalista que ameaça as conquistas trabalhistas e os padrões de proteção social através da desregulamentação e da flexibilização das relações de trabalho, que busca romper com a rigidez dos mercados de trabalho e estabelecer condições trabalhistas impróprias e precárias à classe trabalhadora. Porém, essas condições se apresentam como condicionalidades à inserção/permanência no emprego.

O Serviço Social participante da divisão social e técnica do trabalho, também sofre os impactos destas transformações. Segundo Mota (2008, p. 24-25). “[...] a trilha por onde caminham os desafios aos profissionais do Serviço Social – consideradas as particularidades do seu trabalho – são as novas modalidades de produção e reprodução social da força de trabalho”. Esse processo altera não só o mercado de trabalho, assim como, as condições de trabalho do assistente social. Essa última será objeto de nossa apreciação, especificamente aspectos das condições de trabalho daqueles profissionais submetidos a contratos de trabalho precários na política de assistência social no contexto do Centro de Referência Especializado de Assistência Social, situado na zona Sul de Natal-RN.

Dentre as alterações no mercado de trabalho do Serviço Social destaca-se a ampliação dos empregos temporários, contexto em que muitos profissionais estão inseridos no mercado de trabalho sem vínculos estáveis. Na assistência social, os assistentes sociais apesar de atuarem em instituições públicas, nem sempre efetivamente ingressam na carreira pública – esse tipo de vínculo decorre do ingresso por concurso público – seja municipal, estadual ou federal. Vale ressaltar que a realização de concursos públicos envolvendo profissionais para a área da assistência social tem se apresentado bastante restrita. Em Natal, o último concurso público foi realizado em 2006.

Embora a assistência social disponha de uma política de recursos humanos, cujo instrumento legal é a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB - RH/SUAS), esta não tem se mostrado suficiente para promover mudanças significativas na gestão do trabalho na assistência social, continuando-se com os contratos precários com baixos salários, não cobertura de direitos trabalhistas, entre outras perdas para os trabalhadores. Mas vale ressaltar que a tarefa de melhorar a gestão do trabalho nesta política requer dentre outras ações, envolvimento e empenho de diferentes esferas gestoras na implementação das diretrizes da NOB- RH/SUAS.

O presente trabalho é resultado de observações, entrevistas e reflexões realizadas a partir da experiência de estágio curricular obrigatório vivenciada no âmbito do Curso de Serviço Social, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). O estágio foi realizado no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), particularmente o CREAS Sul, unidade I.

O CREAS configura-se como uma unidade pública e estatal, que oferta serviços especializados e continuados a famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos (violência física, psicológica, sexual, tráfico de pessoas, cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, etc.). A oferta de atenção especializada e continuada deve ter como foco a família e a situação vivenciada. Essa atenção especializada tem como foco o acesso da família a direitos socioassistenciais, por meio da potencialização de recursos e capacidade de proteção. O CREAS deve, ainda, buscar a construção de um espaço de acolhida e escuta qualificada, fortalecendo vínculos familiares e comunitários, priorizando a reconstrução de suas relações familiares. Dentro de seu contexto social, deve focar no fortalecimento dos recursos para a superação da situação apresentada.

Assim, durante o estágio no CREAS foi identificada como uma problemática que perpassa o cotidiano de trabalho desenvolvido na instituição, as condições de trabalhos dos profissionais lá inseridos – em especial o assistente social – que afetam o exercício

profissional e as relações de trabalho.

Ademais, dois elementos contribuíram para estimular a inquietação em relação a essa problemática. O primeiro diz respeito às novas formas de dominação do trabalho pelo capital, essa questão surgiu durante as discussões realizadas em sala de aula, em especial na disciplina Serviço Social e processos de trabalho, a qual nos levou a refletir acerca dessa questão, expressa através da subordinação, da precarização, do desemprego, dos contratos temporários entre outros aspectos. A experiência de estágio confirmou que essa realidade está bem presente na rotina profissional do Serviço Social, porque o assistente social também se caracteriza como um trabalhador assalariado que vende sua força de trabalho e sofre esses efeitos.

O segundo elemento surgiu a partir do diálogo com as assistentes sociais do CREAS Sul. Estas apontaram a dificuldade de se estabelecer um vínculo com o usuário em virtude da troca periódica de profissionais na unidade, além das dificuldades na execução do trabalho devido à falta de recursos físicos e materiais que prejudicam o andamento do caso que está sendo acompanhado. Assim, pode-se perceber que nesta instituição fatores relacionados à autonomia, à precarização e à provisoriedade do trabalho perpassam o cotidiano profissional e interferem na realização do fazer profissional do assistente social.

Logo, o presente estudo buscou construir maiores aproximações com as questões inerentes à prática profissional do assistente social, em particular relacionadas à ausência de condições de trabalho. Condições estas necessárias para que sejam obtidos resultados satisfatórios e direcionados para a efetiva garantia dos direitos sociais nas ações realizadas por esse profissional.

Desse modo, o objetivo do estudo cujos resultados se apresentam neste trabalho foi investigar aspectos acerca das condições de trabalho das Assistentes Sociais no âmbito do Centro de Referência Especializado de Assistência Social Sul no município de Natal/RN. Nesse sentido, procurou-se: descrever e analisar a prática profissional do assistente social no CREAS; identificar analisar os limites e desafios postos a essa prática profissional em um cenário de ausência de condições dignas de trabalho do assistente social.

Trata-se de uma pesquisa de natureza exploratória destinada à ampliação e aproximação com o fazer profissional do assistente social que vivencia condições e relações de trabalho precarizadas no âmbito do SUAS.

A pesquisa apresenta uma abordagem qualitativa, sendo importante ressaltar que esse tipo de pesquisa não é excludente, ou seja, não dispensa a recorrência a outras fontes. Sendo assim, destaca-se ser indispensável, em pesquisa qualitativa, apreender que muito mais do que

descrever um objeto, busca-se conhecer trajetórias de vida, experiências sociais dos sujeitos. Assim, a pesquisa qualitativa é, de modo geral, participante, uma vez que o pesquisador também é sujeito da pesquisa. (MARTINELLI, 1999). Além disso, foi realizada revisão de literatura, com a leitura de livros, artigos científicos, sobre a temática do trabalho e outras discussões relacionadas a esta (o fazer profissional do assistente social, a política de assistência social e a política de recursos humanos no SUAS, trabalho, etc.)

Para a coleta de dados foram realizadas entrevistas semi estruturadas. Segundo Richardson (1999), nesse tipo de entrevista, o problema em estudo é investigado por meio de perguntas pré-formuladas e em uma ordem preestabelecida. Para tanto, as entrevistas foram guiadas por um roteiro composto por perguntas abertas (ver apêndice A), colocando-se a possibilidade de serem formulados outros questionamentos no decorrer da entrevista, conforme o desenvolvimento do discurso dos entrevistados.

O registro das informações colhidas nas entrevistas foi realizado através da gravação das respostas das pessoas entrevistadas, mediante autorização destas. As entrevistas foram realizadas com 05 (cinco) assistentes sociais do CREAS Sul, município de Natal-RN, a fim de apreendermos o que essas profissionais expressam em relação às suas condições de trabalho e como estes interferem no cotidiano de sua prática interventiva. Vale ainda ressaltar que as entrevistas foram realizadas sob garantia de total sigilo no que diz respeito à questão da não identificação das entrevistadas. Em vista disso, as assistentes sociais serão identificadas neste trabalho pelos códigos E1, E2, E3, E4 e E5 nos momentos em que se fizer referência às suas falas.

Como técnica de análise dos resultados, fez-se uso da Análise de Conteúdo, onde procurou-se identificar questões mais recorrentes nas falas das entrevistadas que levassem à compreensão sobre a questão das condições de trabalho do assistente social no CREAS Sul. Tais questões dizem respeito ao cotidiano profissional das assistentes sociais do CREAS Sul, particularizando as dificuldades encontradas na instituição e como elas afetam as relações de trabalho, destacando ainda os conhecimentos necessários para a atuação do profissional, tratando também sobre a importância do Código de Ética da profissão.

O resultado do percurso realizado está exposto no presente trabalho com a estruturação a seguir: no primeiro capítulo é apresentada a profissão de Serviço Social na organização social do trabalho na contemporaneidade, ressaltando a condição do assistente social como trabalhador assalariado que vende sua força de trabalho especializada aos organismos empregadores. Em seguida é abordado o trabalho do assistente social no âmbito das políticas sociais públicas, tratando ainda da relação entre a precarização do trabalho do assistente social

e das políticas sociais na atualidade.

O segundo capítulo discute o trabalho do assistente social no âmbito da assistência social, enquanto espaço sócio-ocupacional deste profissional, haja vista que a assistência social é uma das mediações mais tradicionais e persistentes do exercício profissional. Trata ainda da Política Nacional de Assistência Social enfatizando a sua trajetória, trazendo à tona seus níveis de proteção social, apresentando, assim, o CREAS como unidade pública estatal de referência da proteção social especial de média complexidade.

O terceiro capítulo enfatiza o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) enquanto um dos importantes espaços de atendimento no contexto da atual política de assistência social. Destaca, em especial, a implantação do CREAS no município de Natal, o CREAS Sul, fazendo uma breve caracterização da instituição. Traz ainda a análise sobre as condições de trabalho do assistente social no CREAS, considerando-o enquanto trabalho precário, demonstrando as fragilidades e desafios da atuação profissional neste locus profissional, tomando como base o relato das 05 (cinco) entrevistas realizadas com assistentes sociais inseridos nessa unidade do CREAS na ocasião em que se realizou nossa pesquisa.

Ao final, serão apresentadas as considerações finais referentes ao presente trabalho, onde busca-se sintetizar o conteúdo trabalhado, bem como fazer considerações pertinentes a temática aqui tratada.



## **2 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA CENA CONTEMPORÂNEA**

Visando a contextualizar determinados aspectos que perpassam o debate em torno do trabalho do assistente social na contemporaneidade é importante fazer uma reflexão e analisar a profissão de Serviço Social como parte das transformações históricas da sociedade presente. Ressaltando-se, nesse sentido, algumas transformações ocorridas no universo do trabalho durante o atual estágio de desenvolvimento do capital, enfatizando a precarização do trabalho como uma característica expressiva da nova organização do trabalho na cena contemporânea, o que acarreta a ameaça aos direitos sociais e trabalhistas, e a perda de postos de trabalho.

Além disso, considera-se imprescindível examinar como essas transformações atingem o conteúdo e o direcionamento da própria atividade profissional do assistente social, haja vista que enquanto um trabalhador assalariado, elas afetam as condições e relações de trabalho nas quais se realiza tal atividade e as atribuições e competências inerentes à profissão.

Em seguida, trata das tendências de organização das políticas públicas e suas implicações para o trabalho do assistente social, tendo em vista que as ações profissionais são determinadas pelo mundo do trabalho, pelo Estado e pela sociedade civil, os quais interferem nas formas de regulação do mercado de trabalho profissional. Considerando também que além do Estado ser o seu maior empregador, também desempenha uma importante função na formulação e operacionalização das políticas públicas. É fundamental ainda tratar da relação entre a precarização do trabalho do assistente social e das políticas sociais na atualidade, haja vista a política social estar subordinada à política econômica, o que acaba interferindo na qualidade dos serviços públicos que são prestados à população, bem como refletindo nas condições de trabalho dos profissionais que atuam na área social.

### **2.1 O ASSISTENTE SOCIAL ENQUANTO TRABALHADOR ASSALARIADO**

O trabalho é um elemento considerado essencial à existência humana, o qual assumiu no passado formas diferentes: “no escravismo, o trabalho escravo, no feudalismo o trabalho servil e no capitalismo o trabalho assalariado” (TAVARES, 2007, p. 17). Assim como o trabalho modificou-se, o capitalismo também alterou seu modo de funcionamento na perspectiva de responder às sucessivas crises vividas por esse modelo econômico. Nesses termos, é imprescindível situar algumas transformações societárias no universo do trabalho de modo a melhor entender o assistente social enquanto trabalhador assalariado na

contemporaneidade e, conseqüentemente, as condições de trabalho com as quais podem se deparar esse profissional no cotidiano de sua prática interventiva.

Com a emergência da sociedade burguesa, afirma-se o “trabalho livre” como o seu pilar: o trabalho desvinculado da esfera doméstica, da propriedade, do domínio feudal e compromissos extra-econômicos, subordinados à racionalidade técnica e econômica do capital. Assim, a tradição clássica do pensamento social, “marxista” ou “burguesa”, oriunda do século XIX, reconstruiu a estrutura e a dinâmica da sociedade capitalista a partir da origem do trabalho, da produção, das relações de propriedade e critérios de racionalidade (IAMAMOTO, 2010).

Em meados de 1970 o capital vivenciou um intenso e marcante processo caracterizado como, “[...] processo de reorganização das suas formas de dominação societal, não só procurando reorganizar em termos capitalistas o processo produtivo, mas procurando gestar um projeto de recuperação da hegemonia nas mais diversas esferas da sociabilidade” (ANTUNES, 2009, apud FRANCELINO, 2009, p. 17). Tal processo teve início com a reestruturação produtiva que se caracteriza pela passagem do modelo de produção em massa, fordista taylorista, para a nova lógica de acumulação flexível, que traz consigo a exigência de maior lucratividade com o uso de novas tecnologias promovendo a flexibilização da produção, exigindo a redução de custo e a ampliação das taxas de lucratividade que, por sua vez, afeta diretamente a classe trabalhadora, o mercado de trabalho e os direitos sociais e trabalhistas com a tendência de “rebaixamento dos custos do chamado fator trabalho” (IAMAMOTO, 2000, p. 48). As empresas e o Estado passam pelo processo de enxugamento com a terceirização e redução no quadro de funcionários e assim, surge o trabalhador polivalente que exerce várias funções ao mesmo tempo recebendo o mesmo salário (IAMAMOTO, 2000, apud FRANCELINO, 2009).

No Brasil os primeiros contornos da reestruturação produtiva tiveram início na década de 1980 quando as empresas passaram a adotar novos padrões organizacionais e tecnológicos e novas formas de organização do trabalho. Nos anos 1990 a reestruturação produtiva desenvolveu-se mais intensamente com a demarcação das prescrições originadas da acumulação flexível e do ideário japonês e, sobretudo com a adoção das formas de subcontratação e terceirização da força de trabalho. Assim, especialmente na década de 1990, iniciada no governo de Fernando Collor de Melo e posteriormente continuada no governo de Fernando Henrique Cardoso, o processo de reestruturação produtiva ampliou-se no Brasil (ANTUNES, 2006, apud FRANCELINO, 2009).

No contexto da reestruturação produtiva, inúmeras mudanças são percebidas no

mundo do trabalho, haja vista tratar-se [...] de um processo de organização do trabalho cuja finalidade essencial, real, é a da intensificação das condições de exploração da força de trabalho [...] (ANTUNES, 2009, p. 3). Desse modo, a classe trabalhadora foi o principal alvo dessas intensas transformações, com o aumento brutal do desemprego e com a intensificação da exploração do trabalho. Assim, a classe trabalhadora tornou-se ainda mais fragmentada e heterogeneizada, com o surgimento e intensificação de novas formas de trabalho como o trabalho temporário, o terceirizado e o informal, os quais permanecem presentes até então.

Tendo em vista a diminuição da mão de obra humana, cresce, então, o problema central do mundo contemporâneo sob o domínio do grande capital financeiro em relação ao capital produtivo: o desemprego, o qual se caracteriza como uma das principais expressões da questão social no cenário contemporâneo. Sendo assim, a redução de emprego, aliada à retração do Estado em suas responsabilidades públicas no âmbito dos serviços e direitos sociais, faz crescer a pobreza e a miséria, passa a comprometer os direitos sociais e humanos, inclusive o direito à própria vida (IAMAMOTO, 2010).

Criou-se, de um lado, em escala minoritária, o trabalhador "polivalente e multifuncional" da era informacional, capaz de operar com máquinas com controle numérico e de, por vezes, exercitar com mais intensidade sua dimensão mais intelectual. E, de outro lado, há uma massa de trabalhadores precarizados, sem qualificação, que hoje está presenciando as formas de *part-time*, emprego temporário, parcial, ou então vivenciando o desemprego estrutural. (ANTUNES, 2001, p. 43.)

Verifica-se ainda que o desenvolvimento científico e tecnológico também é uma marca da reestruturação produtiva, tendo em vista a incorporação de um significativo maquinário que substitui a força humana de trabalho. Dessa forma, a reestruturação produtiva sustentada na automação, na robótica, na informática e, em outros avanços científicos, impulsiona profundas e radicais transformações no modo de produção dos bens e serviços e afeta as “condições e relações de trabalho, assim como o conteúdo do próprio trabalho” (IAMAMOTO, 2000, p. 49).

A configuração atual do mundo do trabalho orienta-se para um movimento de desvalorização da força de trabalho e alterações no que diz respeito à relação capital trabalho. Esse cenário nos termos de Antunes significa:

[...] desregulamentação, flexibilização, terceirização, bem como todo esse receituário que se esparrama pelo “mundo empresarial”, são expressões de uma lógica societal onde o capital vale e a força humana de trabalho só conta enquanto parcela imprescindível para a reprodução deste mesmo capital. Isso porque o capital é incapaz de realizar sua autovalorização sem utilizar-se do trabalho humano. Pode diminuir o trabalho vivo, mas não eliminá-lo. Pode precarizá-lo e desempregar parcelas imensas, mas não pode extingui-lo. (ANTUNES, 2001, p. 38).

Nesse sentido, a precarização do trabalho se afirma como uma verdadeira força desumanizadora do trabalho e se apresenta como uma ação prejudicial à classe trabalhadora e destrutiva da força de organização do proletariado que se vê intimidada diante da redução de postos de trabalho estáveis e do intenso fenômeno da flexibilização – atrelado à precarização e desregulamentação – do trabalho. Esta se afirma no cenário mundial e destrói uma série de direitos sociais conquistados historicamente pela população.

É neste âmbito que Antunes (2003) orienta sua análise para a tendência de modificação da classe trabalhadora – redução dos trabalhadores estáveis – através da redução do proletariado fabril, industrial, manual em decorrência da reestruturação produtiva que deu lugar a novas modalidades de trabalho desprotegido. A essa tendência Antunes chama de *subproletarização* do trabalho presente nas formas de trabalho precário, parcial, temporário, subcontratado e informal. Essa parcela de trabalhadores que se encontra na condição de subproletarização está sujeita a uma situação de constante subtração dos direitos trabalhistas, bem como, as formas de proteção social desenvolvidas pelo Estado, tendo em vista que a partir do conjunto de transformações promovidas pela reestruturação produtiva também verificou-se mudanças no modo de intervenção do Estado. Segundo Mota:

[...] as mudanças nas relações entre Estado, sociedade e mercado materializam-se em um conjunto de medidas de ajuste econômico e das reformas institucionais, cujos destaques são os *mecanismos de privatização, as pressões do empresariado e da burocracia estatal para suprimir os direitos sociais e trabalhistas e a naturalização da superexploração do trabalho*. [...] O objetivo é reduzir o papel do Estado na área das políticas de proteção social e na regulação das condições de produção material [...]. (MOTA, 2008, p. 37. Grifos da autora).

Diante desse cenário para analisar o a profissão do Serviço Social como parte dessas transformações históricas na atual conjuntura, é necessário ir além do universo profissional,

isto é, “romper com uma visão endógena da profissão, prisioneira em seus muros internos.” É preciso também buscar entender como essas transformações atingem o conteúdo e direcionamento da própria atividade profissional, bem como as condições e relações de trabalho nas quais se realiza e como elas afetam as atribuições, competências e requisitos da formação do assistente social. Essa perspectiva exige ampliar os horizontes para o movimento das classes sociais e do Estado em suas relações com a sociedade, não para perder ou diluir as particularidades profissionais, mas, ao contrário, para iluminá-las com maior nitidez; extrapolar o universo do Serviço Social para melhor apreendê-lo na história da sociedade da qual ele é parte e expressão (IAMAMOTO, 2006, p.7).

O Serviço Social como profissão emerge na sociedade capitalista na transição do seu estágio concorrencial para monopolista, que se situa entre 1890 e 1940, contexto em que a questão social<sup>1</sup> pelo seu caráter de classe, demanda do Estado mecanismos de intervenção não apenas econômicos, mas também políticos e sociais. Sua institucionalização relaciona-se assim à progressiva intervenção do Estado no processo de regulação social, momento em que as sequelas e manifestações da questão social se põem como objeto de políticas sociais, em dupla perspectiva: seja no sentido de garantir condições adequadas ao pleno desenvolvimento capitalista e seus processos de acumulação privada em benefício do grande capital monopolista; e, simultânea e contraditoriamente, no sentido responder, por vezes antecipar-se, às pressões de mobilização e organização da classe operária, que exige o atendimento de necessidades sociais coletivas e individuais derivadas dos processos de produção e reprodução social (NETTO, 2001).

O Estado, ao centralizar a política sócio assistencial efetivada através da prestação de serviços sociais, cria as bases sociais que sustentam um mercado de trabalho para o assistente social. O Estado e os estratos burgueses tornam-se uma das molas propulsoras dessa qualificação profissional, legitimada pelo poder. O Serviço Social deixa de ser um mecanismo da distribuição da caridade privada das classes dominantes – rompendo com a tradicional filantropia –, para transformar-se em uma das engrenagens da execução das políticas públicas e de setores empresariais, seus maiores empregadores. (IAMAMOTO, 2006)

É nesse sentido que Iamamoto (2006) observa que a análise do Serviço Social no âmbito das relações sociais capitalistas visa a superar os influxos liberais que grassam as análises sobre a chamada “prática profissional”, vista como prática do indivíduo isolado,

---

<sup>1</sup>“Questão social” apreendida enquanto o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade”. (IAMAMOTO, 2006, p. 17).

desvinculada da trama social que cria sua necessidade e condiciona seus efeitos na sociedade. Os processos históricos são reduzidos a um “contexto” distinto da prática profissional, que a condiciona “externamente”. A “prática” é tida como uma relação singular entre o assistente social e o usuário de seus serviços –, seu “cliente” – desvinculada da “questão social” e das políticas sociais (IAMAMOTO, 2006).

Desde a década de 1980 vem sendo reiterado que a profissão de Serviço Social é uma especialização do trabalho, inscrita na divisão social e técnica do trabalho social<sup>2</sup>, o que supõe afirmar o primado do trabalho na constituição dos indivíduos sociais<sup>3</sup>. Ao indagar-se sobre o significado social do Serviço Social no processo de produção e reprodução das relações sociais, tem-se um ponto de partida e um norte. Este não é a prioridade do mercado – ou da esfera da circulação –, tão cara aos liberais. Para esses, a esfera privilegiada na compreensão da vida social é a esfera da distribuição da riqueza, visto que as leis históricas que regem a sua produção são tidas como leis “naturais”, isto é, assemelhadas àquelas da natureza, de difícil alteração por parte da ação humana (IAMAMOTO, 2006).

Sendo assim, afirmar que o Serviço Social é uma profissão inscrita na divisão social e técnica do trabalho como uma especialização do trabalho coletivo, e identificar o assistente social como trabalhador assalariado, implica problematizar como se dá a relação de compra e venda dessa força de trabalho a empregadores diversos, como o Estado, as organizações privadas empresariais, não governamentais ou patronais. Trata-se de uma interpretação da profissão que pretende desvendar suas particularidades como parte do trabalho coletivo, uma vez que o trabalho não é a ação isolada de um indivíduo, mas é sempre atividade coletiva de caráter eminentemente social (RAICHELIS, 2011). Nessa perspectiva, Netto observa que

[...]. O caminho da profissionalização do Serviço Social é, na verdade, o processo pelo qual seus agentes – *ainda que desenvolvendo uma autorrepresentação e um discurso centrados na autonomia dos seus valores e da sua vontade* – se inserem em atividades interventivas cuja dinâmica, organização, recursos e objetivos são determinados para além do seu controle. [...], o que o deslocamento altera visceralmente, concretizando a ruptura, é, objetivamente, a condição do agente e o significado social de sua ação; o agente passa a inscrever-se numa relação de assalariamento e a significação social de seu fazer passa a ter um sentido novo na malha da reprodução das relações sociais. Em síntese: é com esse giro que o Serviço Social se constitui como profissão, inserindo-se no *mercado de trabalho*, com todas as

<sup>2</sup>Essa perspectiva de análise foi introduzida no Serviço Social brasileiro, em 1982. (Cf. IAMAMOTO; CARVALHO, 1982; IAMAMOTO, 1992).

<sup>3</sup>A centralidade do trabalho na constituição dos indivíduos sociais foi diluída nas interpretações do marxismo herdadas do movimento de reconceituação; um marxismo sem Marx, carregado de fortes marcas do estruturalismo francês de Althusser e do marxismo soviético e/ou de inspiração maoísta (IAMAMOTO, 2006).

consequências daí derivadas (principalmente com o seu agente tornando-se vendedor da sua força de trabalho). (NETTO, 2001 p. 71-72. Grifos do autor).

A conformação dessa ordem societária cria, assim, um novo espaço sócio ocupacional para o assistente social (e para um conjunto de outras profissões) na divisão social e técnica do trabalho, constituindo objetivamente as condições através das quais a profissão será demandada e legitimada para a execução de um amplo leque de atribuições profissionais, notadamente no âmbito das diferentes políticas sociais setoriais. Contudo, é esse mesmo processo de profissionalização do assistente social e institucionalização da profissão na divisão social e técnica do trabalho que circunscreve as condições concretas para que o trabalho do assistente social ingresse no processo de mercantilização e no universo do valor e da valorização do capital, móvel principal da sociedade capitalista (RAICHELIS, 2011).

Isto porque, para além da análise do Serviço Social como trabalho concreto, dotado de qualidade específica que atende a necessidades sociais a partir de suportes intelectuais e materiais para sua realização (Marx, 1968), o exercício profissional do assistente social em resposta a demandas sociais passa a ser mediado pelo mercado, ou seja, pela produção, troca e consumo das mercadorias (bens e serviços) dentro de uma crescente divisão do trabalho social.

Nessa perspectiva, o Serviço Social é regulamentado como uma profissão liberal, dispondo o assistente social de uma relativa autonomia na condução do exercício profissional, tornando-se necessários estatutos legais e éticos (Lei de Regulamentação da Profissão; o Código de Ética da profissão; os documentos que normatizam a Política de Nacional Assistência Social, a LOAS, a NOB/SUAS e a NOB/RH) que regulamentem socialmente essa atividade. Entretanto, essa autonomia é tensionada pela compra e venda dessa força de trabalho especializada a diferentes empregadores: o Estado (e suas distintas formas de poder), o empresariado, as organizações de trabalhadores e de outros segmentos organizados da sociedade civil (IAMAMOTO 2008).

É valendo-se disso que Iamamoto (2008) extrai a análise sobre a dupla dimensão do trabalho do assistente social como um trabalhador assalariado, que vende sua força de trabalho em troca de um salário, afirmando que

Em decorrência, o caráter social desse trabalho assume uma dupla dimensão: a) enquanto trabalho útil atende a necessidades sociais (que justificam a reprodução da própria profissão) e efetiva-se através de relações com outros homens, incorporando



o legado material e intelectual de gerações passadas, ao tempo em que se beneficia das conquistas atuais das ciências sociais e humanas; b) mas só pode atender às necessidades sociais se seu trabalho puder ser igualado a qualquer outro enquanto trabalho abstrato<sup>4</sup> - mero coágulo de tempo do trabalho social médio<sup>5</sup> -, possibilitando que esse trabalho privado adquira um caráter social. (IAMAMOTO, 2008, p. 421)

Nesse sentido, o agente profissional contratado pelas instituições empregadoras ingressa no mercado de trabalho como proprietário de sua força de trabalho especializada, a qual é conquistada pela formação universitária que o legitima a exercer um trabalho complexo em termos da divisão social do trabalho, dotado de qualificação específica para o seu desenvolvimento. No entanto, essa força de trabalho só pode entrar em ação se dispuser de meios e instrumentos de trabalho que, não sendo de propriedade do assistente social, devem ser colocados a sua disposição pelos empregadores institucionais, como por exemplo, recursos materiais, humanos, financeiros, para a execução e desenvolvimento de programas, projetos, serviços, benefícios e de um conjunto de outras atribuições e competências, de atendimento direto ou em nível de gestão e gerenciamento da instituição (RAICHELIS, 2011).

As implicações desse processo são profundas e incidem na autonomia relativa desse profissional, que não possui, como vimos, o poder de definir as prioridades nem o modo pelo qual pretende desenvolver o trabalho socialmente necessário, coletivo, combinado e cooperado com os demais trabalhadores sociais nos diferentes espaços sócio ocupacionais que demandam essa capacidade de trabalho especializada, conforme observa Raichelis (2011). A autora reflete, ainda, que

[...]. Problematizar o trabalho do assistente social na sociedade contemporânea supõe pensá-lo como parte alíquota do trabalho da classe trabalhadora, que vende sua força de trabalho em troca de um salário, submetido aos dilemas e constrangimentos comuns a todos os trabalhadores assalariados, o que implica ultrapassar a visão liberal que apreende a prática do assistente social a partir de uma relação dual e individual entre o profissional e os sujeitos aos quais presta serviços. (RAICHELIS, 2011)

---

<sup>4</sup> Nos termos de Marx, trabalho humano abstraído de todas as suas qualidades e características particulares, indiferenciado, indistinto, desaparecendo o caráter útil dos produtos do trabalho e do trabalho nele corporificado, e, portanto, também desaparecem as diferentes formas de trabalho concreto, "elas não mais se distinguem uma das outras, mas reduzem-se, todas, a uma única espécie de trabalho, o trabalho humano abstrato (MARX, 1968, p. 44-45).

<sup>5</sup> Para Marx (1968, p. 44-46): "Cada uma dessas forças individuais de trabalho se equipara às demais, na medida em que possui o caráter de uma força média de trabalho social, e atue como essa força social média, precisando, portanto, apenas do tempo de trabalho em média necessário ou socialmente necessário para a produção de uma mercadoria. Tempo de trabalho socialmente necessário é o tempo de trabalho requerido para produzir-se um valor de uso qualquer, nas condições de produção socialmente normais, existentes, e com o grau social médio de destreza e intensidade do trabalho".



Portanto, Iamamoto (2008) observa que o assistente social, ao ingressar no mercado de trabalho – condição para que possa exercer a sua profissão como trabalhador assalariado – vende a sua força de trabalho: uma mercadoria que tem valor de uso, porque responde a uma necessidade social, e um valor de troca expresso no salário. O dinheiro que ele recebe expressa a equivalência do valor de sua força de trabalho com todas as outras mercadorias necessárias à sua sobrevivência material e espiritual, que podem ser adquiridas no mercado até o limite quantitativo de seu equivalente – o salário ou proventos –, que corresponde a um trabalho complexo que requer formação universitária, como anteriormente ressaltado.

A condição assalariada seja como funcionário público ou assalariado de empregadores privados, empresariais ou não, envolve, necessariamente, a incorporação de parâmetros institucionais e trabalhistas que regulam as relações de trabalho, consubstanciadas no contrato de trabalho, que estabelecem as condições em que esse trabalho se realiza: intensidade, jornada, salário, controle do trabalho, índices de produtividade e metas a serem cumpridas. Os empregadores definem ainda a particularização de funções e atribuições consoante às normas que regulam o trabalho coletivo. Em contrapartida, essa condição de trabalhador assalariado faz com que os profissionais não disponham nem tenham controle sobre todas as condições e os meios de trabalho postos à sua disposição no espaço institucional, caracterizando a denominada relativa autonomia do assistente social mencionada acima.

Esses organismos empregadores, estatais ou privados, definem também a matéria (objeto) sobre a qual recai a ação profissional, ou seja, as dimensões, expressões ou recortes da questão social a serem trabalhadas; as funções e atribuições profissionais, além de oferecerem o suporte material para o desenvolvimento do trabalho – recursos humanos, técnicos, institucionais e financeiros –, decorrendo daí tanto as possibilidades como os limites à materialização do projeto profissional. Para Iamamoto (2008), é nesse terreno denso de tensões e contradições sociais que se situa o protagonismo profissional.

Raichelis (2011) nos lembra que os demais meios de trabalho – conhecimentos e habilidades profissionais – são propriedade do assistente social, cujas possibilidades de pleno desenvolvimento também são condicionadas por um conjunto de determinações que, não sendo externas ao trabalho, incidem diretamente no cotidiano profissional e na atividade do profissional e que vão desde o recorte de classe, gênero, raça, etnia, passando pelos traços de subalternidade da profissão, sua herança cultural, católica, entre outros.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup>Ainda que os profissionais disponham, no mercado de trabalho, de uma relativa autonomia na condução de suas

Vale ainda ressaltar que o assistente social desenvolve o seu trabalho nos distintos espaços ocupacionais que envolvem relações com sujeitos sociais determinados: a instituição estatal (Poder Executivo e Ministério Público, Legislativo e Judiciário); as empresas capitalistas; as organizações políticas sindicais; as organizações privadas não lucrativas e as instâncias públicas de controle democrático (Conselhos de Políticas e Direitos, conferências, fóruns e ouvidorias). Nesses espaços ocupacionais, os assistentes sociais exercem suas competências e atribuições profissionais, resguardadas pela Lei de Regulamentação da Profissão (Lei nº 8.662, de 7 de Junho de 1993), a qual dispõe sobre a profissão do assistente social.

Nesse sentido, o assistente social lida, no seu trabalho cotidiano, com situações singulares vividas por indivíduos e suas famílias, grupos e segmentos populacionais, que são atravessadas por determinações de classes. O profissional é desafiado a desentranhar da vida dos sujeitos singulares que atendem as dimensões universais e particulares que aí se concretizam, como condição de transitar suas necessidades sociais da esfera privada para a luta por direitos na cena pública, potenciando-a em fóruns e espaços coletivos. Isso requer tanto competência teórico-metodológica para ler a realidade e atribuir visibilidade aos fios que integram o singular no coletivo quanto o conhecimento no modo de vida, de trabalho e expressões culturais desses sujeitos sociais, como requisitos essenciais do desempenho profissional, além da sensibilidade e vontade políticas que movem a ação (IAMAMOTO, p. 220-221, 2008).

Vale ainda ressaltar a dimensão ética, fortalecida no projeto ético político e no Código de Ética da profissão, o qual afirma que é fundamental a atuação do profissional na “Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda a sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras”, e um posicionamento em favor da equidade e justiça social, de modo a assegurar tanto a universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, quanto sua gestão democrática. (CFESS, 1993)

O trabalho do assistente social é, nesses termos, expressão de um movimento que articula conhecimentos e luta por espaços no mercado de trabalho; competências e atribuições privativas que têm reconhecimento legal nos seus estatutos normativos e reguladores (além da Lei de Regulamentação Profissional, do Código de Ética, já citados, as Diretrizes Curriculares da formação profissional), cujos sujeitos que a exercem, individual e coletivamente, se subordinam às normas de enquadramento institucional, mas também se organizam e se

---

atividades, os empregadores articulam um conjunto de condições que informam o processamento da ação e condicionam a possibilidade de realização dos resultados projetados, estabelecendo condições sociais em que ocorre a materialização do projeto profissional em espaços ocupacionais específicos (IAMAMOTO, 2008).

mobilizam no interior de um movimento dinâmico e dialético de trabalhadores que repensam a si mesmos e a sua intervenção no campo da ação profissional (RAICHELIS, 2011).

É nesse processo tenso que as profissões constroem seus projetos profissionais coletivos, no nosso caso, o projeto ético-político profissional que há pelo menos três décadas vem sendo posto em marcha coletivamente pelo Serviço Social brasileiro. E é esse projeto que entra em permanente tensão e contradição com o estatuto de trabalhador assalariado do assistente social, especialmente em tempos de financeirização e de capital fetiche<sup>7</sup> (IAMAMOTO, 2008).

Nos termos de Netto, os projetos profissionais, construídos pela respectiva categoria:

[...] apresentam a autoimagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos, práticos e institucionais) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as bases das suas relações com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais privadas e públicas (inclusive o Estado, a que cabe o reconhecimento jurídico dos estatutos profissionais). (NETTO, 1999, p.95)

Desse modo, conforme aponta Iamamoto (2008), percebe-se uma tensão entre o projeto profissional, o qual afirma o assistente social como um ser prático social dotado de liberdade e teleologia, capaz de realizar projeções e buscar implementá-las na vida social; e a condição de trabalhador assalariado, cujas ações são submetidas ao poder dos empregadores e determinadas por condições externas aos indivíduos singulares, às quais são socialmente forçados a subordinar-se, ainda que coletivamente possam rebelar-se.

No âmbito profissional, o projeto sugere um compromisso com a competência; com a qualidade dos serviços prestados aos usuários; evidência na formação acadêmica qualificada, fundada em concepções teórico-metodológicas que ajudam na compreensão da dinâmica da sociedade; uma relação com outras categorias profissionais que estejam em consonância com as propostas do projeto e com movimentos que estão ligados à luta dos trabalhadores. (CÂMARA; SILVA, 2011)

Portanto, retomando a análise de Iamamoto (2008), o assistente social enquanto

---

<sup>7</sup> “O caráter alienado da relação do capital, sua fetichização, alcança seu ápice no capital que rende juros, que representa a mera propriedade do capital como meio de apropriar-se do trabalho alheio presente e futuro. O capital – dinheiro aparece, na sua superfície, numa relação consigo mesmo, como fonte independente de criação de valor, à margem do processo de produção, apagando o seu caráter antagônico frente ao trabalho. [...]. Obscurece as cicatrizes de sua origem, assumindo a forma mais coisificada do capital, que Marx denomina de capital fetiche. A relação social está consumada na relação com uma coisa, do dinheiro consigo mesmo. Em vez da transformação real do dinheiro em capital, aqui se mostra sua forma sem conteúdo”. (IAMAMOTO, 2008, p. 93)

trabalhador assalariado precisa demonstrar nas situações singulares em que se defronta no exercício profissional – situações essas carregadas tanto de dimensões universais quanto particulares – a viabilidade da direção social impressa no projeto do Serviço Social brasileiro: seu potencial renovador da profissão na afirmação dos direitos sociais dos cidadãos e cidadãs, na atenção e no respeito às suas necessidades e interesses que, por inúmeras mediações, se transmutam em demandas sociais e profissionais. E com isto, avançar na legitimação da profissão na sociedade, na aprimoração e ampliação dos espaços ocupacionais, reforçando a identidade do assistente social.

Dessa forma, observa-se que a expansão do capitalismo altera a demanda do trabalho do assistente social, modificando assim o mercado de trabalho e transformando os processos e as condições de trabalho nos quais os assistentes sociais ingressam enquanto profissionais assalariados. No entanto, cabe a toda categoria lutar por condições dignas de trabalho e afirmar a profissão na sociedade presente, considerando a própria dimensão crítica da realidade que a categoria vem construindo ao longo da história do Serviço Social enquanto profissão.

## 2.2 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO ÂMBITO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Tratando das sociedades contemporâneas, a menção a política social, associada aos conceitos de políticas públicas, necessidades sociais e direitos de cidadania, tornou-se uma recorrente tendência intelectual e política. Entretanto, o que se observa nessa tendência é que o destaque dado ao social e à dimensão pública da política está ocorrendo numa época regida pela ideologia neoliberal em que a política como indicação de governo socialmente ativo e responsivo tornou-se um anacronismo (PEREIRA, 2011, p.163).

Pereira (2011, p.65) observa não ser fácil conceituar e definir política social, haja vista que existem tantas definições quantos autores e atores que tentam compreendê-la e colocá-la em prática, o que “torna-se imperioso fazê-lo sob parâmetros não apenas científicos, mas também éticos e cívicos”. Isso porque a falta de definição do que seja política social, afeta não só a credibilidade dessa política como política de fato, mas também a vida em sociedade. Afinal, vale lembrar que é diante da política social que direitos sociais se concretizam e necessidades humanas são atendidas na perspectiva da ampliada cidadania. Sendo assim, para

a autora a política social é tratada a partir da seguinte perspectiva:

Trata-se daquela que apreende essa política como produto da relação dialeticamente contraditória entre estrutura e história e, portanto, de relações – simultaneamente antagônicas e recíprocas – entre capital x trabalho, Estado x sociedade e princípios da liberdade e da igualdade que regem direitos de cidadania. Sendo assim, a política social se apresenta como um conceito complexo que não condiz com a ideia pragmática de mera provisão ou alocação de decisões tomadas pelo Estado e aplicadas verticalmente na sociedade. (PEREIRA, 2011, p. 166)

Nesse sentido, a política social jamais poderá ser compreendida como um processo linear, de conotação exclusivamente positiva ou negativa, ou a serviço exclusivo de uma determinada classe. Na verdade, ela tem se mostrado simultaneamente positiva e negativa e beneficiado interesses contrários de acordo com a correlação de forças prevalecente, o que torna a política social dialeticamente contraditória, ou seja, é essa contradição que permite à classe trabalhadora e aos pobres no geral também utilizá-la a seu favor (PEREIRA, 2011).

Coadunando com o pensamento de Pereira, Almeida e Alencar (2011) pondera que as políticas sociais encerram uma decisiva e central contradição, uma vez que, ao mesmo tempo que elas integram os esforços políticos, econômicos e ideológicos de não reconhecimento da classe trabalhadora como sujeito que produz a riqueza social e que dela não se apropria, também constituem formas históricas e concretas por meio das quais se produzem o reconhecimento e a incorporação dos direitos sociais dessa mesma classe. Deste modo, as políticas sociais ao mesmo tempo em que são determinadas pela contradição que movimenta a sociedade capitalista, também ampliam um outro conjunto de contradições que materializam territorialmente na cidade e nos contornos da relação entre Estado e a sociedade civil, um campo de diferentes lugares e possibilidades de exercício do poder, em conjunturas históricas particulares.

Nessa lógica, vale ressaltar que a política social constitui-se como uma política pública, ou seja, um tipo, dentre outros de política pública. Conforme aponta Pereira (2011, p.173) “ambas as designações (política social e política pública) são *policies* (políticas de ação), integrantes do ramo de espécie do gênero política pública (*public policy*)”. Desse modo, fazem parte desse gênero, todas as políticas que requerem participação ativa do Estado, sob o controle da sociedade, no planejamento e execução de procedimentos e metas voltados para satisfazer as necessidades sociais.

Política pública expressa assim, a conversão de demandas e decisões privadas e estatais em decisões e ações públicas que afetam e comprometem a todos. [...]. Por

ser pública (e não propriamente estatal ou coletiva e muito menos privada), ela, assim como todas as suas espécies (afé incluída a política social), tem dimensão e escopo que ultrapassam os limites do Estado, dos coletivos ou corporações sociais, e obviamente, do indivíduo isolado. Por isso, o termo “público” que a qualifica como política tem um intrínseco sentido de universalidade e totalidade. (PEREIRA, 2011, p. 174)

Segundo Behring e Boschetti (2007), a conexão entre o Serviço Social e as Políticas Sociais surge a partir dos anos 1930, após a crise do capitalismo em 1929, quando o Estado brasileiro, em consonância com as tendências mundiais, expande seu papel, com intervenções também na área social, para fazer o enfrentamento das expressões da questão social que emergiam na sociedade brasileira naquele momento. Esta conexão se dá, ainda, diante da profissionalização do Serviço Social, como especialização do trabalho coletivo.

Fazendo referência à análise de Coimbra, Behring e Boschetti (2007), salientam que a perspectiva que o Serviço Social assumiu diante do tema na década de 1970, foi marcada pela tendência:

[...] de focalizar o estudo de política e problemas no âmbito estritamente local e nacional, privilegiar o estudo de programas governamentais e empresariais isolados, adotar uma abordagem essencialmente voltada para a prática, possuir um enfoque multidisciplinar e teoricamente confuso; ser basicamente empirista, situar-se ingenuamente perante os efeitos ideológicos de sua própria prática. (COIMBRA, 1987, p. 79)

Esta postura, segundo Netto (1991), se aplica aos profissionais que aderiram à perspectiva modernizadora. O Brasil, neste período, é marcado pela ditadura militar pós 1964, que se caracteriza por um processo de industrialização e urbanização acelerada e pela modernização do Estado brasileiro, e ao mesmo tempo, pelo acirramento da questão social, das contradições sociais do país (ARAÚJO, 2012).

Segundo Araújo (2012) é a partir de 1985 que se começa a negar as políticas sociais como aparelho ideológico do Estado, superando-se a teoria que restringia a política social, apenas, à dominação/cooptação dos trabalhadores, desconsiderando-se a força dos movimentos sociais na conquista de direitos e o posicionamento crítico de autores que vêm construindo análises em torno do Serviço Social<sup>8</sup>. No entanto, a partir da década de 90, este posicionamento crítico favorece o avanço conceitual da política social e a “compreensão da

---

<sup>8</sup>Os autores considerados são: Menezes(1993), Sposati (1985), Yasbek (1992) Faleiros (1989), Netto (1992), entre outros.

natureza da ação política e profissional dos assistentes sociais nesses campos, num processo claro de maturação ainda maior do Serviço Social brasileiro” (BEHRING; BOSCHETTI, 2007, p. 17).

O processo de descentralização das políticas sociais que se iniciou no Brasil em meados dos anos 1990, no qual a prestação de serviços sociais, antes assumidos pela esfera federal, é transferida para as instituições públicas municipais – a municipalização –, além de expandir o mercado de trabalho dos assistentes sociais, requisitou novas funções e competências à categoria.

O processo de descentralização das políticas sociais públicas – com ênfase na sua municipalização – requer desse profissional outras funções além das tradicionais atividades como o plantão, o atendimento, a entrevista, etc. estão sendo chamados a atuar na esfera da formulação e avaliação das políticas, assim como do planejamento e gestão, participando de equipes interdisciplinares. Ampliam seu espaço ocupacional para atividades relacionadas à implementação e orientação dos conselhos de políticas públicas, à capacitação de conselheiros, à elaboração de planos de assistência social e acompanhamento de projetos específicos (IAMAMOTO, 2000, p. 64)

Pereira considera que “em qualquer tempo e contexto sociocultural, a política social tem procurado satisfazer necessidades sociais” (2011. p. 27), entretanto, também tem se prestado ao controle social e político. Assim, se por um lado não se pode desconsiderar o papel regulador dos conflitos das políticas sociais e das determinações econômicas que a permeiam, também não se pode minimizar seu potencial como instrumento indispensável da classe trabalhadora organizada, para a conquista dos direitos sociais.

Em consonância com o pensamento de Pereira, Araújo (2012) afirma que é fundamental a ação e contribuição do Serviço Social nas conquistas dos direitos e igualdade social por meio da ampliação da abrangência das políticas sociais. No entanto, observa-se que exige-se cada vez mais do profissional uma melhor qualificação teórico-metodológica, técnico operativa e ético-política.

Segundo Almeida e Alencar (2011), refletir sobre a ação profissional do assistente social no âmbito das políticas públicas implica compreender que o trabalho desse profissional integra processos de trabalho coletivo no âmbito de estabelecimentos públicos e privados (ONGs, instituições filantrópicas, empresas capitalistas, fundações empresariais, associações e entidades de classe) que prestam diretamente serviços sociais ou atuam nos processos de assessoria, planejamento, controle e intermediação dos mesmos. Assim, ao reconhecer a



autonomia técnica do trabalho do assistente social e o fato de que se trata de uma ação profissional regulada por um código de ética e por conselho profissional (Conselho Federal de Serviço Social e os Conselhos Regionais de Serviço Social), regulamentada por uma legislação específica (Lei n. 8.662, de 7 de junho de 1993) e sustentada num projeto de formação profissional (Diretrizes Curriculares para o curso de Serviço Social aprovadas em Assembleia Geral Extraordinária da Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social<sup>9</sup> em 8 de novembro de 1996), pensar a ação profissional requer identificar também as determinações que estruturam o próprio trabalho na sociedade e suas mediações em relação à esfera dos serviços.

As políticas sociais, além de sua dimensão econômico política – como mecanismo de reprodução da força de trabalho e como resultado das lutas de classes – constituem-se também num conjunto de procedimentos técnico operativos, cujo componente instrumental põe a necessidade de profissionais que atuem em dois campos distintos: o de sua formulação e o de sua implementação. É neste último, no âmbito da sua implementação, que as políticas sociais fundam um mercado de trabalho para os assistentes sociais, tendo em vista que com a complexificação da questão social e seu tratamento por parte do Estado, fragmentando-a e recortando-a em questões sociais a serem atendidas pelas políticas sociais, instituiu-se um espaço na divisão sociotécnica do trabalho para um profissional que atuasse na fase terminal da ação executiva das políticas sociais, instância em que a população vulnerabilizada recebe e requisita direta e imediatamente respostas fragmentadas através das políticas sociais setoriais. É nesse sentido que as políticas sociais contribuem para a produção e reprodução material e ideológica da força de trabalho (GUERRA, 2005, p.6-7).

O trabalho realizado pelo assistente social em diferentes contextos institucionais se apoia numa base comum que é acionada a partir do acervo teórico-metodológica e ético-político que dá suporte à formação e ao exercício profissional. Contudo, este acionamento, apesar da capacidade de escolha de cada sujeito profissional, não ocorre a despeito dos processos socioinstitucionais de controle e ação política próprios à profissão, como tampouco das determinações que incidem sobre o trabalho nos serviços, e particularmente, no âmbito das políticas públicas. Neste último caso concorre decisivamente a condição de assalariamento da profissão, decorrente do fato de não dispor de todos os meios necessários à execução de seu trabalho. (ALMEIDA e ALENCAR, 2011, p.142)

Ainda na análise de Almeida e Alencar, destaca-se que as ações profissionais são

---

<sup>9</sup>Hoje Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS).



determinadas pelas dinâmicas do mundo de trabalho, do Estado e da sociedade civil que impactam sobre as formas de regulação do mercado de trabalho profissional, já que o Estado, além de ser seu maior empregador, tem uma função destacada nos processos de formulação e operacionalização das políticas públicas. Assim, como forma de enfrentamento da questão social e dos mecanismos institucionais que asseguram os direitos sociais conquistados a partir das disputas societárias, as políticas públicas encerram condições socioinstitucionais, nas quais o trabalho do assistente social se efetiva, que dependem da dinâmica entre o Estado e a sociedade civil quanto às suas formulações e alcance. (ALMEIDA; ALENCAR, 2011, p.142)

No entanto, as políticas sociais são precárias e acabam por agravar as condições de trabalho dos profissionais que atuam com essas políticas, como afirma Cavalcante e Prêdes (2010, p. 19) “Nota-se a redução de recursos para as políticas sociais, em decorrência de inúmeros ajustes fiscais que acabam por deteriorar a qualidade dos serviços sociais básicos, necessários para à população usuária”.

Nessa lógica, as autoras afirmam a existência da precarização do trabalho e das políticas sociais e a sua intensificação na atualidade e considera que o trabalho do assistente social está precarizado porque as políticas sociais são precárias desde a sua gênese, e como este profissional atua diretamente com essas políticas, sofre os reflexos dessa precarização. Outrossim, sendo uma forma de trabalho assalariado, o trabalho deste profissional também está marcado pela precarização do trabalho, que se expressa tanto no setor privado, quanto no setor público.

Para Araújo (2012), sendo o Serviço Social uma profissão assalariada, que sofre as consequências das contingências sofridas pelo mundo do trabalho e que atua diretamente com as políticas sociais, a precarização dessas políticas acabam por repercutirem diretamente na qualidade de sua intervenção, o que o obriga a encontrar estratégias de enfrentamento da questão social, sob o risco de, se não o fazê-lo, se tornar mais um instrumento de perpetuação das desigualdades inerentes ao capitalismo, na mão da classe dominante.

As políticas públicas englobam um amplo leque de princípios, diretrizes, objetivos, instâncias gestoras e executoras, programas, projetos e atividades que subsidiam a realização do trabalho do assistente social. No entanto, as condições de realização do trabalho do assistente social no âmbito das instituições públicas estatais, dependem tanto do perfil assumido pelo Estado em relação às políticas públicas, quanto do alargamento e amplitude dos direitos sociais, dos vetores e do alcance da intervenção pública resultante das disputas das instituições que conformam a sociedade civil, da constituição e distribuição do fundo público e da capacidade tecnológica e resolutiva das políticas públicas. A junção destes

diferentes fatores é determinante para a definição das formas de ingresso, contratação, treinamento, capacitação continuada e disposição da força de trabalho do profissional. (ALMEIDA e ALENCAR, 2011).

Nesse sentido, a análise de Almeida e Alencar (2001, p. 146-147) expressa que a tendência de inscrição do trabalho do assistente social na esfera pública estatal mediante a realização de concursos públicos tem se modificado em função do aumento das contratações temporárias. Ainda que este aumento tenha se concentrado inicialmente no âmbito municipal, em função do pouco investimento na realização dos concursos públicos que viabilizassem ações decorrentes do processo de descentralização das políticas públicas, na atualidade, observa-se um traço presente em todos os níveis de governo federal, estadual, municipal, fortemente determinado pelas iniciativas deflagradas no âmbito da intitulada “Reforma Gerencial” implantada pelo Ministério da Administração e da Reforma do Estado (MARE) durante o governo de Fernando Henrique Cardoso (1995-1998 e 1999-2002), que atravessou todo o governo Luís Inácio Lula da Silva (2003-2006 e 2007-2010) e que vem sendo largamente incorporada como parte de um modelo de gestão adotado pela maioria dos governos estaduais e municipais na atualidade .

O impacto da situação supracitada pode ser observada em diversos espaços institucionais vinculados à gestão municipal, particularmente no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), tratando-se aqui em especial do CREAS Sul<sup>10</sup> no município de Natal. Nesta Unidade Pública percebe-se a dificuldade dos profissionais em dar continuidade aos modelos de prestação dos serviços sociais por meio de equipes multiprofissionais que disponham de maior autonomia na condução dos diferentes momentos do trabalho profissional (gestão, planejamento, execução, avaliação, sistematização e elaboração de projetos), haja vista que devido à rotatividade dos profissionais contratados temporariamente tem-se a eliminação da possibilidade do desenvolvimento de um trabalho concreto e contínuo, o qual visa o fortalecimento dos direitos de cidadania. É sob esse aspecto que iremos tratar com mais detalhe nos capítulos seguintes, as condições que perpassam o trabalho do assistente social.

---

<sup>10</sup>Campo de estágio supervisionado curricular obrigatório do curso de Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, realizado no período de Setembro de 2011 à Junho de 2012.

### 3 CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS

Este capítulo aborda as condições de trabalho do assistente social, enfatizando a precarização e a flexibilização como elementos que perpassam, também o trabalho desse profissional na atual conjuntura, abordando ainda os desafios e as conquistas alcançadas pela categoria. Além disso, neste espaço será discutido o trabalho do assistente social no âmbito da política de assistência social, enquanto espaço sócio ocupacional deste profissional, haja vista que a assistência social é uma das mediações mais tradicionais e persistentes do exercício profissional que abre novas possibilidades de intervenção profissional, ao mesmo tempo em que aponta para um cenário que precariza e intensifica os processos de trabalho no cenário contemporâneo. Nesse sentido, é necessário ainda apresentar a assistência social como direito, tratando de aspectos de sua trajetória, dentre esses os mais recentes como a atual Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), trazendo à tona e apresentando os espaços, onde o trabalho do assistente social é realizado neste âmbito.

Por fim, discute a Política de Assistência Social (PNAS) e seus níveis de proteção social, apresentando assim, o CREAS como a unidade de referência da proteção social especial de média complexidade.

#### 3.1 REFLETINDO SOBRE AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

Conforme Santos (2010, p. 2), as condições e relações de trabalho só podem ser analisadas em sua densidade histórica no contexto da sociabilidade capitalista em suas particularidades. Isto implica compreender ao mesmo tempo o sistema do capital tanto como modo de produção, quanto processo civilizatório<sup>11</sup> que promove e desenvolve formas objetivas e ideológicas subjacentes ao universo burguês, visando a construir um tipo de individualidade que corresponde à dinâmica societária naquilo que ela tem de avanço e no que tem de entrave ao pleno desenvolvimento humano<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup>Como projeto civilizatório, implica reconhecer a vigência de uma nova racionalidade, referente ao universo burguês, o qual estrutura as relações sociais, atravessando, progressivamente, todas as dimensões da vida social (SANTOS, 2010, p. 3).

<sup>12</sup>Este modo de produção, tendo surgido no âmbito da sociedade feudal, vivenciou uma fase de transição longa e contraditória que se inicia no século XIII e “apenas com a Revolução Industrial, que ocorreu, na segunda metade do século XVIII, o novo modo de produção capitalista se consolida e se impõe definitivamente” (MANDELLI,

É notório que as transformações ocorridas no interior da produção capitalista, desde os finais dos anos 1970, operaram mudanças radicais e substantivas nos processos e nas condições de trabalho de milhares de trabalhadores em todo o mundo. De início, tais mudanças atingiram as economias centrais e posteriormente se espalharam nos países periféricos, onde se inclui o Brasil, produzindo um cenário no qual convivem a acumulação e concentração da riqueza com a ampliação do desemprego, a precarização do trabalho e o agravamento da pobreza (MOTA, 2012).

As relações sociais presentes no sistema do capital são fundadas na exploração do trabalho e na reprodução permanente da desigualdade social. Cabendo ressaltar “que a exploração do trabalho e as iniciativas para dificultar o desenvolvimento do processo de consciência e de construção de um projeto político da classe trabalhadora integra a dinâmica e a lógica da sociedade capitalista e suas estratégias de hegemonia, não sendo, portanto, uma questão contemporânea ou determinada a partir da década de 1970” em que se vivenciava a crise estrutural do capital.(SANTOS, 2010, p. 698).

Santos (2010, p. 698) ressalta que exploração e desigualdade social também não são problemas/falhas/defeitos possíveis de ajustamento por dentro da ordem burguesa, pois constituem modos de ser da sociabilidade sob o comando e direção do capital.

Sendo assim, esse processo se agrava na conjuntura atual, fatores como o desemprego, a inserção precária no universo do trabalho, as múltiplas formas de violência na vida cotidiana, a criminalização dos movimentos sociais, de suas lideranças, a criminalização da pobreza; judicialização da questão social e instituição do “Estado penal” perpassam o cenário contemporâneo, no qual os profissionais exercem seu trabalho nos diferentes espaços sócio ocupacionais (SANTOS, 2010, p. 4).

Desse modo, vivemos num período em que a precariedade, a flexibilização e a desregulamentação são características expressivas da vigente organização capitalista do trabalho. Assim, fatores como a flexibilidade no modo de produção e a precarização das condições e nas relações de trabalho confirmam sua presença nesta sociedade e perpassam o cotidiano da classe trabalhadora, inclusive do profissional de Serviço Social, interferindo em seu fazer profissional.

O processo que precariza as relações de trabalho decorre principalmente das mudanças ocorridas na esfera da produção capitalista. A reestruturação produtiva impulsionou a flexibilização da produção, que por sua vez propiciou a flexibilização das relações de trabalho

e abriu espaço para a desregulamentação das relações de trabalho. Em suma, “os obstáculos reais enfrentados pelo trabalho, no presente e no futuro próximos, podem ser resumidos em duas palavras *flexibilidade* e *desregulamentação*” (MÉSZÁROS, 2006, p. 33, grifos do autor).

Segundo Vasapollo (2006), a flexibilização é entendida como uma imposição aos trabalhadores para que aceitem condições de trabalho inadequadas, e acrescenta-se a isso a possibilidade de romper com a rigidez do mercado de trabalho. A flexibilização é usada como estratégia de diminuição dos custos com o trabalho, uma vez que os países industrializados estão perdendo espaço para os países que possuem alta especialização do trabalho, mas que apresentem garantias trabalhistas reduzidas, proporcionando aos investidores baixos custos com o trabalho e aumento da competitividade entre os trabalhadores.

A configuração atual do mundo do trabalho orienta para um movimento de desvalorização da força de trabalho e alterações no que diz respeito à relação capital trabalho, esse cenário nos termos de Antunes significa:

[...] desregulamentação, flexibilização, terceirização, bem como todo esse receituário que se esparrama pelo “mundo empresarial”, são expressões de uma lógica societal onde o capital vale e a força humana de trabalho só conta enquanto parcela imprescindível para a reprodução deste mesmo capital. Isso porque o capital é incapaz de realizar sua autovalorização sem utilizar-se do trabalho humano. Pode diminuir o trabalho vivo, mas não eliminá-lo. Pode precarizá-lo e desempregar parcelas imensas, mas não pode extingui-lo. (ANTUNES, 2001, p. 38, grifo do autor).

Nesse sentido, a precarização do trabalho se proclama como uma verdadeira força desumanizadora do trabalho e se apresenta como uma ação prejudicial à classe trabalhadora e destrutiva de sua força de organização, vendo-se intimidada diante da redução de postos de trabalho estáveis e, como já mencionado, do intenso fenômeno da flexibilização do trabalho – atrelado à sua precarização e desregulamentação. Esta se afirma no cenário mundial e destrói uma série de direitos sociais conquistados historicamente.

A precarização do trabalho se expressa em diversas categorias como o trabalho parcial, trabalho temporário, trabalho terceirizado, trabalho informal. Essas categorias de trabalho se apresentam, segundo Antunes (2003), como formas de subproletarização do trabalho e tem em comum a precariedade do emprego e da remuneração, a desregulamentação e desproteção das condições de trabalho como os direitos sociais e trabalhistas, assim como, a ausência de representação sindical.

Vasapollo (2006) observa que a problemática da precarização do trabalho acentua uma das mais perversas expressões da questão social, a pobreza, pois, estão entre o que ele denomina os “novos pobres” os desempregados, os trabalhadores mal remunerados e outros, que convivem com o enxugamento de salários, redução dos benefícios, a alta jornada de trabalho e as demais consequências dessa situação. Segundo o autor, análises do Banco Mundial e da Organização das Nações Unidas confirmam que o desemprego, as desigualdades distributivas estão relacionadas aos elevados preços da produção e do consumo e, evidenciam o aumento sucessivo das diversas formas de precarização no mercado de trabalho, que consequentemente tem elevado e agravado a pobreza. Outro ponto relevante diz respeito à acentuação da pobreza em países mais industrializados considerados de capitalismo avançado.

Particularmente, no exercício profissional do assistente social, no contexto das políticas sociais, Boschetti (2011, p. 2) afirma que as precárias condições de trabalho dos assistentes sociais são constantemente denunciadas nos CRESS e nos eventos organizados pelo Conjunto CFESS/CRESS, especialmente na Política de Assistência Social, nas organizações não governamentais e no sistema sociojurídico. Nesses espaços, a não realização de concursos públicos em conformidade com as demandas do trabalho tem levado à terceirização do trabalho, à precarização, à superexploração da força de trabalho, à inserção dos (as) profissionais em dois ou três campos de atuação com contratos precários, temporários, o que tem causado adoecimento físico e mental

Baseando-se nas análises de outros autores, em torno das mudanças nos espaços e nas condições de trabalho do assistente social, Simionatto (2012, p.15) destaca que

A alteração nos espaços ocupacionais e nas condições de trabalho não somente redimensiona o “tipo de prática” e o “vínculo ocupacional”, mas modifica igualmente “os princípios sobre os quais se sustentam as respostas às expressões da “questão social” (MONTAÑO, 2002, p. 248). As mudanças na esfera pública estatal, mediante a diminuição de investimentos na área social, a subordinação das políticas sociais às dotações orçamentárias e a ampliação do campo profissional nas chamadas instituições do “terceiro setor”, têm fortalecido o caráter compensatório, seletivo e fragmentário das políticas sociais, inviabilizando a concretização dos direitos sociais e sua universalização, necessárias ao efetivo exercício da cidadania. A precarização das relações de trabalho, ocasionada pelos contratos flexibilizados, terceirizados e por tempo determinado, na maioria das vezes com salários mais baixos, tem provocado, ainda, a “desprofissionalização” do Serviço Social (BENITO; CHINCILLA, 2005).

Desse modo, na conjuntura atual verifica-se a falta de recursos institucionais, acompanhada de limites e dificuldades impostos aos trabalhadores, fato que tem sido fonte de

angústias e questionamentos sobre o papel profissional, diante da dificuldade de criar, recriar e implementar propostas de trabalho. Isso provoca a insatisfação dos profissionais, o que compromete o trabalho desenvolvido pela categoria e consequentemente pode afetar o compromisso de determinados profissionais com a população usuária.

Tem-se por um lado, o crescimento da pressão na demanda por serviços por parte da população usuária mediante o aumento de sua pauperização. De outro, essa realidade se choca com a falta de verbas e recursos para instituições prestadoras de serviços sociais públicos, expressão da redução de gastos sociais recomendada pela política econômica governamental que institui o mercado como “mão invisível” que guia a economia. Observa-se então, a inviabilização de programas de trabalho, a falência de serviços públicos nos campos da saúde, educação, habitação e os demais (IAMAMOTO, 2010, p. 160).

Como consequência desse processo, a autora afirma que há uma ampliação da seletividade dos atendimentos, caminhando-se, assim, na contramão da universalidade dos direitos sociais.

[...] fazendo com que a proclamada universalização dos direitos sociais se torne letra morta. O discurso governamental passa a espelhar a “lógica do contador”, como ressalta Menezes: embora direitos sejam legalmente contemplados, não havendo recursos, altera-se a lei. [...]. A Constituição parece tornar-se “inconstitucional”, na óptica do governo por “inviabilizar o Estado”, o que vem colocando em risco algumas conquistas fundamentais obtidas no campo dos direitos sociais. (IAMAMOTO, 2010, p. 160-161, grifos da autora).

Tendo em vista a restrição da capacidade de atendimento, o assistente social, por ser um profissional que presta serviços, se vê cada vez mais compelido a exercer a função de um juiz rigoroso da pobreza técnica e burocraticamente conduzida como uma aparente alternativa à cultura do arbítrio e do favor. No entanto, é essa realidade de precariedade dos serviços públicos que o profissional enfrenta e que muitas vezes vivencia no cotidiano profissional, não podendo deixar que ela o afixe. Isto é, não devem os assistentes sociais serem levados ao imobilismo, à descrença, à desilusão profissional. É preciso superar essa posição fatalista, como também algumas visões idealizadas, haja vista que ao se ter uma visão idealizada do real não se está correspondendo à história do presente, o que impossibilita descobrir nas articulações dos processos econômicos, políticos e culturais que a constituem, os desafios e as possibilidades de trabalho (IAMAMOTO, 2010, p. 161).



A organização política do Serviço Social brasileiro, representada pelas entidades como Conjunto CFESS/Cress, Abepss<sup>13</sup> e Enesso<sup>14</sup>, se sustenta e também consolida cotidianamente os princípios e diretrizes ético-políticos democraticamente construídos nos últimos trinta anos, por várias gerações de profissionais e estudantes. Essa organização política protagonizou e protagoniza hoje a articulação que possibilitou a construção e defesa dos princípios e diretrizes que sustentam nosso Código de Ética, Lei de Regulamentação da Profissão e as Diretrizes Curriculares, em sintonia com nosso Projeto Ético-Político Profissional, e assegurou importantes conquistas no âmbito dos direitos e condições de trabalho aos assistentes sociais. (BOSCHETTI, 2011, p. 563).

O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) participaram ativamente desse processo de conquistas, desde as discussões de implementação da política de Seguridade Social, com a inclusão da assistência social na Constituição de 1988, perpassando a elaboração da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e posteriormente, nos anos 2000, da PNAS, e da NOB/SUAS e da NOB/RH<sup>15</sup>. Defendem, ainda, a participação da categoria nos diversos conselhos municipais e estaduais de assistência social. Isso confirma o compromisso ético, político e profissional da categoria, assim como, dessas entidades na luta pela consolidação da Assistência Social como direito social (CFESS, 2007).

Segundo Santos (2010, p. 10), do ponto de vista da construção coletiva do projeto ético-político, existe uma cultura profissional construída nesses mais de trinta anos que nos separa do III CBAS, denominado “Congresso da Virada<sup>16</sup>” (realizado em 1979, em São

<sup>13</sup> Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social.

<sup>14</sup> Executiva Nacional dos Estudantes de *Serviço Social*.

<sup>15</sup> Política Nacional de Assistência Social; Norma Operacional Básica e Norma Operacional Básica de Recursos Humanos.

<sup>16</sup> O Congresso da Virada é chamado assim, pois no ano de 1979 ocorreu o III Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais realizado nos dias 23 a 28 de setembro, promovido pelo Conselho Federal de Assistentes Sociais – CFAS, conhecido hoje como CFESS (Conselho Federal de Serviço Social) em São Paulo. A postura dos Assistentes Sociais mediante a esse congresso foi o que deu suporte para construir esse marco na história do Serviço Social, sendo assim o objetivo primordial do congresso não era muito favorável ao que os profissionais que ali estavam propuseram. Pois o objetivo do Congresso era que fosse discutida apenas a Política Social aos olhos do Serviço Social de então e não que nesse mesmo congresso os Assistentes Sociais se rebelassem, o que demarcou a sua importância, contra suas próprias organizações, cuja mesma era conservadora e atendia apenas aos interesses das classes dominantes. Foi esse congresso, que chamamos hoje de congresso da virada, que marcou profundamente a categoria profissional como um momento de grandes mudanças para a profissão, abrindo novos horizontes onde a luta fosse por um estado democrático ao lado da classe trabalhadora e não mais sob o domínio conservador, constituindo – se uma nova forma de atuação, cuja direção era para as lutas sociais ao lado da classe trabalhadora, lutando pela defesa dos direitos humanos, da democracia, constituindo, uma nova frente, articulada diretamente com os movimentos sociais, reativando com isso alguns dos sindicatos, associações e inclusive, novas associações que logo mais serão citadas com maior exatidão. Este congresso proporcionou embasamento para que houvesse uma nova visão da profissão como anteriormente o projeto profissional de ruptura propôs, olhando por outro ângulo o projeto ético político e suas novas propostas posteriores ao projeto de ruptura ocasionando, contudo uma visão direcionada a classe trabalhadora, delineando estrategicamente seus rumos. (GODOY; COUTO, 2009, p. 2-3)



Paulo), o que contribui para repor e recriar o sentido de projeto coletivo. A autora analisa que embora as derrotas e dificuldades existam, as conquistas são muitas e valiosas, tornando essa relação ainda mais especial, por serem “derrotas e conquistas, entendidas numa relação dialética que favorece, potencializa e oxigena nosso movimento de apreender e atuar profissional e politicamente nas contradições e de seguir adiante qualitativamente melhor”.

Isto quer dizer que diante de uma conjuntura, onde os profissionais sofrem com inúmeras dificuldades e limites impostos, cabe sinalizar as lutas e conquistas realizadas pela categoria. Nesse sentido, a luta por trabalho com direitos é uma luta presente cotidianamente nas ações do Conjunto CFESS/Cress, que extrapola a defesa dos direitos apenas para assistentes sociais. Sendo assim, a luta pela defesa de condições éticas e técnicas de trabalho para os (as) assistentes sociais está ligada as lutas sociais e ao fortalecimento dos movimentos sociais da classe trabalhadora. Cabendo ainda ressaltar que os desafios vivenciados no cotidiano do trabalho não são exclusivos da profissão de Serviço Social, e somente a partir das lutas coletivas em defesa da classe trabalhadora é possível alcançar mudanças nas condições de vida e de trabalho da categoria e dos demais trabalhadores. (BOSCHETTI, 2011).

A luta por trabalho com direitos tem sido um dos principais desafios assumidos pelo Conjunto CFESS/Cress e mesmo em contexto de crise do capital, a força das lutas coletivas assegurou algumas importantes conquistas aos assistentes sociais brasileiros nos últimos anos. Um dos desafios enfrentado cotidianamente é a luta contra a precarização das relações de trabalho. Para seu enfrentamento, o Conjunto CFESS/Cress lançou a Campanha em Defesa do Concurso Público, com diversos tipos de ações junto a órgãos públicos e privados, entendendo o concurso público como uma das formas para assegurar o compromisso com a qualidade dos serviços prestados aos usuários, conforme estabelece nosso Código de Ética Profissional (BOSCHETTI, 2011, p. 3).

Nesse sentido, cabe ressaltar a redução da jornada de trabalho para trinta horas sem redução salarial, uma conquista significativa no âmbito da profissão com impacto profundo nas condições de trabalho e de vida dos (as) assistentes sociais. É mais um fruto de reivindicação e luta da classe trabalhadora<sup>17</sup>. Boschetti (2011, p. 4) observa que “[...] ainda

---

<sup>17</sup>No dia 3 de agosto de 2010 durante, o XIII CBAS, foi realizado em Brasília (DF) ato público em defesa do Projeto de Lei n. 152/2008, de autoria do deputado Mauro Nazif (PSB-RO). Coordenado pela comissão organizadora do XIII CBAS (CFESS/Abepss/Cress-DF), o ato reuniu aproximadamente 3 mil pessoas, entre assistentes sociais e representantes de movimentos sociais e partidos políticos de esquerda. Depois do ato público, as professoras Ivanete Boschetti (presidente do CFESS), assistente social Marinete Cordeiro (CFESS), Elaine Behring (presidente da Abepss), assistente social Fernanda Fernandes (presidente do Cress - DF) e Mario Pereira (estudante, representante da Enesso) tiveram audiência com o presidente do Senado. A manifestação continuou nas galerias do Congresso Nacional até a noite, quando finalmente o PLC entrou em votação e foi

que não altere estruturalmente a organização do trabalho, possibilita diminuir a sobrecarga do trabalho, o que pode melhorar a saúde do (a) trabalhador(a) e, ainda impor limites à exploração do trabalho pelo capital<sup>18</sup>.”

Conforme aponta Santos (2010, p. 11), os assistentes sociais, pela natureza do trabalho que desenvolvem “insere-se entre as categorias profissionais que estão submetidas a situações de adoecimento, com níveis acentuados de stress, desgaste físico e emocional”. Esse quadro está relacionado com o fato desses profissionais conviverem diariamente com demandas que englobam questões de violência e de violação de direitos a que estão submetidos os usuários do Serviço Social, “que vivenciam as consequências da desigualdade social e das diversas formas de opressão em toda sua intensidade e manifestação na vida cotidiana”. Portanto, esta conquista tece possibilidades para que assistentes sociais possam trabalhar em condições mais dignas e favoráveis para se refazerem dos impactos causados pelo próprio trabalho, o qual abarca situações em que os usuários, além de estarem sofrendo violações de diversas formas, têm historicamente interditados o acesso ao circuito dos direitos.

Sendo assim, como resultado da precarização e das condições precárias de trabalho dos assistentes sociais, em especial no campo da assistência social, observa-se uma introdução de formas de contratação terceirizada, redução da carga horária para diminuir salários, um nível de rotatividade muito grande, instabilidade no trabalho, insegurança e vários vínculos empregatícios. Portanto, cabe à categoria permanecer lutando por condições dignas e favoráveis para o desenvolvimento do trabalho e o fortalecimento do compromisso do profissional com o usuário nos diversos espaços ocupacionais.

### 3.2 O PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL NA ÁREA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

O Serviço Social no Brasil se apresenta como uma profissão madura que ao longo do tempo, observadas as transformações na dinâmica da sociedade, conquistou novos campos da atuação. Desse modo, o assistente social vem ampliando seus espaços ocupacionais, ligados às mais diversas áreas, por meio de serviços socioassistenciais previstos em programas e

---

aprovado por unanimidade. O ato público constituiu-se numa importante manifestação política que foi realizada em defesa do PLC n. 152/2008 que definia a jornada máxima de trabalho de assistentes sociais em 30 horas semanais sem redução salarial, aprovado no plenário do Senado Federal, em Brasília (DF) no dia 3 de agosto e sancionado pelo Presidente Luis Inácio Lula da Silva no dia 26 de agosto de 2010. (SANTOS, 2010)

<sup>18</sup>A autora observa ainda o fato de não ser por acaso, o fato de a implementação desse importante direito vir sendo contestado judicialmente pela Federação Nacional da Saúde junto ao STF, e muitas instituições públicas resistem irem à sua implementação.

projetos seja, na área da saúde, da educação, da assistência social, do trabalho, da previdência social, da habitação e outras. Isso ressalta o crescente protagonismo profissional que a categoria vem alcançando durante as sete décadas de existência, mostrando que “o Serviço Social profissional aparece atualmente como uma profissão consolidada na sociedade brasileira, com um projeto ético-político orientando seu exercício” (YAZBEK, 2012, p. 3).

No que tange à atuação do assistente social no campo da assistência social, conforme Sposati (1986, p. 40) “é a institucionalização da assistência que historicamente estabelece o Serviço Social como profissão”. De fato, a profissão busca legitimação na prestação de serviços sócio assistenciais superando assim, a ideologia assistencialista, que se fez presente na gênese da profissão. Ainda segundo a mesma autora, a profissão contribuiu no processo de construção da herança genética da assistência social, tendo em vista que o Serviço Social põe sua força em campo para fortalecer o nascimento dessa política no campo democrático dos direitos sociais (SPOSATI, 2004).

A assistência social passou por uma intensa transformação na sua organização até chegar ao atual estágio de implementação do SUAS, e os assistentes sociais apresentaram um papel essencial na consolidação da Assistência Social como política social pública. A participação da categoria na construção da política envolveu um número significativo de profissionais, fato que marcou a história da profissão de Serviço Social no Brasil como afirma Yazbek:

Ao longo da história da profissão no Brasil, o assistente social é o profissional da assistência social que constitui, portanto, uma referência fundamental para pensar um projeto profissional voltado aos interesses das classes subalternas em nossa sociedade. Assumir a vinculação histórica da profissão com a assistência social é condição necessária para que os assistentes sociais superem a ideologia do assistencialismo e avancem nas lutas pelos direitos e pela cidadania (YAZBEK, 1999, p. 96).

Os assistentes sociais desenvolvem diversas ações no campo da assistência social através dos elementos técnicos operativos inerentes à profissão, que podem ser entrevistas, atendimento no plantão social, visita domiciliar, orientações, encaminhamentos, reuniões, elaboração de relatório, elaboração de parecer social, trabalho com indivíduos, com famílias, com grupos, com comunidades, ações de educação e organização popular, entre outros.

Como afirma Yazbek (2012, p. 2), diante do crescimento das “demandas por políticas sociais, de um modo geral, e particularmente por políticas de proteção social, entre as quais destaca-se a Assistência Social como campo privilegiado para o exercício profissional”,

percebe-se que novos espaços ocupacionais vão surgindo, e o assistente social é requisitado a atuar no planejamento, no monitoramento, na avaliação, na gestão e na formulação de programas, projetos e serviços sócio assistenciais. E ainda requisitado para atuar em cargos de chefia e coordenação afirmando, o que observa Iamamoto (2002), mencionando assertiva de José Paulo Netto, sobre o fato de os assistentes sociais não serem exclusivamente executores terminais de políticas sociais; outras possibilidades do exercício profissional são abertas e novos desafios são postos para a categoria profissional, conforme expressa a autora:

Os desafios presentes no campo de atuação exigem do(a) profissional o domínio de informações, para identificação de instrumentos a serem acionados e requer habilidades técnico-operacionais, que permitam um profícuo diálogo com diferentes segmentos sociais. O conhecimento da realidade possibilita o seu deciframento para “iluminar” a condução do trabalho a ser realizado (IAMAMOTO, 2002, p. 12).

Conforme aponta Raichelis (2010, p. 761) a composição dos quadros profissionais do SUAS é caracterizada pelo seu universo heterogêneo de trabalhadores, compostos por servidores e trabalhadores da esfera estatal nos três níveis de governo, e pela rede privada de entidades de assistência social, que tem uma grande variedade de áreas de formação, de vínculos e condições de trabalho. Segundo a autora, esses quadros se expandem com grande discrepância pela realidade heterogênea de estados e municípios, sendo muito comum a existência de um número mínimo e insuficiente de profissionais, “em geral com grandes defasagens teóricas e técnicas, atuando simultaneamente em diferentes políticas e programas, e até mesmo em vários municípios limítrofes<sup>19</sup>”.

Diante desse cenário, a implantação do SUAS exige novas formas de regulação, organização e gestão do trabalho e, conseqüentemente, a ampliação do número de trabalhadores com estabilidade funcional é condição essencial, assim como também processos continuados de formação e qualificação, a partir do ingresso via concurso público, definição de cargos e carreiras e de processos de avaliação e progressão, caracterização de perfis das equipes e dos serviços, além de remuneração compatível e segurança no trabalho (RAICHELIS, 2010).

---

<sup>19</sup>Dados da pesquisa Munic/IBGE (2010) sobre qualificação dos técnicos de nível superior apontam que dos 3.376 (58,9%) gestores com superior completo e/ou pós-graduação, 29,6% eram assistentes sociais, 21,7% pedagogos, 26,7% tinham outra formação não discriminada no questionário, e 22% estavam assim distribuídos: 6,9% entre terapeutas ocupacionais, psicólogos, médicos enfermeiros ou nutricionistas; e 15% entre sociólogos, advogados, jornalistas, administradores, economistas e contabilistas. (RAICHELIS, 2010)

Nesses termos, a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOBRH/Suas), instituída pela Resolução CNAS n. 269, de 13 de dezembro de 2006, representou um ganho político significativo na pactuação federativa entre gestores da política de assistência social e na luta dos seus trabalhadores por condições materiais, técnicas e éticas de trabalho nos órgãos gestores, nos Cras e Creas e nas entidades de assistência social vinculadas ao Suas, consideradas as resistências e dificuldades políticas que tiveram que ser aparadas para viabilizar sua aprovação (RAICHELIS, 2010, p. 761).

Como já mencionado, a problemática da precarização do trabalho do assistente social é reflexo das transformações do mundo do trabalho na contemporaneidade oriundas, sobretudo, da reestruturação produtiva e das mudanças na relação Estado, sociedade e mercado. Sendo assim, essas mudanças têm provocado transformações no mercado de trabalho do Serviço Social. Tendo em vista que o Estado é a principal instituição empregadora da categoria profissional, em face das mudanças no mundo do trabalho e da reforma do Estado evidenciam-se formas de trabalho precário no serviço público.

Nesse sentido, observa-se que a reestruturação produtiva em curso atinge o mercado de trabalho do assistente social, incidindo contraditoriamente tanto na mudança e/ou redefinição de postos de trabalho em algumas áreas, como por exemplo, nas empresas, como também na ampliação e diversificação, como é o caso das políticas de seguridade social, especialmente a política de assistência social. Esse quadro é ainda mais pertinente em âmbito municipal, considerando as novas requisições que chegam aos municípios em virtude da descentralização e municipalização dos serviços sociais públicos, e diante das inúmeras pressões que sofrem diretamente das populações atingidas pelo desemprego, pobreza, violência, insegurança do trabalho e da moradia (RAICHELIS, 2010, p. 757).

No tocante ao SUAS, dados mostram que o quadro de trabalhadores aumentou bastante entre 2005 e 2009, com acréscimo de 30,7%, isto é, saltou de 139.549 para 182.436. Esse aumento, contudo, foi acompanhado de intensa precarização das relações de trabalho, com ampliação de 73,1% de trabalhadores sem vínculo permanente (IBGE, 2009, p. 39). A pesquisa não registra a representação de assistentes sociais nesse universo de trabalhadores do SUAS, mas a mesma fonte revela que os gestores municipais sem nível superior correspondem a 41,1%, e os gestores assistentes sociais totalizavam 29,6%, seguidos por pedagogos (21,7%) e outras profissões (22%) (BOSCHETTI, 2011)

Em relação ao tipo de contrato de trabalho, os dados são eloquentes na demonstração da precarização, ou seja, somente 38,34% são estatutários, 25,04% não têm vínculo

permanente, 19,56% recebem apenas cargos comissionados e 12,84% são regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), o que revela a extrema fragilidade nas relações de trabalho (BOSCHETTI, 2011).

Apesar de a assistência social ser uma das áreas mais tradicionais e persistentes do exercício profissional, considera-se que a implantação do Suas amplia as possibilidades de trabalho profissional nos novos espaços ocupacionais, como os Centros de Referência de Assistência Social (Cras) e os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (Creas), além de demandar o desenvolvimento de novas habilidades e competências para a gestão pública nos âmbitos da assessoria, planejamento, avaliação, monitoramento, entre outras. Trata-se, pois, de demandas profissionais que desafiam os assistentes sociais a formular mediações teóricas, técnicas, éticas e políticas, na perspectiva da competência crítica diante das exigências burocráticas e administrativas que lhe são requeridas, de modo a não sucumbir ao discurso competente autorizado e requisitado pelas instâncias burocráticas das instituições empregadoras (RAICHELIS, 2010, p. 752-753).

Dessa forma, a assistência social se configura como um espaço sócio ocupacional do assistente social e de outros profissionais, que amplia o mercado de trabalho e abre novas possibilidades de intervenção profissional, ao mesmo tempo em que precariza e intensifica os processos de trabalho, tensionando as formas de efetivação do projeto ético-político profissional do Serviço Social.

Durante a realização do Seminário Nacional “O Trabalho de Assistentes Sociais no SUAS”, entre os dias 2 e 3 de abril de 2009, na Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), o CFESS reedita e lança a cartilha *Parâmetros para atuação de assistentes sociais na Política de Assistência Social*. A publicação inaugura a Série: Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais<sup>20</sup>, colocando-se como um importante instrumento no sentido de disponibilizar orientações para a atuação do assistente social no âmbito das ações, serviços, programas que englobam a referida política.

A cartilha faz alusão às normas reguladoras do Serviço Social, sobretudo os valores e princípios do Código de Ética Profissional, as atribuições e competências asseguradas na Lei

---

<sup>20</sup>A publicação é o primeiro número da série Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais, de elaboração do CFESS, que abordará a intervenção profissional em diversos espaços sócio ocupacionais, como as áreas da saúde e da previdência social. Trata-se de reedição da cartilha elaborada em 2007, com a finalidade de consolidar a política de Assistência Social, e subsidiar a atuação dos assistentes sociais e psicólogos nessa política. Em uma perspectiva interdisciplinar, foi organizada conjuntamente pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP) a cartilha Parâmetros para atuação de assistentes sociais e psicólogos (as) na Política de Assistência Social, objetivando orientar e referenciar a atuação de assistentes sociais e psicólogos inseridos no campo da assistência social. Intencionando, ainda, estimular o diálogo e o trabalho em equipe entre essas profissões, e ressaltando o conhecimento da legislação social, alguns parâmetros ético-políticos e profissionais inerentes a cada categoria.

de Regulamentação da Profissão (Lei 8662/1993), na Resolução CFESS 493/064 e nas Diretrizes Curriculares do Serviço Social elaboradas pela Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS). O documento não objetiva constituir um manual de procedimentos, com receitas prontas de como atuar. Na verdade, se propõe a demarcar estratégias e procedimentos no exercício dos (as) assistentes sociais, a ressaltar a competência e autonomia profissional, e a importância de desenvolver um trabalho que prime a inventividade, inteligência e talento para criar, inventar, inovar, de modo a responder dinamicamente ao movimento da realidade (CFESS, 2009a).

A cartilha ressalta que não apenas na assistência social, mas, até mesmo em outros espaços sócio-ocupacionais as atribuições da categoria devem ser orientadas e norteadas levando em consideração os direitos e deveres contidos no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão, assim como, a compreensão do contexto sócio-histórico em que se situa a intervenção profissional. Contudo, o que a cartilha traz de novo são seis dimensões interventivas, complementares e indissociáveis que orientam as competências específicas dos assistentes sociais, são elas:

- as abordagens individuais, familiares ou grupais na perspectiva de atendimento às necessidades básicas e acesso aos direitos, bens e equipamentos públicos, com vistas à ampliação do acesso dos indivíduos e da coletividade aos direitos sociais;
- intervenção coletiva junto a movimentos sociais, na perspectiva da socialização da informação, mobilização e organização popular, que tem como fundamento o reconhecimento e fortalecimento da classe trabalhadora como sujeito coletivo na luta pela ampliação dos direitos e responsabilização estatal;
- intervenção profissional voltada para inserção nos espaços democráticos de controle social e construção de estratégias para fomentar a participação, reivindicação e defesa dos direitos nos espaços de participação popular;
- gerenciamento, planejamento e execução direta de bens e serviços a indivíduos, famílias, grupos e coletividade, na perspectiva de fortalecimento da gestão democrática e participativa capaz de produzir, intersetorial e interdisciplinarmente, propostas que viabilizem e potencializem a gestão em favor dos cidadãos;
- realização sistemática de estudos e pesquisas que revelem as reais condições de vida e demandas da classe trabalhadora, e possam alimentar o processo de formulação, implementação e monitoramento da política de Assistência Social;
- uma dimensão pedagógico-interpretativa e socializadora de informações e saberes no campo dos direitos, da legislação social e das políticas públicas, dirigida aos diversos atores e sujeitos da política: os gestores públicos, dirigentes de entidades



prestadoras de serviços, trabalhadores, conselheiros e usuários<sup>21</sup>. (CFESS, ano, p. 2009a)

É importante ressaltar, que a concretização satisfatória dessas dimensões e competências na assistência social não depende exclusivamente da atuação do assistente social, sendo de extrema relevância que sejam fornecidos meios e recursos para a realização do processo de trabalho.

Por esses motivos, quando se trata, da atuação do assistente social, particularizando-se aqui esta atuação na política de assistência social, se faz necessário e urgente que algumas questões presentes no cotidiano profissional sejam eliminadas, como por exemplo, as expressões do trabalho precarizado demonstradas através dos baixos salários, da excessiva carga de trabalho, da alta rotatividade de profissionais no estabelecimento, ocasionada pela ausência de vínculos empregatícios estáveis, isso sem falar na restrição dos recursos físicos e materiais disponibilizados, que dificultam a execução do trabalho. Assim, disponibilizar condições materiais, humanas, físicas e financeiras adequadas e os meios e instrumentos necessários ao exercício profissional é o início do caminho para concretização da política de recursos humanos na assistência social, bem como, para a valorização e qualificação desse profissional.

Desse modo, é consenso que os assistentes sociais são protagonistas no processo de consolidação da Política Nacional de Assistência Social, e o projeto ético-político da profissão, os documentos que normatizam a Política Nacional de Assistência Social, a LOAS,

---

<sup>21</sup>Para tanto, a materialização dessas dimensões define diversas competências, e procedimentos específicos, da atuação do assistente social na assistência social. Apresentaremos alguns expressos na cartilha: realizar pesquisas para identificação das demandas e reconhecimento das situações de vida da população e estudos sistemáticos na perspectiva de análise da realidade com vistas ao planejamento de ações; formular e executar os programas, projetos, benefícios e serviços próprios da Assistência Social; elaborar, executar e avaliar os planos municipais, estaduais e nacional de Assistência Social, bem como, contribuir para a participação dos usuários nesse processo, buscando interlocução com as diversas áreas e políticas públicas, em especial com a Seguridade Social; formular e defender a constituição de orçamento público necessário à implementação do plano de Assistência Social, assim como, favorecer a participação dos usuários e movimentos sociais no processo; planejar, organizar e administrar o acompanhamento dos recursos orçamentários nos benefícios e serviços sócio assistenciais; prestar assessoria e consultoria a órgãos da Administração Pública, empresas privadas e movimentos sociais, organizações não governamentais, aos conselhos municipais, estaduais e nacional; realizar visitas, perícias técnicas, laudos, informações e pareceres sobre acesso e implementação da política de Assistência Social; organizar os procedimentos e realizar atendimentos individuais e exercer funções de direção e/ou coordenação nos Centro de Referência da Assistência Social - CRAS e Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS; realizar estudo e estabelecer cadastro atualizado de entidades e rede de atendimentos públicos e privados; atuar nos Conselhos de Assistência Social na condição de secretário executivo; organizar e coordenar seminários e eventos para debater e formular estratégias coletivas para materialização da política de Assistência Social; participar na organização, coordenação e realização de conferências municipais, estaduais e nacional de Assistência Social e afins; supervisionar direta e sistematicamente os estagiários de Serviço Social.



a NOB/SUAS e a NOB/RH, os Parâmetros para atuação de assistentes sociais na Política de Assistência Social, dentre outros instrumentos que subsidiam a atuação, são mecanismos imprescindíveis que referenciam e orientam a prática profissional na perspectiva de consolidação dessa política e na formulação de estratégias para a superação dos desafios impostos à categoria.

### 3.3 POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

A assistência social no Brasil como é constituída hoje passou por uma série de transformações na sua estrutura, na sua organização, na forma de gestão, e outras. Dentre elas uma, não menos importante, foi a superação do conceito de assistência social, apresentando-a distante do caráter histórico que a caracterizava como caridade, como benemerência, inerente à prática assistencialista, e voluntarista, sendo, pois, marco essencial para a passagem do assistencialismo para o campo da política social. Esse processo é fruto de uma longa trajetória histórica constituída por uma intensa luta e mobilização social na perspectiva de transformação desta política propiciadora da efetivação de direitos sociais. Desse modo, é importante situar historicamente as transformações perpassadas pela assistência social para se ter uma compreensão dos avanços e desafios enfrentados na trajetória dessa política até tornar-se uma política de direito.

É diante de determinada conjuntura sócio-histórica que a assistência social ganha emergência no Brasil, haja vista que com o início da industrialização no país viu-se a necessidade de regulação de conflitos advinda com essa nova realidade socioeconômica, levando à construção de um sistema de proteção social no país. Porém, essa proteção apenas chegava a quem possuísse carteira de trabalho, com profissão e sindicatos reconhecidos pelo Estado (CÂMARA; SILVA, 2011, p. 5).

Conforme Estevão (2006), a partir da Constituição de 1934, o Estado começa a produzir os primeiros passos para a constitucionalização da assistência social, iniciando um processo de descaracterização da imagem de ações de caráter benevolentes que este possuía. Assim, são criados alguns decretos e leis, benefícios como o amparo à maternidade e à infância, lei de férias, dentre outros.

A assistência social é tida como campo de ação governamental, nos anos de 1937, mediante a legislação do Estado Novo, onde se cria o Conselho Nacional de Serviço Social

(CNSS). O Conselho possuía certa autonomia para determinar quais organizações de amparo social necessitariam ser auxiliadas com o dinheiro público (CÂMARA; SILVA, 2011).

Por outro lado, em meados da década de 1940, surge a Legião Brasileira de Assistência (LBA), caracterizada como a “primeira grande maior instituição de assistência social”, conforme expõe SPOSATI (2004). Tal instituição é marcada pela presença das mulheres, através da gestão das primeiras-damas, e pelo patriotismo daquela época, além de possuir uma atenção especial aos familiares dos pracinhas que participavam da Segunda Guerra Mundial.

É nesse momento que o Estado inicia sua atuação na área da assistência social, não como dever, mas como opção de governo e por pressão de conjunturas políticas e econômicas. As ações apresentarão marcante conteúdo clientelístico, de favor, de ajuda circunstancial e de caridade, e com uma forte atuação da sociedade na área. Com a reforma do Estado brasileiro na área de proteção social em sua amplitude, é perceptível a unificação de órgãos, criação de sistemas e centralização estatal. Isso implica dizer que a assistência social é tida como residual, onde há uma forte atuação centralizada do Estado (CÂMARA; SILVA, 2011).

Com a LBA, a história da assistência social começa a tomar outro rumo. Lutar pela assistência social como direito de todos passará a ser o principal foco de alguns atores importantes (movimentos sociais, instituições, pessoas influentes, professores acadêmicos, dentre outros) para o reconhecimento dessa política, mesmo sofrendo fortes repressões. (SPOSATI, 2004).

Os anos foram se passando e o Governo permanecia com sua visão conservadora, não se mostrando preocupado com o desenvolvimento social, prevalecendo interesses de caráter econômico. É no governo de Juscelino Kubitschek (1956-1961) que se acentua a ideia de “tirar o país do atraso” em que este se encontrava.

É nesse período que tomam pé as ideias “desenvolvimentistas”, isto é, as que visam tirar os países da América Latina do atraso, trazê-los para a modernidade capitalista, fazer um esforço conjunto povo governo para promover o progresso de cinquenta anos em cinco (ESTEVÃO, 2006, p.29).

Apesar de o país passar por um crescimento econômico, alguns fatores o levaram a entrar em declínio, como: empréstimos internacionais, crescimento da inflação, dentre outros. De 1964 a 1985, o Brasil permanece sobre o comando dos militares. Apesar de neste período o Brasil crescer economicamente, as ações na área social foram esquecidas por parte do

Governo. Como cita Boris (2001, p. 269): “Outro aspecto negativo do ‘milagre’, que perdurou depois dele, foi a desproporção entre o avanço econômico e o retardamento ou mesmo o abandono dos programas sociais pelo Estado”.

Em 1977, é criado o então Ministério da Previdência e Assistência Social, baseado na centralidade e exclusividade da ação federal. A partir da crescente mobilização dos movimentos sociais por democratização política e social com a discussão de modelos de proteção social pela sociedade, vê-se a necessidade de criar uma política não mais isolada e complementar à Previdência.

No ano de 1985, a democracia começa a reaparecer na sociedade brasileira. Com o fim da Ditadura Militar os ânimos estão aflorados em busca de uma sociedade mais justa e igualitária. A luta pelo reconhecimento da assistência social como política de direitos para todos os brasileiros retoma a ativa. A população começa a pressionar o Estado para que este se posicione frente às solicitações desejadas (BORIS, 2001).

Mas, é com a promulgação da Constituição Federal de 1988 no Brasil – marco na afirmação dos direitos sociais e dos processos de participação e controle das políticas públicas – que a Assistência Social passa a ser conhecida como dever do Estado e direito para todos os que dela necessitar.<sup>22</sup> Portanto, a assistência social passa a ter um caráter de política social pública, regida pelo princípio da universalidade do acesso e com a finalidade de inserir a população no sistema de proteção social brasileiro, compondo juntamente com a saúde e a previdência social o tripé da seguridade social, o qual apresentou uma nova forma de gestão e organização.

Nessa concepção, a população que antes da referida Constituição era tida como favorecida em práticas assistencialistas adquire o *status* de usuária e beneficiária, ou seja, é vista como cidadã portadora de direitos. Esse momento de avanços para a área dos direitos civis, políticos e sociais ocorreu em uma conjuntura de redemocratização do país (marcada pela mobilização popular após a Ditadura Militar), também se caracterizou como um período de recessão econômica, com aumento da inflação e de agravamento das desigualdades sociais advindo do período dos governos militares, marcado pelo aumento de desempregos e da pobreza.

---

<sup>22</sup>Instituída através do artigo 203. “A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição a seguridade social [...]”, e pelo artigo 204. “As ações governamentais na área da assistência social serão realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, previstos no art. 195, além de outras fontes [...]”. (BRASIL, 1988, p.135)

Segundo Pereira (1998) podemos perceber por meio da Seguridade Social, que a proteção social passa a ser responsabilidade do Estado, e desvincula-se, parcialmente, do formato contratual/contributivo que caracteriza a previdência, para assumir o escopo mais amplo, incluindo, a saúde, como política universal, e a assistência aos segurados pobres e não segurados. Um ano após a promulgação da Constituição, foi criado o Ministério do Bem-Estar Social, o que acabava por reforçar o caráter centralizador representado pela antiga LBA.

No entanto, apesar de todo esse aparato legislativo, que constitui a CF-1988, em defesa da garantia da democratização dos direitos sociais é necessário situar o real quadro político-econômico que permeia o país, em especial, a partir da década de 1990, período marcado por mudanças no direcionamento do Estado em sua responsabilização com a área social e, conseqüentemente, com os direitos da população.

Diante desses avanços instituídos pela Constituição de 1988, a regulamentação em termos de garantia de direitos foi retardada pelas forças conservadoras vinculadas à ordem neoliberal, impulsionadas no Brasil na gestão de Fernando Collor (1990-1992), que rejeitou frontalmente o novo padrão de seguridade, resgatando o assistencialismo, o clientelismo e o populismo.

Como fatores acentuados desse neoliberalismo, incluímos os processos de privatização das instituições estatais e das políticas sociais, transferindo-se a riqueza social para o mando de grupos monopolistas, significando uma intensa desnacionalização da economia, além da desregulamentação universal imposta pela globalização. Toda essa situação trás para a sociedade um desmonte da seguridade social, uma crescente desresponsabilização do Estado no tocante aos direitos sociais e uma generalização da questão social em suas variadas expressões.

Dentro dessa ótica, o neoliberalismo divulga a necessidade de um “Estado mínimo”, no caso, um Estado mínimo para o trabalho e máximo para o capital, fazendo surgir processos de reformas ou contrarreformas<sup>23</sup>. Assim, pode-se dizer que o Estado mínimo defendido pelos neoliberais, só é mínimo no que tange às garantias sociais, trabalhistas, previdenciárias, de montagem de uma rede de saúde e educação públicas e de acesso universal.

Esse contexto de ajustamento neoliberal foi caracterizado por Soares (2001) como “desajuste social”, pois, além de acentuar a já existente desigualdade social fez surgir novas formas de exclusão social e precariedade social. Haja vista que a questão social se torna

---

<sup>23</sup>Para Behring (2003) a contrarreforma do Estado repousa numa nova ordem às quais todos devem se integrar – a crise, localizada no Estado, e a tecnologia vão requerer ajustes estruturais que atingem a todos de forma supostamente igual.

objeto de intervenção não mais do Estado, mas sim de ações filantrópicas. As políticas sociais são substituídas por programas de combate à pobreza, que possuem características tais como a dependência de recursos externos e o caráter transitório, como a substituição do Estado pelo terceiro setor<sup>24</sup>, a substituição da universalidade pela focalização e o autofinanciamento.

Nesse momento de desmonte da seguridade social, surge uma forte mobilização social em prol dos direitos sociais, haja vista denúncias de corrupção relacionadas aos recursos destinados às políticas assistenciais no governo de Itamar Franco (1992-1994). Diante de toda essa mobilização, em 7 de dezembro de 1993 foi criada a Lei Orgânica da Assistência (LOAS), instituída como a Lei nº 8.742/93.

Segundo Yazbek (1996), a LOAS traz um novo significado ao modo de tratar a assistência social direcionando-a como uma política de seguridade social voltada à extensão da cidadania social. Objetiva quebrar com a histórica hegemonia do setor econômico ao setor social, propondo uma integração entre o social e o econômico. A LOAS traz inovações ao propor um mecanismo de descentralização político/administrativa no que se refere à gestão e execução da política de assistência social e estabelece a participação popular, sob o controle da população, como é o caso dos Conselhos Estaduais e Municipais de Assistência Social.

A LOAS preconiza que a gestão da política e a organização das ações devem ser articuladas em um sistema descentralizado e participativo organizado nos três níveis de gestão governamental. Assim, a regulamentação da assistência social se define como competência das três esferas de governo e, por sua vez, a sua implementação torna-se tarefa explicitamente compartilhada entre os entes federados autônomos.

Nesse sentido, em 1997 é editada a Norma Operacional Básica (NOB) que conceitua o sistema descentralizado e participativo, amplia o âmbito de competência dos governos Federal, municipais e estaduais e institui a exigência de Conselho, Fundo e Plano Municipal de Assistência Social para o município poder receber recursos federais. Um ano depois, ocorre uma nova edição, a qual diferencia serviços, programas e projetos; amplia as atribuições dos Conselhos de Assistência Social; e cria os espaços de negociação e pactuação – Comissões Intergestora Bipartite e Tripartite, que reúnem representações municipais, estaduais e federais de assistência social.

---

<sup>24</sup> “[...] o Terceiro Setor é composto de organizações sem fins lucrativos, criadas e mantidas pela ênfase na participação voluntária, num âmbito não governamental, dando continuidade a práticas tradicionais de caridade, da filantropia e do mecenato e expandindo o seu sentido para outros domínios, graças, sobretudo, à incorporação do conceito de cidadania e de suas múltiplas manifestações na sociedade civil”. (FERNANDES, 1997, p.27).

Em 1998 foi lançada a primeira versão da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) que visava por meio do conjunto de políticas sociais, de âmbito nacional, o combate à pobreza, à miséria, e à exclusão. Nessa primeira versão da PNAS, havia a ausência de mecanismos que compreendessem a continuidade dos programas, serviços, projetos e benefícios socioassistenciais, assim como, não se previa o trabalho centralizado nas famílias, a proteção social ao indivíduo, entre outros mecanismos presentes no atual PNAS/SUAS

Seguindo a mesma lógica neoliberal do Governo Fernando Henrique, Luís Inácio Lula da Silva assume a presidência do país em 2003, apresentando uma visão ampla no que diz respeito à assistência social, focalizando esse caráter assistencial na implementação do programa de combate à pobreza, o que difere do governo anterior.

Em 2004, “o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) por intermédio da Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) e do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), elabora, aprova e torna pública a Política Nacional de Assistência Social. A aprovação desta política faz cumprir as deliberações da IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em Brasília, em dezembro de 2003, e denota o compromisso do MDS/SNAS e do CNAS em materializar as diretrizes contidas na LOAS” (BRASIL, 2004, p. 11).

Em consonância com o disposto na LOAS, capítulo II, seção I, artigo 4º, a Política Nacional de Assistência Social rege-se pelos seguintes princípios democráticos:

- I – Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica;
- II – Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário a ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas;
- III – 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;
- IV – Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais;
- V – Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão. (BRASIL, 2005, p.32).

Para se alcançar um melhor resultado das políticas desenvolvidas no campo social, foi criado, em 2005, o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que deve articular os três níveis governamentais: Federal, Estados e Municípios, dividindo assim a responsabilidade em criar, executar e fiscalizar os programas e projetos socioassistenciais, levando em

consideração as especificidades de cada região. Conforme estabelecido na PNAS/2004: “O SUAS é um sistema público não-contributivo, descentralizado e participativo que tem por função a gestão do conteúdo específico da Assistência Social no campo da proteção social brasileira.” (BRASIL, 2005, p. 82).

Dentre os princípios organizativos do SUAS estão situados:

- Direção da universalidade do sistema por meio de: fixação de níveis básico de cobertura de benefícios, serviços, programas, projetos e ações de assistência social e provisão partilhada entre os entes federativos; garantia de acesso aos direitos sócio assistenciais a todos os que deles necessitarem; articulação e cobertura das demais políticas sociais e econômicas, em especial as de Seguridade Social.
- Descentralização político-administrativa competências específicas e comando único em cada esfera de governo;
- Integração de objetivos, ações, serviços, benefícios, programas e projetos em rede hierarquizada e territorializada, pela complexidade dos serviços e em parceria com organizações e entidades de assistência social. (BRASIL, 2005, p. 83)

A implantação do SUAS trouxe para a assistência social maior organicidade entre seus serviços, programas, projetos, benefícios, maior articulação entre os Órgãos Federativos, e uma maior integração entre a política de assistência social e outras políticas (BRASIL, 2008). Conseqüentemente, em 2005, fez-se necessário a edição de uma Norma Operacional Básica (NOB/SUAS) que definisse as bases para a implantação do Sistema Único de Assistência Social.

O Sistema Único de Assistência Social tem como objetivo proporcionar às famílias em situação de vulnerabilidade ou em risco social e pessoal garantias de maior acesso aos programas sociais. É caracterizado pela gestão compartilhada e pelo co-financiamento pelos três entes federados. As ações assistenciais devem ser organizadas tendo como referência o território onde as pessoas vivem, com as suas diferenças regionais, carências e potencialidades.

Os programas, serviços e projetos devem ser desenvolvidos junto às localidades com maior vulnerabilidade social<sup>25</sup> e reorganizados por níveis de proteção, em **Proteção Social Básica** e em **Proteção Social Especial**, sendo este segundo nível dividido em *Média*

---

<sup>25</sup>Conforme a PNAS 2004, as vulnerabilidades sociais são situações de fragilidade em decorrência da pobreza, ausência de renda, falta de acesso aos serviços públicos, discriminações por idade, raça, gênero ou por deficiências, dentre outras. (PNAS-2004)



*Complexidade e Alta Complexidade*. Posteriormente retomaremos este aspecto do atual direcionamento da política de assistência social no Brasil expondo maiores detalhes.

Desse modo, as transformações pelas quais a sociedade contemporânea vem passando, afetam diretamente o mundo do trabalho, seus processos e sujeitos geram redefinições profundas no Estado e nas políticas sociais, ocasionando novas requisições, demandas e possibilidades ao assistente social nesse contexto.

Sendo assim, o SUAS configura-se como o atual reordenamento da política de assistência social no Brasil na perspectiva de promover maior efetividade de suas ações, aumentando sua cobertura, de modo a operacionalizar uma política marcada por um caráter público, descentralizado e participativo. Além de direcionar ações que busquem uma universalidade de cobertura, realizando a vigilância social das exclusões atuais nos territórios com ampla incidência de vulnerabilidade e riscos sociais. Nesse contexto, onde a família é foco da proteção social, há uma quebra com relação à antiga visão individualizada, onde o problema social era tratado com um problema individual. Com a implantação do SUAS a organização dos serviços deve ser realizada por meio de tipos de proteção e não de modo isolado.

O SUAS engendra uma visão de sistema orgânico, tendo como elemento fundamental, a articulação existente entre as três esferas do governo, como já mencionado. Entretanto, essa articulação gerou arranjos organizacionais não tão eficazes em transferência de responsabilidades. Por ter sido tratada de início como benemerência e caridade, dessa forma é necessário possuir uma dimensão política clara para a maior eficácia da política de assistência social.

Atualmente a organização dos serviços desenvolvidos no âmbito do SUAS aponta para o grande desafio de romper com a cultura arcaica instalada e enraizada na sociedade brasileira, especialmente no que se refere ao tratamento da pobreza a partir de um viés conservador, que não permite a instalação e o espraiamento da cultura de direitos sociais. (COUTO, 2003).

Existem observações acerca de possíveis limites presentes na implantação do SUAS, tais como os assinalados por Silveira

As fragilidades presentes na gestão e na participação em âmbito local reforçam limitações que são constitutivas dos processos descentralizadores, revelando a tendência aos arranjos institucionais que podem banalizar o próprio SUAS. Há uma tendência dos municípios e estados cumprirem requisitos mínimos para manter o financiamento sem necessariamente expressar qualidade na estruturação da rede socioassistencial e das condições institucionais de gestão. (SILVEIRA, 2009, p. 343)



Cabe ainda ressaltar que agora O SUAS é regulamentado pela lei n.º 12.435/2011.<sup>26</sup> O Projeto altera a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), e pelo texto aprovado e sancionado, o país passará a contar com formato de prestação de assistência social descentralizado e com gestão compartilhada entre governo federal, estados e municípios, com participação de seus respectivos conselhos de assistência social. As entidades de Assistência Social participarão subsidiariamente do Sistema e a coordenação nacional do sistema será feita pelo Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) e o financiamento das ações será repartido entre os três níveis de governo, conforme previsto na proposta<sup>27</sup>.

Assim, no contexto atual, pensar a política de assistência social a partir do SUAS, orientando-se por padrões de universalidade e justiça e não de focalização, irá contribuir mesmo diante de todos os desafios, na incorporação de uma cultura de direitos da sociedade civil. Deste modo, para que a assistência social possa ser efetivada como uma política pública, como preconiza a PNAS/2004 e a NOB/SUAS, é necessário que haja uma articulação dela com as demais políticas públicas que compõem a Seguridade Social. Além disso, é necessário maior atenção do governo para esta política, de modo a disponibilizar os recursos (financeiros, materiais, humanos) para que possam ser desenvolvidas o que direciona o SUAS.

---

<sup>26</sup>A presidente Dilma Roussef sancionou o Projeto de Lei da Câmara n.º 189/2010, conhecido como PL SUAS, nesta quarta-feira, 6 de julho, em cerimônia realizada no Palácio do Planalto, em Brasília (DF).

<sup>27</sup> Dados obtidos no site do CFESS: <[http://www.cfess.org.br/noticias\\_res.php?id=647](http://www.cfess.org.br/noticias_res.php?id=647)>

## **4 AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO ÂMBITO DO CREAS SUL**

Diante do objeto desse estudo, os aspectos que caracterizam as condições de trabalho das assistentes sociais, cabe neste capítulo tratar da implantação dos Centros de Referência Especializada de Assistência Social no município de Natal, em especial, do CREAS Sul, fazendo uma breve caracterização desse espaço institucional, elencando os serviços oferecidos, o público-alvo, e o trabalho desenvolvido na instituição. Além disso, trata do trabalho do assistente social no CREAS Sul, apontando o cotidiano profissional, as dificuldades e os desafios que perpassam a profissão, tendo como base as entrevistas realizadas com 05 (cinco) assistentes sociais da instituição, assim como nossa própria experiência de estágio curricular obrigatório aí desenvolvida.

### **4.1 APRESENTANDO ALGUNS ASPECTOS QUE CARACTERIZAM O CREAS**

Visando a uma melhor compreensão do Creas Sul situado no município de Natal, é preciso conhecer o contexto político em que o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) foi implantado, em um cenário de mudanças no âmbito da política de assistência social. Sobre esta última, anteriormente foram destacados alguns elementos e ainda serão expostos dados demonstradores de como esta vem sendo reordenada a partir da PNAS de 2004.

A história dos Centros de Referência de Assistência Social, os CREAS, começou em 2004, quando o então presidente da República Luís Inácio Lula da Silva cria o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) que, sob o comando de Patrus Ananias, iniciou o processo de construção e implementação do SUAS. Deste modo, conforme já mencionado, em 22 de setembro de 2004 a Política Nacional da Assistência Social (PNAS) aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) é editada, após ampla mobilização nacional. Neste sentido,

[...] busca incorporar as demandas presentes na sociedade brasileira no que tange à responsabilidade política, objetivando tornar claras suas diretrizes na efetivação da assistência social como direito de cidadania e responsabilidade do Estado (BRASIL, 2004, p.8)

A partir da aprovação da PNAS 2004 e da NOB 2005, o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) empreendeu esforços no sentido de implementá-la na direção da concretização do Sistema Único da Assistência Social (SUAS), conforme deliberação da IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em 2003. A NOB estabelece níveis de gestão para que os municípios acessem recursos federais na perspectiva de associar gestão e financiamento, definindo requisitos, responsabilidades e incentivos para cada nível de gestão.

Conforme o Guia nº 1 do CREAS, o SUAS configura-se como o novo reordenamento da política de assistência social na perspectiva de promover maior efetividade de suas ações, aumentando sua cobertura. Neste sentido a política de assistência social é organizada por tipo de proteção – básica e especial –, conforme a natureza da proteção social e por níveis de complexidade do atendimento. A Proteção Social Básica (voltada para a prevenção de situações de riscos pessoal e social, fortalecendo a potencialidade das famílias e dos indivíduos)<sup>28</sup> e a Proteção Social Especial (voltada para a proteção de famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social), tendo por base o território, de acordo com sua complexidade, respeitada a diversidade regional e local.

Os serviços de proteção social básica devem ser executados de forma direta nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e em outras unidades básicas e públicas de assistência social, bem como de forma indireta nas entidades e organizações de assistência social da área de abrangência dos CRAS, que é uma unidade pública estatal descentralizada da Política Nacional de Assistência Social (PNAS). O CRAS atua como a principal porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e deve disponibilizar os principais serviços direcionados para diversas demandas e necessidades que atingem famílias, grupos e indivíduos.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup>Conforme o Guia de Orientação nº 1 do CREAS, a **Proteção Social Básica** tem como objetivos prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e buscar o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras). A **Proteção Social Especial**, segundo o Guia de Orientação nº 1 do CREAS, deve aprofundar acolhimento e desenvolver atenções socioassistenciais a famílias e indivíduos para possibilitar a reconstrução de vínculos sociais e conquistar maior grau de independência individual e social. Deve ainda, defender a dignidade e os direitos humanos e monitorar a ocorrência dos riscos e do seu agravamento. Os serviços de proteção social especial caracterizam-se por níveis de complexidade, hierarquizados de acordo com a especialização exigida na ação e se distinguem, respectivamente, entre serviços de proteção social especial de média complexidade e de alta complexidade.

<sup>29</sup>Conforme a PNAS/2004, estes serviços se constituem em: Programa de Atenção Integral às Famílias (PAIF); Programa de geração de trabalho e renda e projetos de enfrentamento da pobreza; Centros de Convivência para Idosos; Serviços para crianças de 0 a 6 anos, que visem o fortalecimento dos vínculos familiares, o direito de brincar, ações de socialização e de sensibilização para a defesa dos direitos das crianças; Serviços

Os serviços de média e alta complexidade devem ser oferecidos de forma continuada a cidadãos e famílias em situação de risco pessoal e social por ocorrência de negligência, abandono, ameaças, maus tratos, violações físicas e psíquicas, discriminações sociais e infringência aos direitos humanos e sociais.

Quanto aos serviços de *média complexidade* requerem um acompanhamento sistemático e monitorado, tais como: Serviço de orientação e apoio sociofamiliar; Plantão social; Abordagem de rua; Cuidado domiciliar; Serviço de habilitação e reabilitação na comunidade das pessoas com deficiência; Medidas socioeducativas em meio aberto - Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) e Liberdade Assistida (LA).

Os serviços de *alta complexidade* garantem proteção integral, como moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e, ou, em situação de ameaça, necessitando serem retirados de seu núcleo familiar e, ou, comunitário. Integrando tais serviços estão: Atendimento Integral Institucional (abrigo); Casa Lar; República; Casa de Passagem; Albergue; Família Substituta; Família Acolhedora; Medidas socioeducativas restritivas e privativas de liberdade (semiliberdade, internação provisória e sentenciada); Trabalho protegido

Considerando os aspectos supracitados, os quais caracterizam os serviços de proteção social direcionados pela atual PNAS, observa-se que o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), como integrante do Sistema Único de Assistência Social, deve se constituir como unidade pública de abrangência e gestão municipal, estadual ou regional, destinada à prestação de serviços a indivíduos e famílias que se encontram em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos ou contingência, que demandam intervenções especializadas da proteção social especial.

Nesta perspectiva, o CREAS deve articular os serviços de média complexidade e operar a referência e a contrarreferência com a rede de serviços socioassistenciais da proteção social básica e especial, com as demais políticas públicas e demais instituições que compõem o Sistema de Garantia de Direitos<sup>30</sup> e movimentos Sociais. Para tanto é importante estabelecer

---

socioeducativos para crianças, adolescentes e jovens na faixa etária de 6 a 24 anos, visando sua proteção, socialização e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários; Programas de incentivo ao protagonismo juvenil, e de fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários; Centros de informação e de educação para o trabalho, voltados para jovens e adultos; Benefícios eventuais de Assistência Social (Auxílio-Natalidade e Serviço Funerário Gratuito). (PNAS-2004)

<sup>30</sup>Destaca-se que o denominado sistema de garantia de direitos consiste num conjunto de instituições das políticas de atendimento, a exemplo do CREAS; dos conselhos de defesa de direitos de criança e do adolescente e conselhos tutelares; das instituições do Poder Judiciário (Vara da Infância e da Juventude); Ministério Público; Defensoria Pública; organizações da sociedade civil que atuam no campo de defesa e promoção dos direitos de crianças e adolescentes (Centros de Defesa, fóruns de defesa de direitos, etc). O Sistema de Garantia de Direitos (SGD) tem o papel de "potencializar estrategicamente a promoção e proteção dos direitos da infância

mecanismos de articulação permanente, como reuniões, encontros ou outras instâncias para discussão, acompanhamento e avaliação das ações, inclusive as intersetoriais

O CREAS deve prestar atendimento às situações de risco e violação de direitos de crianças e adolescentes e atendimento as adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto (L.A e PSC), direcionando o foco das ações para a família, na perspectiva de potencializar sua capacidade de proteção às suas crianças e adolescentes. Sendo assim, segundo o Guia de Orientação nº1 do CREAS, neste espaço institucional devem ser ofertadas “atenções na ocorrência de situações de risco pessoal e social por ocorrência de negligência, abandono, ameaças, maus tratos, violência física/psicológica/sexual, discriminações sociais e restrições à plena vida com autonomia e exercício de capacidades prestando atendimento prioritário a crianças, adolescentes e suas famílias, em diversas situações”:

- Crianças e adolescentes vítimas de abuso e exploração sexual;
- Crianças e adolescentes vítimas de violência doméstica (violência física, psicológica, sexual, negligência);
- Famílias inseridas no Programa de Erradicação do Trabalho Infantil que apresentem dificuldades no cumprimento das condicionalidades;
- Crianças e adolescentes em situação de mendicância;
- Crianças e adolescentes que estejam sob “medida de proteção” ou “medida pertinente aos pais ou responsáveis”;
- Crianças e adolescentes em cumprimento da medida de proteção em abrigo ou família acolhedora, e após o cumprimento da medida, quando necessário suporte à reinserção sociofamiliar;
- Adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade;
- Adolescentes e jovens após cumprimento de medida socioeducativa de Internação Estrita, quando necessário suporte à reinserção sociofamiliar.

Os Serviços previstos para esta unidade pública direcionam-se para: o enfrentamento à violência, abuso e exploração sexual contra crianças e adolescentes; a Orientação e Apoio

---

/adolescência, no campo de todas as políticas públicas, especialmente no campo das políticas sociais e de b) manter restritamente um tipo especial de atendimento direto, emergencial, em linha de ‘cuidado integrado inicial’, a crianças e adolescentes com seus direitos ameaçados e violados (‘credores de direitos) ou a adolescentes infratores (em conflito com a lei)” (in Nogueira Neto, Wanderlino – Revista Serviço Social e Sociedade nº 83, 2005). Por ter esse papel estratégico, é fundamental que as instituições que compõem o SGD trabalhem articuladas.

Especializado a Indivíduos e Famílias com seus Direitos Violados; a Orientação e Acompanhamento a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade e Ações de prevenção e busca ativa<sup>31</sup>. Estes serviços devem funcionar em estreita articulação com os demais serviços da proteção social básica e da proteção social especial, com as demais políticas públicas e demais instituições que compõem o Sistema de Garantia de Direitos, no intuito de estruturar uma rede efetiva de proteção social.

Neste sentido, cada município deve verificar a possibilidade de ampliação gradual dos serviços, de modo a abarcar outras situações de risco ou violação de direitos (com relação às pessoas idosas, pessoas com deficiência, mulheres vítimas de violência, população de rua, entre outras). Então, o CREAS poderá ser implantado com abrangência local ou regional, de acordo com o porte, nível de gestão e demanda dos municípios. Entretanto, independente do nível de gestão do município, deve ser assegurada a estruturação dos serviços, dotando-os de condições operacionais como: instalações físicas adequadas; veículo para realização de visitas domiciliares e institucionais, linha telefônica; computador, impressora e demais equipamentos e materiais de custeio. Vale ainda ressaltar que é necessário que a instituição seja composta por uma equipe de profissionais em número satisfatório e capacitados para atender as diversas demandas que se apresentam no cotidiano dos profissionais.

A partir desse cenário, tem-se a implantação do CREAS no município de Natal, o qual surgiu em 2008, no final da segunda gestão do então prefeito Carlos Eduardo Alves (2004-2008), onde o município de Natal atingiu a gestão plena, que segundo a NOB (2005) diz respeito ao nível onde o município tem a gestão total das ações de assistência social, sejam elas financiadas pelo Fundo Nacional de Assistência Social mediante repasse fundo a fundo, ou que cheguem diretamente aos usuários, ou, ainda, as que sejam provenientes de isenção de tributos em razão do Certificado de Entidades Beneficentes de Assistência Social (CEAS).

A partir disso, ainda conforme a NOB (2005), o gestor, ao assumir a responsabilidade de organizar a proteção social básica e especial em seu município, deve prevenir situações de risco, através do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, protegendo também as situações de violação de direitos existentes em seu município. Assim, deve se responsabilizar pela oferta de programas, projetos e serviços que fortaleçam vínculos familiares e comunitários; promover o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e transferência de renda;

---

<sup>31</sup>O serviço de busca ativa é uma ação desenvolvida pelos educadores sociais para abordagem em vias públicas e locais identificados pela incidência de situações de risco ou violação de direitos de crianças e adolescentes.

vigiar os direitos violados no território; e potencializar a função protetiva das famílias e a auto organização e conquista de autonomia de seus usuários.

Desta forma, por já existirem programas direcionados ao público alvo que compõe o CREAS, a gestão municipal de 2008, em Natal, transformou o Programa Sentinela em CREAS temático de abuso e exploração sexual e o Programa Canteiros em CREAS temático para pessoas em situação de rua. Tais programas já existiam no município de Natal e prestavam serviços socioassistenciais vinculados à Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social (SEMTAS). Esta reestruturação ocorreu antes da resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, que previa a tipificação nacional de serviços socioassistenciais organizados por níveis de complexidades do SUAS. Tal tipificação vem determinar que os Centros de Referência Especializados em Assistência Social devem ter abrangência municipal e/ou regional, determinando, inclusive, seu horário e dias de funcionamento, e agindo em articulação com a rede sob: os Serviços socioassistenciais de proteção social básica e proteção social especial; os Serviços das políticas públicas setoriais; a Sociedade civil organizada; demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos; o Sistema de Segurança Pública; Instituições de Ensino e Pesquisa; e Serviços, Programas e Projetos de instituições não governamentais e comunitárias.

Assim sendo, no ano de 2009, a partir da gestão da prefeita Micarla de Sousa houve uma reorganização no sistema CREAS. Este deixou de ser temático e passou a ser regionalizado, sendo agora organizado por zonas administrativas da cidade. Sendo assim, atualmente existem 04 (quatro) CREAS em Natal divididos por regiões, classificados em: CREAS Sul (unidade I); CREAS Leste (unidade II); CREAS Norte (unidade III) e o CREAS Oeste (unidade IV).

Particularizando o **CREAS Sul**, o Regimento Interno desta instituição apresenta como objetivo geral “prevenir e combater a violação de direitos, ofertando ações especializadas com equipe multiprofissional de orientação, proteção, acompanhamento psicossocial e jurídico a idosos, pessoas portadoras de necessidades especiais, mulheres, crianças e adolescentes, especialmente às vítimas de exploração e abuso sexual”. Ainda conforme esse Regimento, para atingir esse objetivo geral são delimitados como objetivos específicos:

- Construir uma rede de serviços que permita a garantia dos direitos fundamentais de pessoas violadas em seus direitos, crianças, adolescentes, idosos, mulheres e portadores de necessidades especiais;
- Desenvolver ações sociais para o fortalecimento da autoestima 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 e no Estado;
- Inserir as famílias das crianças e adolescentes em programas de geração de trabalho e renda, como também, cursos de formação e qualificação profissional;
- Contribuir para a promoção, defesa e garantia de direitos das pessoas vítimas de violência e tratamento do agressor;
- Identificar o fenômeno e riscos decorrentes;
- Prevenir e interromper o ciclo da violência;
- Articular com o Sistema de Garantia de Direitos- SGD, tendo em vista a eficácia dos atendimentos nos encaminhamentos realizados;
- Fornecer a superação da situação de violação 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 comunidade em relação à gravidade da violação de direitos;
- Desenvolver ações eficientes e eficazes através de parcerias com Instituições Governamentais e Não Governamentais;
- Sensibilizar a sociedade para denunciar casos de violência que tenham conhecimento;
- Apoiar ou promover ações de mobilização no combate a situações de violações de direitos;
- Contribuir para a devida responsabilização dos autores da agressão ou exploração (casos de exploração sexual). (PREFEITURA DO NATAL, 2009).

Diante desses objetivos, o CREAS Sul visa a fortalecer os vínculos familiares e comunitários para a efetividade da ação de proteção à família. Para isso, esta unidade conta com uma equipe multiprofissional, a qual promove a integração de esforços, recursos e serviços para potencializar as ações para os seus usuários e conta com a parceria dos serviços socioassistenciais e o Sistema de Garantia de Direitos.

Dentre a população usuária do CREAS conforme já mencionado, a demanda para o CREAS Sul consiste em cidadãos e suas famílias em situação de risco pessoal e social por ocorrência de negligência e abandono; ameaça e maus tratos; violações físicas e psíquicas; discriminações sociais e infringência aos direitos humanos e sociais. Sendo assim, é notória a referência a uma demanda muito ampla e complexa, haja vista que seu público alvo é composto por idosos; pessoas com deficiência; mulheres; pessoas em situação de rua; crianças e adolescentes vítimas de abuso e exploração sexual. Dentre os atendimentos que mais se destacam na instituição estão àqueles dirigidos às demandas provenientes do segmento



idoso.<sup>32</sup>

Ao ser encaminhado para o CREAS I, o usuário recebe o acolhimento inicial, passando por um atendimento especializado realizados pelos assistentes sociais e psicólogos, onde há a identificação das necessidades de atendimento do indivíduo – individual ou em grupo. Neste sentido, após o atendimento inicial, o usuário recebe os devidos encaminhamentos para a rede de serviços e o CREAS permanece responsável pelo acompanhamento e controle dos encaminhamentos seguintes, exercendo assim a reciprocidade de referência e contrarreferência.

Diante disso, os serviços e ações a serem garantidos a partir do trabalho desenvolvido no CREAS devem ser voltados para atenção especializada e continuada, tendo como foco principal a família e a situação vivenciada. “Essa atenção especializada tem como foco o acesso da família a direitos socioassistenciais, por meio da potencialização de recursos e capacidade de proteção”<sup>33</sup>.

Sendo assim, o CREAS Sul deve ofertar serviços de média e alta complexidade, conforme detalhado na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais<sup>34</sup> (2009). Como no CRAS o PAIF é um dos programas mais importantes, no CREAS isso se configura no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Família e Indivíduo (PAEFI).

Desse modo, os serviços desenvolvidos pelo CREAS Sul são de média complexidade e se classificam como: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Família e Indivíduo (PAEFI); Serviço Especializado em Abordagem Social; Serviço de Proteção aos Adolescentes em Cumprimento de Medidas Socioeducativas de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos e suas Famílias; Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua. (BRASIL, 2009).

Portanto, o trabalho desenvolvido pela equipe do CREAS na PSE está focalizado na garantia dos direitos sociais, bem como no fortalecimento dos vínculos familiares e

---

<sup>32</sup>Os usuários chegam à instituição através de denúncia anônima, encaminhadas pelo Ministério Público, SOS Idoso, SOS Criança, pelo Conselho Tutelar, Delegacia do Idoso, Delegacia da Criança e do Adolescente (DCA), Promotoria, espontaneamente e através da Busca Ativa, que recolhe pessoas em situação de rua.

<sup>33</sup>Centro de Referência Especializado de Assistência Social.

Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaoespecial/creas>>

<sup>34</sup>Para se ter um melhor entendimento das ações e serviços socioassistenciais desenvolvidos dentro dos níveis de complexidade da Proteção Social Especial (PSE), da qual o CREAS faz parte, em 2009 o CNAS aprovou a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais através da Resolução Nº 109, de 11 de novembro do corrente ano. Este documento detalha de forma sucinta todos os serviços socioassistenciais conforme o nível de complexidade. (BRASIL, 2009).

comunitários. Tendo o objetivo de promover o desenvolvimento pessoal e comunitário das pessoas atendidas, resgatando a sua autoestima e incluindo-o na vida social. (BRASIL, 2008, p.61).

Quanto às instalações físicas do CREAS Sul tem-se uma situação que não corresponde às determinações MDS. O CREAS funciona atualmente na Rua Governador José Varela, 2818, no bairro de Cidade Jardim e alguns aspectos físicos do espaço distanciam-se da perspectiva proposta de oferecer um ambiente acolhedor. A começar pelo fato do ambiente não assegurar a acessibilidade das pessoas com deficiência considerando que o CREAS deve dispor de instalações físicas compatíveis com os serviços oferecidos. Além disso, o espaço físico tem a estrutura de uma residência, onde as salas se constituem em cômodos que foram adaptados para servirem como instalações institucionais. Desta forma, não há um projeto de acessibilidade, e além da má adaptação, o prédio até pouco tempo não possuía identificação externa, o que dificultava ainda mais o acesso e a relação entre os serviços ofertados e a população usuária.

Apesar de a sede dispor de espaços para o atendimento reservado dos usuários, estes se encontram em condições precárias. Isto colabora para que o trabalho dos profissionais, a assistência ao usuário, em muitas ocasiões não se desenvolva de modo satisfatório. Faltam coisas básicas, como água, telefone, internet, computador, para todos que compõem e desenvolvem o trabalho na instituição. No entanto, segundo o MDS, para promover uma acolhida adequada e escuta qualificada dos usuários, o ambiente físico do CREAS deve ser acolhedor e assegurar espaços para atendimentos familiar, individual e em grupo, em condições de sigilo e privacidade. Para isso, recomenda-se que o CREAS seja implantado em edificação com espaços essenciais para o desenvolvimento das suas atividades, não devendo ser implantado em local improvisado. A infraestrutura física do CREAS deve assegurar condições para acessibilidade a pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

Contudo, devido à falta de recursos disponibilizados para a execução das demandas, muitos dos casos que chegam à instituição são concluídos em um período muito posterior ao que foi recebido, fato que demonstra a falta de maior compromisso da atual gestão do município de Natal com as suas secretarias e com os projetos socioassistenciais subordinados a estas.

A posição de política secundária que marcou no passado a execução dessa política ainda deixa marcas, expressas na lógica da insuficiência, da precarização, da escassez. Nos termos de Carvalho (2000, p. 150) “é irônico perceber que, após alçar legalmente o status de política pública” a assistência social ainda apresenta o antigo e lamentável traço de “política

pobre para os pobres”, assim como, “para pobre qualquer coisa serve”.

Apesar de constitucionalmente, a assistência social ser garantida como direito, e a LOAS determinar em seu Artigo 4º que um dos princípios desta política é o “respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade” (BRASIL, 2004b) romper com a lógica da insuficiência, da escassez na prestação dos serviços socioassistenciais é um processo complexo. Entretanto, é imprescindível que haja a oferta de serviços qualificados aos usuários, através da disponibilização de condições operacionais necessárias à efetivação das ações, programas, serviços socioassistenciais.

O quadro de pessoal do CREAS Sul é composto por 41 profissionais de diversas áreas que visam a atender de forma satisfatória todos os usuários da instituição e desenvolvem o trabalho inerente a esse espaço institucional. O quadro abaixo apresenta o quadro de pessoal vigente na referida unidade do CREAS no período de realização de nossa pesquisa nos meses de Agosto e Setembro de 2012.

**Quadro 1:** Equipe técnica do CREAS SUL – 2012

Função	Quantidade
Coordenadora <sup>35</sup> :	01
Assistente Administrativo	01
Assistentes Sociais	06
Assessora Jurídica	02
Auxiliar de Serviços Gerais	02
Educadores Sociais	09
Estagiários	04
Motoristas	01
Pedagogas	02
Psicólogos	06
Recepcionista	01
Terapeutas Ocupacionais	02
Vigia	04

**Fonte:** CREAS SUL, 2012.

<sup>35</sup>Esta função é desempenhada por uma Assistente Social.

A equipe técnica desenvolve suas ações numa perspectiva interdisciplinar realizando o atendimento psicossocial e jurídico aos usuários, de maneira conjunta, evitando que o usuário relate a mesma situação mais de uma vez. Esta foi a maneira encontrada pela equipe para combater o processo conhecido por revitimização, no qual o usuário relata várias vezes a mesma situação para profissionais diferentes causando desconforto diante da temática complexa do CREAS que se constitui em oferecer atendimento aos usuários em situações de risco e violação de direitos.

Em nível local, o CREAS Sul vivencia atualmente um momento de mudanças e ajustamentos devido à ausência de condições dignas de trabalho. Os servidores acabaram de sair de uma greve (neste ano de 2012), considerando que se encontravam com seus salários atrasados – esta última situação ainda existente no momento em que se escreve este trabalho; não há carro disponível diariamente para a realização de visitas domiciliares; o número de computadores é insuficiente, considerando o quantitativo de profissionais e as atribuições específicas de cada cargo ; não há internet, e os telefones não estão funcionando, dentre outras problemáticas. Desse modo, os profissionais estão trabalhando em escala, em virtude dessas condições que são oferecidas para o exercício profissional.

Apesar da inserção recente da atual coordenadora no mês de Outubro de 2012 e, diante da fase de readaptação na instituição já é possível notar a existência de alguns desafios na condução do CREAS, destaca-se o apoio limitado que a gestão local, no caso a SEMTAS, vem disponibilizando à instituição. Tal readaptação diz respeito ao momento em que o CREAS Sul encontra-se, haja vista que conforme já mencionado, os servidores estão voltando de uma greve e a instituição encontrava-se sem coordenação, quadro que foi mudado há pouco tempo. Em vista disso, os profissionais encontram dificuldades em dar continuidade aos casos que estavam parados e vivenciam um momento de readaptação na execução do desenvolvimento do trabalho.

Nessa conjuntura em que se insere o CREAS, falar de desafios não é assunto distante a essa realidade. O próprio momento de readaptação do CREAS Sul já é por si só, um desafio que consiste na necessidade de superar os estigmas que envolvem o passado da assistência social no país e trabalhar em uma perspectiva de ampliação dos serviços no CREAS, de modo a disponibilizar atendimento especializado e contínuo de assistência social a indivíduos e famílias com seus direitos violados.

## 4.2 O COTIDIANO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CREAS SUL

O Serviço Social é uma profissão regulamentada através da Lei 8.662/93 como profissão liberal. Como já mencionado, é definida como especialização do trabalho coletivo e se insere na divisão social e técnica do trabalho. Pensar a profissão nessa ótica requer a abordagem de alguns pontos relevantes para a apreensão do Serviço Social na organização social do trabalho, vejamos então.

A atuação profissional do assistente social situa-se na reprodução das relações sociais, entende-se como a reprodução da totalidade social. Ou seja, refere-se ao modo como são produzidas e reproduzidas as relações sociais, ao modo de viver dos indivíduos, a reprodução do cotidiano, dos valores, de práticas culturais e políticas e padrões de comportamento. Cabe assinalar, que o processo de reprodução das relações sociais, conforme abordagem de Yazbek (1999) permanece em constante reelaboração sendo suscetível à mudança, visto que se (re) configura mediante a dinâmica social, econômica e política, de modo que cria e recria conflitos resultantes dessas relações sociais. Esse processo complexo implica em forte influência na categoria, posto que [...] “ela se transforma ao transformarem-se as condições e as relações sociais nas quais ela se inscreve” (ABESS/CEDEPSS, 1997, p. 1).

Afirma-se ser o trabalho do assistente social permeado por um caráter conflitante que incide sobre a prática profissional, tendo em vista que o Serviço Social possui traços voltados para o interesse das classes subalternas, bem como, para a manutenção da ordem capitalista, criando uma situação divergente no interior da profissão. Conforme reflexões de Iamamoto, o Serviço Social

reproduz também, pela mesma atividade interesses contrapostos que convivem em tensão. Responde tanto as demandas do capital como do trabalho e só pode fortalecer um ou outro pólo pela mediação de seu oposto. Participa tanto dos mecanismos de dominação e exploração como, ao mesmo tempo pela mesma atividade, da resposta às necessidades de sobrevivência da classe trabalhadora e da reprodução dos antagonismos nesses interesses sociais [...] (IAMAMOTO, 2005, p. 75).

Acerca do mercado de trabalho do Serviço Social, é perceptível que esse cenário sofreu mudanças em face às transformações históricas que circunscrevem a sociedade, tendo em vista que essas transformações influenciam as condições de exercício profissional do assistente social, ocasionando a ampliação dos espaços ocupacionais da categoria e, por

consequente promovendo alterações no fazer profissional.

Em relação ao processo de trabalho do Serviço Social, é entendido a partir das atividades sociais desenvolvidas pela profissão sobre o objeto de atuação, no caso do Serviço Social, a questão social. As circunstâncias da questão social são determinantes no processo de trabalho da profissão, assim como as ações de enfrentamento que decorrem de um saber profissional específico e buscam atender demandas postas socialmente. Abrange a metodologia, o arsenal técnico, o estabelecimento de diretrizes de ação, de comunicação e prestação de serviços aos usuários (GENTILLI, 1998)

O processo de trabalho do assistente social no serviço público, em especial no âmbito municipal tem sofrido alterações nas últimas décadas e tem aumentado em virtude da descentralização das políticas sociais da esfera federal para a esfera municipal, a municipalização dos serviços socioassistenciais. Assim, segundo Couto (2000), o trabalho do assistente social antes caracterizado pela realização de atividades previamente estabelecidas na lógica da aplicação de critérios para o acesso aos serviços socioassistenciais, vinculava o processo de trabalho às normas burocráticas e diante da precariedade dos recursos no setor público destinava o fazer profissional para a otimização dos recursos existentes. Situando o trabalho do assistente social no que Netto chamou de executores terminais de políticas sociais (NETTO, 1992, apud COUTO, 2000).

Afirmando essa tendência da municipalização dos serviços socioassistenciais, conforme a pesquisa *O Perfil da(o) assistente social no Brasil* (CFESS, 2005), 40,97% dos assistentes sociais estão atuando em instituições públicas municipais, contudo, essa tendência vem acompanhada de novas exigências de qualificação postas aos profissionais. Conforme expressa Iamamoto (2000), destacam-se dentre tais exigências requisitadas aos assistentes sociais em face a essas transformações: necessidade de domínio para realizar diagnósticos socioeconômicos de municípios, análise de orçamento público, domínio do processo de planejamento, gerenciamento e avaliação de programas e projetos sociais, capacidade de negociação, capacidade técnica para trabalhar na perspectiva da gestão de Recursos Humanos, assessoria e consultoria e a atuação no campo da pesquisas, de estudos e planejamento.

Indo além da atuação como executores terminais de políticas sociais, os profissionais assumem a posição de executores de direitos sociais. Desse modo, a categoria orienta seu exercício para outra direção. Tem-se um processo de trabalho que coloca o acesso aos programas socioassistenciais apenas como uma parte integrante de seu processo de trabalho, que também é compreendido como um lócus privilegiado de apreensão das formas de enfrentamento da questão social e capaz de produzir indicadores para a definição das políticas

sociais (COUTO, 2000).

A respeito da inserção do assistente social no CREAS Sul esse profissional faz parte da equipe de referência da instituição, e percebe-se que é indispensável a sua atuação. Nesse sentido, uma entrevistada demonstra esse aspecto e destaca a necessidade de articulação entre os profissionais das diferentes áreas de formação inseridos na equipe como elemento importante no desenvolvimento de seu trabalho.

Enquanto assistente social, a gente recebe demandas, faz acolhimento, encaminhamentos, acompanhamentos de indivíduos e famílias em situações de violações de direito. A gente também trabalha muito com a rede de atendimento que aciona o Creas com as instituições, como Conselho Tutelar, poder judiciário, e acaba dando repostas por que a gente é provocado por essas instituições, na verdade somos requisitados para fazer alguns serviços. Então as atribuições do assistente social no Creas hoje são essas. Existe um amadurecimento positivo porque a equipe do Creas não é só psicossocial, mas existem outros profissionais que têm sua contribuição e importância nesse trabalho desenvolvido pelo Creas que são pedagogos, terapeutas ocupacionais, assessores jurídicos. Então, embora o fluxo inicial passe sempre pelo assistente social há muitos momentos que esse profissional aciona o conhecimento do profissional de direito, no caso o assessor jurídico e aí ele complementa, o pedagogo entra com sua participação e o terapeuta também, então dessa forma acaba que o atendimento é mais completo e não fica sobrecarregado para o profissional. (E2)

Assim, a atuação do assistente social é necessária ao funcionamento do CREAS, considerando que o Serviço Social se apresenta como uma profissão de caráter interventivo que ultrapassa aquela atuação benevolente, que no passado a marcou e assume a posição de uma profissão mediadora e viabilizadora de direitos sociais.

A rotina no Creas, do assistente social, ela basicamente é realizar atendimentos e orientações sociais aos indivíduos e suas famílias que tiveram seus direitos violados. Nós realizamos visitas domiciliares, atendimentos familiares, visitas institucionais, articulação com a rede socioassistencial de serviços, articulação com as demais políticas, realizamos encaminhamentos, contatos telefônicos, parceria com outros programas, como projeto o vira vida<sup>36</sup>, por exemplo. (E1)

Vale ressaltar que esse caráter interventivo, “[...] supõe uma capacitação crítico analítica que possibilite a construção de seus objetos de ação, em suas particularidades sócio

---

<sup>36</sup>O “Projeto Vira Vida”, vinculado ao Serviço Social da Indústria (SESI), oferece cursos profissionalizantes a adolescentes que se encontram em situação de exploração sexual, bem como, disponibiliza uma bolsa no valor de um salário mínimo com o objetivo de capacitar e encaminhar essas adolescentes para o mercado de trabalho, de modo a coibir o turismo sexual e combater a exploração sexual.



institucionais para a elaboração criativa de estratégias de intervenção comprometidas com as proposições ético-políticas do projeto profissional [...] que se posiciona em defesa dos direitos sociais (ABESS/CEDEPSS, 1997, p. 8).

Nesses termos, é exigido que o profissional tenha uma visão crítica da realidade e a capacidade para identificar as “respostas existentes no âmbito do Estado e da sociedade civil” para então, “estruturar seu trabalho e estabelecer as competências e atribuições específicas necessárias ao enfrentamento das situações e demandas sociais que se apresentam em seu cotidiano” (CFESS, 2009a, p.17-18).

Para isso, o profissional deve possuir conhecimentos necessários para desenvolver seu trabalho. Essa questão é tratada por uma profissional entrevistada; pensando no contexto do CREAS aponta que esses conhecimentos estão relacionados aos documentos e leis que tratam dos serviços prestados aos usuários e como estes serviços devem ser garantidos à população.

Os conhecimentos necessários para atuar no Creas são a Política Nacional da Assistência Social, conhecer bem o SUAS, como está organizado os serviços, já que aconteceram algumas mudanças consideráveis, uma delas foi a tipificação de 2009 que vem reordenar esses serviços e orientar de uma forma melhor e organizada; conhecer o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA); o Estatuto do Idoso, todas as leis e diretrizes do sistema de garantia de direitos que envolvem as vítimas e suas famílias e também o nosso Código de Ética. (E2)

Nesse sentido, a ação profissional do Serviço Social no CREAS deve ser fundamentada nas competências e atribuições privativas do assistente social presentes na Lei de Regulamentação da Profissão, no Código de Ética da profissão, nos documentos que normatizam a Política de Nacional Assistência Social, a LOAS, a NOB/SUAS e a NOB/RH, os Parâmetros para atuação de assistentes sociais na Política de Assistência Social, dentre outros instrumentos que orientem a prática profissional para que esta seja capaz de responder às expressões da questão social.

Em relação ao Código de Ética da Profissão, todas as entrevistadas apontam a importância de tê-lo como parâmetro de atuação e como ele está relacionado com as atividades desenvolvidas dentro da instituição, apresentando ainda a relação que deve ser estabelecida entre o profissional e o usuário, haja vista que deve ser respeitado o espaço do outro, bem como deve ser garantido total sigilo profissional, atuando de forma fundamentada na defesa intransigente dos direitos humanos e na ampliação e consolidação da cidadania. Vejamos, por exemplo, as assertivas apresentadas a seguir:



Todo profissional deve ter em sua prática os valores éticos que norteiam sua profissão a todo o momento. O código de ética perpassa nossa atuação, em nossas intervenções, nas quais buscamos orientar ao usuário acerca de seus direitos, pautado no respeito a este usuário, nos nossos encaminhamentos aos serviços e benefícios, na nossa atuação em trabalho, respeitado o espaço dos demais colegas de trabalho, o sigilo profissional, dentre outros. (E5)

O código de ética está presente em tudo. Em todas as minhas atitudes tenho que ter ética, tenho que respeitar o espaço do outro, nós trabalhamos com mais intimidade com o psicólogo, mas temos que ter essa multidisciplinaridade com os terapeutas ocupacionais, com os pedagogos, com o advogado e está previsto isso em nosso código de ética em respeitar e estar somando e contribuindo. Também está presente na questão do sigilo, na questão de não forçar o usuário em querer esse atendimento. Já tive diversas situações em chegar numa questão de violação de direito, de conflito familiar e esse usuário achar que se trata de uma coisa que pode ser resolvida dentro da família, e muitas vezes é, mas a gente enquanto assistente social realiza essa orientação e a pessoa se recusa. Então a gente não pode estar obrigando a esse usuário estar aqui, tem que ter essa perspectiva de respeitar o outro, o limite do outro. (E1)

A prática interventiva do assistente social no CREAS deve ser voltada para a superação das situações de violação de direitos, o fortalecimento dos vínculos familiares comunitários e a inserção autônoma das famílias na sociedade (BRASIL, 2006). Diante disso é requisitado ao profissional fazer uso dos instrumentos técnicos operativos inerentes à profissão, que podem ser entrevistas, orientações, encaminhamentos, reuniões, elaboração de relatório, elaboração de parecer social, entre outros. Entretanto, o assistente social, mas que tudo, deve ainda acentuar a compreensão crítica da realidade, pois é este o caminho para apurar as estratégias de intervenção, tudo isso aliado ao compromisso ético-político e a competência teórico-metodológica e técnico operativa do Serviço Social. Todavia, existem aspectos que podem impedir e/ou impor limitações para o alcance de tais objetivos; é sob essa perspectiva que a seguir serão enfatizados os limites, bem como as dificuldades e os desafios impostos ao profissional do Serviço Social no CREAS Sul.

#### 4.3 OS LIMITES DO FAZER PROFISSIONAL: DIFICULDADES E DESAFIOS

Já se fez referência neste trabalho que os processos de trabalho sofrem alterações em detrimento da chamada reestruturação produtiva, que se caracteriza pela exigência de maior lucratividade com o uso de novas tecnologias, promovendo a flexibilização da produção. E que esta última, por sua vez, submete a classe trabalhadora às novas formas de dominação do

capital através da subordinação do trabalho, expressas pela precarização do trabalho, através do desemprego, da informalidade, da redução dos postos de trabalhos, dos contratos temporários entre outros – que se apresentam como instrumentos de subtração dos direitos sociais e trabalhistas (NICOLAU, 2005).

Segundo Mészáros (2006, p. 27) “atualmente nenhum setor de trabalho está imune à miséria desumana do desemprego e do trabalho temporário” bem como, às transformações sofridas no mundo do trabalho. De fato, o Serviço Social enquanto profissão não está a salvo dos efeitos perversos provocados por essas transformações que recaem sobre o trabalho profissional da categoria.

Conforme já exposto, as transformações societárias e as alterações no mundo do trabalho incidem diretamente no cotidiano profissional do Serviço Social, causando dentre outras questões, a expansão do mercado de trabalho dos assistentes sociais. Essa expansão traz consigo novas formas de inserção do assistente social na organização do trabalho. O trabalho temporário tem se configurado como uma dessas formas de inserção.

Em face do processo de municipalização dos serviços socioassistenciais percebe-se que apesar de as instituições públicas municipais abarcarem o maior número de profissionais nem sempre prevalece o vínculo institucional vantajoso para os trabalhadores no sentido da efetiva garantia de seus direitos. A municipalização prevê a descentralização das ações políticas para a esfera local, mas necessariamente não implica a transferência da capacidade gestora para a instância municipal, sendo necessário reconhecer a capacidade de cada instância. É fundamental ainda, identificar as fragilidades e o potencial gestor do município não só, no que diz respeito aos recursos humanos, bem como em relação a outros mecanismos de gestão, pois estabelecer padrões e modelos de gestão do trabalho, assim como, dos serviços e benefícios socioassistenciais, implica em compromisso, em obrigatoriedade no cumprimento a essas questões sob pena de punição. Então, isso nos leva a crer que a prioridade dos municípios é garantir os serviços e benefícios socioassistenciais e a forma de contratação dos profissionais ficaria em segundo plano.

No tocante ao trabalho do assistente social no CREAS, objeto desse estudo, a situação não é diferente. Essas dificuldades são vivenciadas constantemente pelos profissionais que desenvolvem seu trabalho na instituição, e são relatadas por eles ao sinalizarem limitações, ou mesmo a falta dos mais diversos recursos que são necessários para a execução das atividades, afetando diretamente as condições do seu trabalho desenvolvido com os usuários.

Nossas condições não são boas, os computadores são insuficientes para a equipe técnica, pouca disponibilidade do carro para as visitas domiciliares, não temos salas adequadas para alguns tipos de atendimentos, dentre outros. Faltam materiais básicos como papel higiênico., copo descartável, o imóvel que funciona o serviço está com o aluguel atrasado, os telefones estão bloqueados por falta de pagamento; quem acompanhou os jornais viu que estamos sem transporte para visita porque foram tomados por falta de pagamento, não há segurança nenhuma nas unidades de atendimento e tanto os profissionais, quanto os servidores ficam à mercê. (E3)

As condições de trabalho são péssimas, não só para o assistente social, mas também pros demais profissionais que estão aqui no Creas. Eu acho que a gestão não está interessada em valorizar esse profissional, em dar condições mínimas pra que o serviço aconteça. A gestão não está interessada nisso porque pelo fato da gente estar na assistência, por que a maior parte dos usuários não são esclarecidos, a maior parte dos usuários não luta pelos seus direitos e é por isso mesmo que eles já estão com seus direitos violados e chegaram até o Creas. A população é em sua maioria pessoas pobres, então por ser uma política que não tenha tanto prestígio quanto as demais, a gestão não está interessada em gastar tantos recursos na política da assistência, sobretudo com profissional que é o principal ator pra que ela aconteça. (E1)

Esse depoimento remete à reflexão de como é tratada a Política de Assistência Social no município de Natal. Como se referir ao princípio da primazia da responsabilidade do Estado na execução da política quando diante de depoimentos como o referido acima nos deparamos com a desresponsabilização do gestor na abordagem com essa política. Apesar da assistência social fazer parte do tripé da Seguridade Social garantida enquanto direito social, esta ainda carrega o vestígio de política secundária, e isso se expressa a nível local.

Em relação à inserção na instituição, dentre as cinco entrevistadas, somente duas estão no CREAS por meio de concurso público. A inserção das demais se deu via contrato temporário. Sobre isto uma delas apresenta suas críticas:

Além disso, hoje, o vínculo da gente é tão fraco e como eu falei anteriormente existe essa desmotivação porque você trabalha igual ao um servidor concursado, dá a mesma carga horária, faz o mesmo serviço e não recebe um terço do que ele recebe. Então além de você não ter nenhum benefício, nem auxílio transporte, auxílio alimentação, nem salário família, coisas que quem tem carteira assinada recebe, então é um contrato totalmente frágil, a gente recebe atrasado, além das condições de trabalho isso desmotiva a gente enquanto profissional, essa diferença de remuneração pelo vínculo que você tem. Sou a favor do concurso público, embora esteja nessa situação frágil, mas com certeza sou a favor para que essa categoria dos profissionais tenha mais força por que quando acontece uma greve, um movimento a gente não pode participar pelo vínculo, pela fragilidade desse vínculo que a gente tem com medo de ser demitido e sofrer represálias. (E1)

Considerando a fala acima, vale ressaltar a campanha que vem sendo promovida pelo conjunto CFESS-CRESS, o qual lançou no dia 31 de Outubro de 2012 a nova edição da

campanha nacional por "Concursos Públicos para Assistentes Sociais". A campanha defende que o concurso público garante acesso amplo às vagas no serviço público; permite realizar prova de conhecimento igual para quem se candidata, impedindo o clientelismo; possibilita que assistentes sociais tenham estabilidade e direitos trabalhistas garantidos, o que fortalece a autonomia profissional e a defesa por melhores condições de trabalho; instituições empregadoras podem ter assistentes sociais com qualificação e competência para exercer a profissão; contribui para que a população tenha acesso a direitos como saúde, educação, previdência social, assistência social, trabalho, entre outras<sup>37</sup>.

Sem dúvida a assistência social tem uma intensa tarefa na perspectiva de criar mecanismos que combatam essa problemática, tarefa intensa, porém, necessária. Para começar é importante identificar quantos são os trabalhadores da assistência social submetidos a formas de contratação precária, propiciando um amplo reconhecimento das dimensões que envolvem o trabalho e os trabalhadores, assim como, fomentar o desenvolvimento de espaços de discussões amplas que partam dos três níveis de gestão possibilitando, entre outros aspectos, expor o cenário atual dos recursos humanos no SUAS.

A situação não é diferente em nível local. Destaca-se a contratação temporária do assistente social pela Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social (SEMTAS), onde boa parte dos serviços socioassistenciais da rede de proteção social básica e especial possuem profissionais admitidos por contratos precários.

Ao tratar dos aspectos que perpassam o trabalho do assistente social, Cavalcante e Prêdes (2010, p. 3) apontam que o significado conceitual para o termo precário diz respeito a uma mudança, para pior, na qualidade das condições de trabalho, evidenciada no capitalismo. Além disso, afirmam que há várias possibilidades para descrever os conceitos referentes à precarização das relações de trabalho, tais como: não estabilidade dos vínculos empregatícios, níveis salariais baixos, carga horária excessiva, infraestrutura não disponível para a realização do trabalho, redução dos direitos trabalhistas, aposentadoria, enfim requisitos necessários para a realização de um trabalho digno para o trabalhador com a passagem da forma de produção fordista para a produção flexível. Esse quadro é observado no cotidiano do CREAS Sul por profissionais inseridos na equipe técnica.

Temos dificuldades de toda ordem: falta de reconhecimento profissional, baixos salários, capacitação deficiente. Estamos trabalhando com o mínimo de condições, o

---

<sup>37</sup>Dados obtidos no site do CFESS: <[http://www.cfess.org.br/noticias\\_res.php?id=872](http://www.cfess.org.br/noticias_res.php?id=872)>

que vem afetando gravemente o nosso exercício profissional. As ações estão ocorrendo de forma deficitária e descontinuada, a população sofrendo as consequências. Profissionais encontram-se desmotivados e angustiados na medida em que não está sendo possível atuar adequadamente no que se refere ao enfrentamento da questão da violação de direitos das pessoas, principal objeto de atuação do CREAS. (E4)

Vale destacar que o profissional que se insere no CREAS por intermédio desse contrato temporário precário e que vivencia inúmeras dificuldades, não é submetido a qualquer tipo de capacitação preparatória para se inserir no serviço, tendo em vista que os profissionais trabalham com demandas complexas e diversas, as quais exigem do profissional um maior conhecimento para que ele possa acompanhar o caso da melhor e mais correta forma possível.

Como o Creas hoje abarca várias demandas: criança, adolescente, população em situação de rua, idoso e também medida sócio educativa. Então, como o Creas atende muitas demandas, o profissional tem que buscar esse conhecimento em tudo, ele é um generalista e uma crítica que a gente faz é que apesar do Creas ser um órgão que abrange inúmeras violações de direitos, pelo menos durante esses 2 anos e 2 meses que eu me encontro lá, eu não tive oportunidade de participar de nenhuma especialização pra atendimento com criança, adolescente, idosos e tenho tido, faço a ressalva que tenho oportunidade de fazer uma formação promovida pela observatória de população infanto juvenil da UFRN e esse projeto fez um curso de formação para os operadores do sistema sócio educativo, então através dessa parceria e iniciativa da UFRN nos temos a oportunidade de tá fazendo esse curso de formação que vai realmente dá um aparato maior e um conhecimento pros profissionais. (E2)

A situação colocada é prejudicial à atuação profissional na instituição diante das demandas apresentadas, haja vista que é imprescindível possuir conhecimentos básicos sobre a determinada questão. Além disso, os efeitos psicológicos causados pelas violações de direitos, especialmente, contra crianças e adolescentes requerem a necessidade de um acompanhamento ininterrupto. Dessa forma, o ideal seria a oferta de capacitações contínuas e sistemáticas de modo a propiciar um espaço importante e privilegiado de conhecimento de novas técnicas e de aperfeiçoamento dos serviços prestados.

No entanto, mesmo que as capacitações fossem contínuas, a dificuldade seria outra, isto é, a permanência dos profissionais no CREAS em face da rotatividade dos técnicos. Estamos diante de um círculo vicioso, pois quando o profissional vivencia a capacitação, durante a sua atuação no CREAS, com o término do seu contrato este não estará mais na instituição, de modo que outro técnico virá ocupar o lugar daquele que saiu cuja vivência com questões que demandam sua intervenção já vinha sendo construída, consolidada.

Percebe-se, então, que na realização cotidiana desse trabalho o assistente social enfrenta desafios, alguns desses citados por uma das assistentes sociais entrevistadas.

Minhas atribuições no Creas hoje se resumem a elaborar relatório psicossocial junto ao psicólogo, que não era pra ser apenas isso, mas hoje o Creas está se resumindo a responder requisições de Conselho Tutelar, Ministério Público, Delegacia do Idoso que fica solicitando apenas esses relatórios para que seja aplicado apenas alguma medida de proteção e essa grande demanda faz com que a gente não execute o papel que a gente deveria executar. Então, acaba que sobrecarrega os profissionais e a gente não tem condições de acompanhar essa família e a consequência disso é que as famílias posteriormente vão ter seus direitos violados novamente e esse grande número de casos é impossível profissionalmente você ter que acompanhar essas famílias. Então, hoje, nós fazemos o que apenas não era pra fazer, nosso trabalho não era pra se resumir a isso. Então, o nosso desafio é trabalhar com grupos, trabalhar com as famílias para que esse direito não venha ser novamente violado, trabalhar com a prevenção também, que eu acho que não é apenas o papel exclusivo do CRAS, mas no momento que o direito de uma criança é violado e nessa casa existe um adolescente, a gente tem que trabalhar com a prevenção para que esse adolescente não venha ter seu direito violado ou um idoso ou qualquer pessoa que seja, mas que com essa grande sobrecarga nosso trabalho está se resumindo a realizar relatórios psicossociais. E assim, eu estou sendo fatalista que a gente faz só isso, mas a gente também tem como atribuição acompanhar o estagiário de Serviço Social e dentre as outras coisas que eu falei no início que é fazer visita, encaminhamento, isso também inclui nas atribuições do assistente social. (E1)

Esse depoimento remete à reflexão de que diante do trabalho do profissional do Serviço Social, onde ao mesmo tempo em que se depara com as demandas mais complexas e diversas e com situações em que há limites e dificuldades, também se enxergam situações que se distanciam da dimensão fatalista. Isto é, o assistente social no âmbito das suas atribuições desenvolve atividades, em que é desafiado diariamente a enxergar possibilidades que contribuem para não deixá-lo cair no verdadeiro fatalismo.

Outra questão refere-se à dificuldade de articulação da rede socioassistencial local, que se manifesta como um desafio não apenas dos assistentes sociais, mas de outros profissionais que estão em contato com as instituições que compõem a rede de atendimento. É uma tarefa difícil possibilitar a articulação entre as mais diferentes instituições considerando que cada uma possui uma dinâmica específica com fragilidades, limitações singulares. Nesse sentido, uma das demandas complexas apresentadas ao profissional do CREAS Sul diz respeito à violência sexual. Tal questão não foi enfatizada nas entrevistas, todavia considera-se importante ressaltar que esta se constitui em um fenômeno complexo, onde a necessidade de unir ações de todos os órgãos envolvidos com a problemática, articulando as áreas de prevenção, atendimento e responsabilização, se mostra como desafio diário dos profissionais que atuam nessa área, e é um problema que não se restringe à esfera local.

Em torno dessa questão muitos são os obstáculos presentes na ação profissional de Serviço Social no CREAS Sul. Por se tratar de uma situação complexa e fragilizante que expõe a criança ou adolescente a uma situação de desumanização, de desrespeito aos direitos humanos e desrespeito à condição peculiar de crescimento e desenvolvimento das crianças e dos adolescentes e que traz sérias consequências, como o comprometimento do desenvolvimento físico, psíquico e social de suas vítimas. A violência sexual contra crianças e adolescentes divide-se em abuso e exploração sexual. E um dos obstáculos no combate principalmente ao abuso sexual é a apresentação de provas concretas que atestem a existência do ato, uma vez que, a violência pode se manifestar por um leve indício ou pelo relato claro da vítima as evidências variam de caso para caso, então é necessário do profissional um tratamento minucioso. “[...] como se vê a complexidade dessas situações multifacetadas requer cuidado profissional, atenção e sensibilidade orientada para os sinais expressões comportamentais das vítimas e dos abusadores” (VIOLES/SER, 2007, p. 170).

Na análise a respeito da questão salarial, evidenciam-se os reflexos das más condições de trabalho. A pesquisa *O Perfil da(o) assistente social no Brasil* (CFESS, 2005) mostra que na região Nordeste, em 2004, quando o salário mínimo era de R\$ 240,00, (27,55%), os assistentes sociais recebiam até R\$ 720,00, o equivalente a 3 salários mínimos, ocupando o segundo lugar no índice salarial da região e apresentando a indicação dos salários mais baixos quando comparados as outras regiões do Brasil. Hoje com o salário mínimo no valor de R\$ 622,00 possivelmente essa situação permaneceria nesse patamar. Cita-se como exemplo, o caso das assistentes sociais do CREAS Sul (situação não exclusiva a esta unidade), que trabalham com total insatisfação financeira e demonstram a partir do seguinte depoimento como isso dificulta nas relações de trabalho:

Dificulta porque o profissional não trabalha satisfeito, pois não existe realização profissional se não existe a financeira e se não há esse reconhecimento. Então, acaba que a gente faz aquilo por obrigação, não que a gente vá prejudicar a qualidade do serviço, mas esse profissional é desmotivado, não tem perspectiva, e quando falta recurso você não tem como fazer um bom trabalho. Dificulta nas relações de trabalho porque acaba que uma ação que poderia ter uma abrangência maior acaba sendo uma ação pontual, e acaba que não atinge o objetivo que a gente gostaria que tivesse.

Diante dessa fala, cabe ainda ressaltar que tendo em vista o trabalho desenvolvido, receber uma remuneração satisfatória é um direito que deveria ser garantido a todo trabalhador independente da sua formação, haja vista que a partir disso, o trabalhador executa

sua função mais satisfeito e motivado.

Outra problemática que afeta os profissionais do CREAS refere-se à forma como é tratada a questão dos recursos humanos, que se depara com a precarização das relações de trabalho expressas principalmente pelos baixos salários. Apesar de o município de Natal ter realizado concurso público em 2006, o salário base dos profissionais de nível superior era nesse período de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais). Hoje esse valor aumentou, e o salário bruto para os profissionais concursados é de R\$ 2.228,00, e para os profissionais contratados é de R\$ 1.200,00, mas ainda não é compatível com um valor justo, promovendo um quadro de insatisfação e desmotivação entre os profissionais.

A categoria não dispõe de um piso salarial, porém, possui a Tabela Referencial de Honorários de Serviço Social (TRHSS), que foi instituída em 2001 e determina o valor da hora técnica, fixando o valor mínimo a ser cobrado, que servirá de parâmetro para prestação dos serviços profissionais do assistente social que trabalhe sem qualquer vínculo empregatício, vínculo estatutário ou de natureza assemelhada. O valor dessa hora técnica é corrigido anualmente com base no Índice de Custo de Vida (ICV) do Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (DIEESE) e, até 2013 o valor referencial é de R\$ 92,65 para profissionais graduados. Contudo, os profissionais que se encontram nessa forma de contratação precária ficam sujeitos aos níveis de assalariamento adotados por cada município não podendo utilizar-se das orientações da tabela de honorários da categoria.<sup>38</sup>

Considerando que a assistente social do CREAS, cumpre com a carga horária de 30 horas semanais, esta é submetida a um nível baixo de salário, se depara com a escassez e precarização dos diversos recursos utilizados na prática cotidiana e é desprovida de uma série de direitos trabalhistas adquiridos historicamente e garantidos por lei. Torna-se claro que a situação desse profissional assemelha-se à situação vivenciada por muitos trabalhadores brasileiros.

---

<sup>38</sup>Dados obtidos no site do CFESS: <[http://www.cfess.org.br/legislacao\\_tabela.php](http://www.cfess.org.br/legislacao_tabela.php)>



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As condições das assistentes sociais no âmbito do Centro de Referência Especializado de Assistência Social Sul no município de Natal/RN, como objeto do estudo, cujo resultados foram aqui apresentados, apontam para duas questões principais. A primeira diz respeito à nova configuração do mundo trabalho, que diante das profundas transformações do sistema capitalista reordena as relações de trabalho trazendo para esse cenário formas mais intensas de exploração da mão de obra humana e, conseqüentemente o surgimento de novas formas de trabalho, dentre estas destaca-se o trabalho temporário. A segunda questão é como esse cenário de metamorfoses no mundo do trabalho respinga na relação Estado, sociedade e mercado, uma vez que o Estado passa a atender às determinações do capital e a desenvolver uma série de medidas de ajuste econômico e diminuir sua intervenção no setor social.

A hegemonia capitalista naturalizou as formas de exploração do trabalho e, dentre outras ações, reduziu os direitos sociais e trabalhistas do trabalhador comum, e, no âmbito do Estado essa realidade também se repetiu. O Estado brasileiro incorporou a mesma lógica conduzida pelo capital reduzindo os custos com o fator trabalho. Assim, a esfera pública transformou-se num cenário de reprodução das expressões da nova organização do trabalho, materializadas através do trabalho temporário, precário e terceirizado.

Vimos que o mercado de trabalho do Serviço Social acompanhou as transformações do capital e sofreu modificações. Contratos, condições de trabalho e salários, assim como, os espaços ocupacionais dos assistentes sociais foram diretamente atingidos em decorrência das alterações na nova organização do trabalho na sociedade capitalista.

Apesar de o Estado ainda manter a liderança como maior empregador da força de trabalho dos assistentes sociais, em termos das formas de contratação e condições de trabalho, este, por vezes, segue a mesma lógica daquela hoje percebida no mundo do trabalho, que é a lógica marcada pela precarização, que vai desde a inserção do profissional até a precarização das condições objetivas de trabalho. Confirmando à tendência histórica de inserção do Serviço Social na esfera pública, boa parte dos assistentes sociais estão inseridos na esfera municipal deparando-se com más condições de trabalho.

Inestabilidade financeira, alta carga de trabalho, carência na cobertura de direitos trabalhistas, baixos salários e precariedade das condições objetivas de trabalho, são apenas alguns dos limites e desafios que se apresentam ao assistente social que exerce seu fazer profissional nessas condições de provisoriedade. Entretanto, dois em especial estão

intrinsecamente relacionados com a lógica capitalista e merecem evidência.

O primeiro diz respeito à condição de trabalhador assalariado – neste caso trabalhador provisório – que impõe ao assistente social submeter-se às exigências impostas pela instituição empregadora. E o segundo, remete talvez à mais brutal manifestação da hegemonia do capital sobre o trabalhador, a manutenção da sobrevivência, e representa um dos principais determinantes pelo qual o assistente social se submete a trabalhar em condições desfavoráveis, embora apesar dessas condições alcancem resultados positivos nas condições de vida dos usuários na sua prática interventiva.

O assistente social perante as más condições de trabalho que afetam a objetividade do seu fazer, sofre ainda enquanto trabalhador qualificado e graduado que em meio à situação de trabalhador provisório assiste a sua subjetividade ser atingida. Uma vez que este profissional se vê diante da possibilidade de não concretização do fazer profissional angustiado e apreensivo, ante a ameaça da instabilidade no emprego, e ameaça do desemprego.

Além disso, não há como não fazer referência ao desafio mais expressivo a esse profissional, que consiste em proporcionar atendimento qualificado aos usuários diante dessas condições objetivas de trabalho. Isso além de desafio é uma provocação aos assistentes sociais que necessitam ter as condições de trabalho asseguradas de modo a exercerem suas atividades com qualidade.

Essa luta deve-se pautar na defesa e realização de concurso público, na reafirmação de salários compatíveis com a jornada de trabalho, no estabelecimento de planos de cargos, carreiras em todos os espaços sociocupacionais, em especial na assistência social, além de outros requisitos inerentes ao trabalho, entendido como direito da classe trabalhadora.

O CREAS mostra que ainda tem muito o que melhorar na perspectiva de mudanças no contexto das ações que envolvem a assistência social como política pública. Dentre essas mudanças destaca-se a substituição dos profissionais temporários, por servidores públicos municipais concursados. Além disso, no que refere à oferta de salários compatíveis muito ainda se tem a avançar, pois esses servidores que trabalham no CREAS Sul são ingressos do último concurso público realizado no município de Natal em 2006, e a remuneração é uma das principais insatisfações dos profissionais. Portanto é necessário garantir condições de trabalho dignas, satisfatórias, com qualidade e quantidade e, além disso, estimular a valorização do trabalhador, e, principalmente a implementação das diretrizes da NOB-RH/SUAS. Uma vez que o funcionamento dos serviços socioassistenciais na perspectiva da universalização e garantia de direitos depende diretamente da atuação dos trabalhadores da assistência social.

Neste sentido, os desafios postos ao assistente social permeiam as novas modalidades de organização do trabalho atual estágio de desenvolvimento do capital, se assim admitirmos que em face dessa organização capitalista intensificam-se as formas de subordinação, exploração e precarização do trabalho. E se admitirmos também a dificuldade de concretização do nosso projeto profissional pautado na defesa de um novo tipo de sociedade diante da hegemonia do projeto societário capitalista que vai de encontro ao projeto profissional.

Diante do exposto, o estudo que se realizou reafirma a necessidade de exigir condições dignas de trabalho em meio ao atual estágio de desenvolvimento do capital. Assim, percebe-se algumas alternativas para a categoria profissional, na perspectiva de lutar contra a essas formas de exploração e precarização do fazer profissional, uma delas é mais do que nunca, munir-se de sua capacidade crítica, técnica operativa e do compromisso ético e político, tendo em vista que a categoria profissional teve a ousadia de inscrever em suas normas legais. Assim, esses e outros valores marcam o projeto ético-político, materializado no Código de Ética da profissão, na lei de regulamentação da profissão e tantos outros documentos que subsidiam a atuação profissional e que seguem essa mesma vertente libertadora.

Compreende-se, então que essa é a maior arma do assistente social, considerando o privilégio da nossa profissão em ter uma formação voltada para a defesa intransigente dos direitos humanos, que se posiciona em favor da equidade e justiça social na construção de uma nova ordem societária, dentre outros princípios elencados no nosso Código de Ética.

Assim sendo, abastecidos dos instrumentos que orientam o fazer profissional como o Código de Ética profissional, a Lei que Regulamenta a Profissão, dentre outros, e aliados às entidades que defendem e representam o exercício profissional como o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) pode-se reafirmar cotidiana e incessantemente a defesa de trabalho com qualidade para todos e todas.

## REFERÊNCIAS

- ABESS/CEDEPSS. **Diretrizes gerais para o curso de Serviço Social**. Cadernos ABESS. N° 7, São Paulo: Cortez Ed. Especial, 1997.
- ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de; ALENCAR, Mônica Maria Torres de. **Serviço Social, trabalho e políticas públicas**. São Paulo. Saraiva, 2011.
- ANTUNES, Ricardo. Trabalho e precarização numa ordem neoliberal. In: Pablo Gentili; Gaudêncio Frigotto. (Org.). **A cidadania negada**: políticas de exclusão na educação e no trabalho. 2 ed. São Paulo: Cortez, p. 35-48, 2001.
- ANTUNES, Ricardo. As metamorfoses no mundo do trabalho. In: **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 9. Ed. São Paulo: Cortez, 2003.
- ANTUNES, Ricardo. **O trabalho e seus sentidos**. 2009.
- ANTUNES, Ricardo. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.
- ARAÚJO. Eliane Julkovskide. **Políticas Públicas, como instrumento da conquista de direitos sociais**. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/60818108/artigo-POLITICAS-PUBLICAS-completo>>. Acesso em 10 de Setembro de 2012.
- BEHRING, Elaine Rossetti e BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social**: fundamentos e história. 3. ed.- São Paulo: Cortez, 2007
- BEHRING, Elaine Rossetti. Capitalismo contemporâneo e Estado. In. **Brasil em Contra-reforma**: desestruturação do Estado e perda de direitos. São Paulo: Cortez 2003.
- BORIS, Fausto. **História Concisa do Brasil**. 1 ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2001.
- BOSCHETTI, Ivanete. As condições de Trabalho e a luta dos/as Assistentes Sociais pela jornada semanal de trabalho de 30h. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, v 107, 557-584, 2011.
- BOSCHETTI, Ivanete. **Seguridade Social em Risco**: desafios a consolidação dos direitos e à implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). 34º ENCONTRO NACIONAL CFESS/CRESS. DEFENDER DIREITOS E FORTALECER MOVIMENTOS SOCIAIS: atribuições ética, política e profissional do assistente social para radicalizar a democracia. Manaus/AM. CFESS, 2005. v. 1.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – PNAS**, aprovada pelo CNAS por intermédio da resolução nº145, de 15 de outubro de 2004, e publicada no Diário Oficial da União – DOU, do dia 28 de outubro de 2004.

BRASIL. Lei n. 8.742 de 07 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social. **Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS**. 4. ed. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, 2004b

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**, aprovada pelo CNAS por intermédio da resolução de nº 109, de 11 de novembro de 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **NORMA OPERACIONAL BÁSICA – NOB/SUAS**, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social-CNAS por intermédio da resolução nº130, de 15 de julho de 2005.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **PARÂMETROS PARA ATUAÇÃO DE ASSISTENTES SOCIAIS E PSICÓLOGOS (AS) NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**. Brasília: MDS, 2010.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Guia de Políticas e Programas**. Brasília: MDS, 2008.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Resolução NE/CES 15, de 13 de março de 2002. Estabelece as Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de Serviço Social.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS)**. Guia de orientação nº1. Brasília/DF, 2006 (1ª Versão)

CARVALHO. Maria do Carmo Brant de. A política de Assistência Social no Brasil: dilemas na conquista de sua legitimidade. **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, Nº 62, 2000.

CÂMARA, Renata Lidiane da; SILVA, Luana Mayara Costa. **Cenário Institucional do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS I)**. ( Trabalho apresentado à disciplina de Núcleo do Fazer Profissional I, ministrada no Curso de Serviço Social). Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2011.

CAVALCANTE Girlene Maria Mátis; PRÉDES Rosa. **A precarização do trabalho e das políticas sociais na sociedade capitalista: fundamentos da precarização do trabalho do Assistente Social**. *Libertas, Juiz de Fora*, v.10, n.1, p. 1 - 24, jan-jun / 2010.

COIMBRA, Marcos S. Abordagens Teóricas ao Estudo das Políticas Sociais. In: Abranches, Sérgio e outros. *Política Social e Combate à Pobreza*, Rio, Jorge Zahar, 1987.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. (Org). **Assistentes Sociais no Brasil: elementos para o estudo do perfil profissional**. CFESS: Brasília, 2005.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. – CFESS. **Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais e Psicólogos (as) na Política de Assistência Social** / Conselho Federal de Psicologia (CFP), Conselho Federal de Serviço Social (CFESS). –Brasília, CPF/CFESS, 2007.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL - CFESS. **Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social** / Conselho Federal de Serviço Social/CFESS. Série: Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais - Brasília, CFESS, 2009a.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL - CFESS. Tempo de lutar pelos direitos da classe trabalhadora. **CFESS Manifesta**, maio de 2009b.

\_\_\_\_\_. **Código de Ética Profissional do Assistente Social**. Brasília: CFESS, 1993.

\_\_\_\_\_. **Regulamentação da profissão de Assistente Social**. Lei nº. 8662, jun, 1993.

COUTO, Berenice. **O Direito Social e a Assistência Social na Sociedade Brasileira: uma equação possível?** São Paulo: Cortez, 2003.

COUTO, Berenice Rojas. **O processo de trabalho do assistente social na esfera municipal**. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social**. Módulo 2. Reprodução, Trabalho e Serviço Social. Brasília: CEAD, 2000.

ESTEVÃO, Ana Maria Ramos. **O que é Serviço Social**. São Paulo: Brasiliense, 2006 (Coleção primeiros passos)

FRANCELINO, Daniele Laurentino. **O assistente social entre a provisoriedade e a precarização do trabalho no centro de referência especializado da assistência social – CREAS**. Natal, RN, 2009.

GENTILLI, Raquel de M. Lopes. **Representações e Práticas: identidade e processo de trabalho no Serviço Social**. São Paulo: Veras, 1998.

GODOY, Mariana Molina; COUTO, Eduardo Luis. **O Congresso da Virada de 1979 e o Projeto Ético Político Profissional**. Vol. 5, n. 5, 2009.

GUERRA, Yolanda. **A Instrumentalidade do Serviço Social**. 4. Ed. – São Paulo: Cortez, 2005.

IAMAMOTO, Marilda Villela. Transformações societárias, alterações no mundo do trabalho e Serviço Social. **Ser Social**, Brasília, v. 6, p. 45-78, 2000.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. Projeto profissional, espaços ocupacionais e trabalho do assistente social na atualidade. In: **Atribuições Privativas do (a) Assistente Social em questão**. Brasília, DF: CFESS, 2002.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

\_\_\_\_\_. **Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

\_\_\_\_\_. **Projeto profissional, espaços ocupacionais e trabalho do assistente social na atualidade.** Atribuições privativas do (a) assistente social em questão. Brasília, COFI/CFESS, p.13-50, fev. de 2002.

\_\_\_\_\_. **As dimensões ético - políticas e teórico -metodológicas no Serviço Social Contemporâneo.** In: MOTA, Ana E. BRAVO, Maria Inês S. UCHOA, Roberta. et.al (orgs). Serviço Social & Saúde: Formação e Trabalho Profissional. Rio de Janeiro. (julho de 2006), Rio de Janeiro. Disponível em: [http://www.fnepas.org.br/pdf/servico\\_social\\_saude/sumario.htm](http://www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/sumario.htm). Acesso em 22 de Agosto de 2012.

\_\_\_\_\_. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** São Paulo: Cortez, 2010.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Pesquisa qualitativa: um instigante desafio.** São Paulo: Veras Editora, 1999.

MARX, Karl. O capital (Crítica da economia política). São Paulo: Civilização Brasileira, 1968. Livro 1, v. 1. (I. A mercadoria; V. Processo de trabalho e processo de produzir mais-valia.

MÉSZÁROS István. Desemprego e precarização um grande desafio para a esquerda. In: Ricardo Antunes (Org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil.** São Paulo, Boitempo, 2006.

MOTA, Ana Elizabete e AMARAL, Ângela Santana. Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e Serviço Social. In MOTA, Ana Elizabete (org.) **A Nova Fábrica de Consensos.** 4. ed. São Paulo: Cortez, v. 01, p. 23-44, 2008.

MOTA, Ana Elizabete. **Crise contemporânea e as transformações na produção capitalista.** Disponível em: [http://cressmt.org.br/upload/arquivo/pos\\_graduacao\\_cfess\\_2010.pdf](http://cressmt.org.br/upload/arquivo/pos_graduacao_cfess_2010.pdf). Acesso em 20 de Setembro de 2012.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e Serviço Social.** São Paulo: Cortez, 2001.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e Serviço Social: Uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64.** São Paulo.Cortez, 1991

NETTO, José Paulo. **Seguridade social em risco: desafios a consolidação dos direitos e à implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).** In: 34º Encontro Nacional CFESS/CRESS. DEFENDER DIREITOS E FORTALECER MOVIMENTOS SOCIAIS: ATRIBUIÇÕES ÉTICA, POLÍTICA E PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL PARA RADICALIZAR A DEMOCRACIA. Manaus/AM. CFESS, v. 1, 2005.

NICOLAU, Maria Célia Correia. **O apreender do fazer: Serviço Social, trabalho profissional e representações sociais (no prelo).** 1. ed. Natal: Editora da UFRN, 2005.

NOGUEIRA, Marco Aurélio. **Em defesa do Política.** 2. ed. São Paulo: SENAC, 2001.

PEREIRA, Potyara A. P. **Política Social: temas & questões.** 3. ed. São Paulo:Cortez, 2011.



\_\_\_\_\_. **Welfare State: a particularidade da assistência social.** Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, v. 19, n.56, 1998.

PIERSON, C. “Origens e desenvolvimento do welfgarestate: 1880-1975”. In *Beyondthewelfarestate*. Cambridge. Polity Press, 1991. Resumo preparado e traduzido por Potyara Pereira.

PREFEITURA MUNICIPAL DO NATAL. **Regime Interno do Centro de Referência Especializado de Assistência Social.** Natal, 2009.

RAICHELIS, Raquel. **Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas.** São Paulo, n. 104, p. 750-772, out./dez. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n104/10.pdf>. Acesso em 03 de Abril de 2012.

RAICHELIS, Raquel. **O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos.** Revista Serviço Social e sociedade. n.107, 2011.

RAICHELIS, Raquel. **Democratizar a Gestão das Políticas Sociais: Um Desafio a Ser Enfrentado pela Sociedade Civil.** Disponível em: [http://www.fnepas.org.br/pdf/servico\\_social\\_saude/texto1-4.pdf](http://www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/texto1-4.pdf). Acesso em 11 de Setembro de 2012.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas.** José Augusto de Souza Peres et al. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, Silvana Mara de Moraes dos. **O CFESS na defesa das condições de trabalho e do projeto ético-político profissional.** Serviço Social e Sociedade. nº104 São Paulo Oct./Dec. 2010.

SILVA, Sílvia Bezerra da. **A reconfiguração das políticas sociais no contexto da globalização neoliberal.** 2009.

SILVEIRA, Jucimeri I. **Sistema Único de Assistência Social: institucionalidade e processos interventivos.** Serviço Social & Sociedade, São Paulo, n. 98, 2009.

SIMIONATTO, Ivete. **As expressões ideo-culturais da crise capitalista na atualidade e sua influência no Serviço Social.** Disponível em: <http://www.internacionaldelconocimiento.org/documentos/ponenciascompletasm4/ivette%20Simoniato.pdf>. Acesso em 19 de Setembro de 2012.

SOARES, L. T. R. **Ajuste neoliberal e desajuste social na América Latina.** Petrópolis. RJ: Vozes, 2001.

SOUZA, Celina. **Políticas Públicas: uma revisão da literatura.** Porto Alegre, ano 8, nº16, jul/dez 2006, p. 20-45 (Sociologias)

SPOSATI, Aldaiza de Oliveira [et al]. **A assistência na trajetória das políticas sociais brasileira: uma questão em análise.** 2. ed. São Paulo: Cortez, 1986.



SPOSATI, Aldaíza O. **A Assistência Social no Brasil 1983-1990**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 1991.

SPOSATI, Aldaíza. **A menina Loas: um processo de construção da assistência social**. São Paulo: Cortez, 2004.

TAVARES, Maria Augusta; SOARES, Marcos Antonio Tavares. O trabalho em pauta. **EmPauta**, revista da Faculdade de Serviço Social da UERJ, Rio de Janeiro, n° 20, p. 17 – 32, 2007.

VASAPOLLO, Luciano. O trabalho atípico e a precariedade: elemento estratégico determinante do capital no paradigma pós-fordista. In: Ricardo Antunes (Org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil**. São Paulo, Boitempo, 2006.

VIOLES/SER. Tráfico de pessoas e violência sexual / Organizado pelo grupo de pesquisa sobre violência, exploração sexual e tráfico de mulheres, crianças e adolescentes – VIOLES/SER. Brasília: Universidade de Brasília, 2007.

YAZBEK, Maria Carmelita. A política Social brasileira nos anos 90: refileantropização da questão social. **Cadernos CEAS**. Salvador, n° 164,1996.

YAZKEK, Maria Carmelita. O Serviço Social como especialização do trabalho coletivo. In: **Capacitação em Serviço Social e política social**, Módulo 2: Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social. Brasília: CEAD, p.88-99, 1999.

\_\_\_\_\_. **O Serviço Social na área de assistência social**. Disponível em: <<http://www.ebah.com.br/content/ABAAAADb4AD/ssassistencia>>. Acesso em 08 de Outubro de 2012.

## **APÊNDICE**

### **APÊNDICE A – ROTEIRO PARA ENTREVISTA COM AS ASSISTENTES SOCIAIS DO CREAS SUL**

#### **I Parte – Dados Gerais dos entrevistados**

1. Nome:
2. Idade:
3. Sexo:

#### **II Parte - Formação Profissional**

4. Em qual instituição se formou?
5. Qual o ano de formação?
6. Tem formação continuada? (especialização, mestrado, doutorado, etc.).

#### **III Parte – O trabalho e suas condições no âmbito do CREAS Sul**

7. Quanto tempo de atuação como assistente social?
8. Quanto tempo de atuação na área da Assistência Social?
9. Quanto tempo de atuação no CREAS Sul?
10. Qual o tipo de contrato de trabalho? (contratado, concursado, etc)
11. Qual a carga horária de trabalho?
12. Qual a sua opinião sobre suas condições de trabalho no CREAS?
13. Se houver dificuldades nas condições de trabalho, como elas afetam o exercício profissional e as relações de trabalho?

#### **IV Parte - Cotidiano de Trabalho na Política de Assistência Social no CREAS**

14. Descreva a rotina diária de trabalho no CREAS (a maior demanda de trabalho; quais as exigências e conhecimentos necessários para desenvolver as atividades em relação à PNAS e o trabalho na instituição).
15. Quais suas atribuições no CREAS?
16. Quais os instrumentos e técnicas utilizados no cotidiano profissional?
17. Na sua opinião houve mudanças no cotidiano de trabalho do Assistente Social com a implementação da atual PNAS?
18. Como você acha que o Código de Ética está relacionado com as atividades que você desenvolve no CREAS?