



## O SERVIÇO SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL- CRAS: para avançar na consolidação da política de assistência social na perspectiva do direito

Simone Rocha da Rocha Pires Monteiro <sup>1</sup>

### RESUMO

Este artigo apresenta resultados parciais de pesquisa sobre o SUAS. Busca contribuir com a análise sobre o significado social do trabalho do assistente social no espaço CRAS, a partir da identificação de novas demandas, bem como das respostas técnicas e políticas no contexto da proteção social básica. Aponta para a emergência de significativos dilemas e desafios, tendo como horizonte a reafirmação do projeto ético-político e defesa intransigente da assistência social como política pública de direito.

**Palavras chaves:** serviço social, centro de referência de assistência social, direito, proteção social

### ABSTRACT

This article presents partial results of a study about SUAS. Contribute to the analysis on the social significance of the work of social workers within CRAS, from the identification of new demands, as well as technical and policy responses in Examples of basic social protection. Points to the emergence of significant challenges and dilemmas, having in mind the reaffirmation of the ethical-political and uncompromising defense of the welfare law as public policy.

**Keywords:** social service, a referral center for social work, law, social protection

## 1. INTRODUÇÃO

A política nacional de assistência social constitui um novo paradigma para a conformação da política na perspectiva de direito. Aponta inúmeras mudanças não só de forma, como de conteúdo também.

---

<sup>1</sup> Doutora. Universidade Federal Fluminense (UFF). [simonerocha@ig.com.br](mailto:simonerocha@ig.com.br)



O referido trabalho constitui parte de uma pesquisa<sup>2</sup> que tem por objetivo analisar o processo de implementação do SUAS a partir da lógica das proteções básica e especial.

O presente trabalho busca identificar quais as mudanças impressas nesse novo paradigma da Política de Assistência Social, sobretudo a partir do SUAS e quais são as inflexões no fazer profissional do Serviço Social. Buscando conhecer como vem sendo caracterizado o trabalho a partir destas novas orientações, apontando as tensões entre demandas e o compromisso ético-político defendido pela categoria.

## 2. ASPECTOS INTRODUTÓRIOS AO DEBATE

A PNAS está organizada a partir do SUAS, que organiza a proteção social a partir da proteção básica e especial<sup>3</sup>. A proteção básica constitui elemento de análise deste estudo tem por objetivo “prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.” (PNAS, 2004: 31-32).

Tem no Centro de Referência de Assistência Social-CRAS caracterizado enquanto unidade estatal responsável pela efetivação da proteção social básica, através de uma base territorial, compreendendo áreas de vulnerabilidade social. Deve executar os serviços de proteção básica, bem como deve organizar a rede sócio-assistencial do território.

Considerando que um dos eixos estruturantes do SUAS é a matricialidade sócio-familiar, “O CRAS atua com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando a orientação e o convívio socio-familiar e comunitário” (PNAS, 2004). Entre suas atribuições, destacamos o acesso à informação e orientação para a população de sua área de abrangência, mapeamento e a organização da rede sócio-assistencial, inserção das famílias nos serviços de

<sup>2</sup> Essa pesquisa realiza-se com o apoio do PIBIC-UFF

<sup>3</sup> Não abordaremos a proteção especial pois foge ao escopo deste estudo.



assistência social local, o encaminhamento da população local para as demais políticas públicas e sociais (PNAS,2004).

Os novos pressupostos norteadores da política de assistência social, implicam em uma nova gestão do trabalho, neste sentido ampliam o escopo da atuação do serviço social requisitando novas competências.

### **3. O PERCURSO METODOLÓGICO**

Este trabalho demarca uma primeira aproximação com a temática, portanto se inscreve numa lógica introdutória, que precisa ser amadurecida. Porém já demarca um esforço consolidado no processo de pesquisa acerca da temática. Como campo de evidência empírica estão sendo analisados os diferentes estudos que vem sendo produzidos no contexto nacional acerca da temática.

A metodologia na qual está sustentada essa pesquisa é de base qualitativa, tendo como objetivo apreender percepções, significados, opiniões acerca do trabalho do assistente social no CRAS. Esta fase da pesquisa caracteriza-se pela pesquisa bibliográfica.

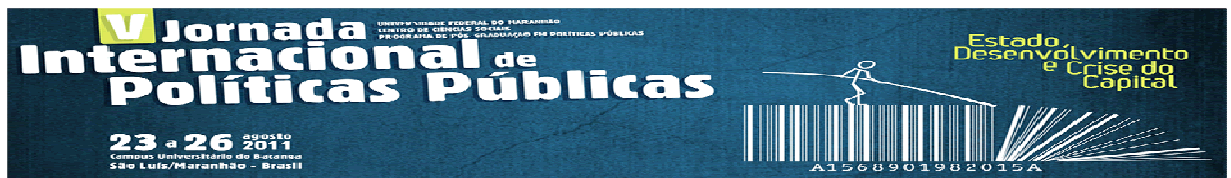
Como fonte de dados estão sendo utilizadas as diferentes revistas da área , bem como trabalhos de conclusão de curso, dissertações de mestrado e teses de doutorado que versam sobre o assunto

### **4. ACHADOS PRELIMINARES**

Organizamos os dados a partir dos principais aspectos elencados nos diferentes estudos analisados.

#### **4.1 Aspectos determinantes na efetivação de trabalho**

Entre os documentos analisados um fator que aparece de forma recorrente diz respeito às condições de trabalho, consideradas como determinantes para o processo de consolidação da política de assistência. Essas condições aparecem



tanto na perspectiva objetiva, como subjetiva . Portando impactam de forma significativa no fazer profissional do assistente social.

Entre as condições objetivas, destacam-se as condições e meios de trabalho, caracterizadas pela inadequação na estrutura física, recursos materiais insuficientes e inadequados, pela ausência de transporte que viabilize tanto uma aproximação maior com as famílias, quanto articulação com a rede. Portanto esses fatores são referenciados como limitadores exercício profissional, contribuindo para a realização de ações pontuais e emergenciais. Logo, descaracteriza a proposta de ampliação do alcance, de socialização das informações, de articulação comunitária, levado o profissional à realização de ações emergenciais e pontuais.

Outro aspecto evidenciado nos estudos refere-se às demandas dos usuários, caracterizadas tanto pelo volume, quanto pela complexidade, caracterizadas pelo agravamento das situações de risco e vulnerabilidade sociais

As demandas, a rigor, são requisições técnico-operativas que, através do mercado de trabalho, incorporam as exigências dos sujeitos demandantes. Em outros termos, elas comportam uma verdadeira 'teleologia' dos requisitantes a respeito das modalidades de atendimento de suas necessidades. Por isso mesmo, a identificação das demandas não encerra o desvelamento das reais necessidades que as determinam (Mota e Amaral ;1998, p. 25).

Portanto, exigem respostas imediatas, contribuindo para o imediatismo e pragmatismo das ações. Portanto impossibilitam uma ação mais sistemática, planejada.

A deficiência na composição da equipe mínima necessária, também é ressaltada, isso se dá tanto em quantidade, quando em diversidade de categorias profissionais. Implicando numa sobrecarga para os profissionais, bem como numa visão parcial da intervenção. Logo, o trabalho interdisciplinar previsto nas orientações fica comprometido. Portanto percebe-se aqui "o clássico dilema entre causalidade e teleologia, entre momentos de estrutura e momentos de ação, exigindo articular, na análise histórica, estrutura e ação do sujeito. (Iamamoto, 2009, p.348)



## 4.2 Objetivos do trabalho

Ao debruçarmos a analisar os objetivos que são atribuídos ao trabalho do assistente social, percebe-se que ainda existe uma falta de clareza acerca da política e portanto uma dificuldade em atribuir objetivos e definir ações.

Porém, os diferentes estudos apontam para alguns objetivos que vêm sendo referenciados de forma mais recorrente entre eles destacam-se o acesso à informação, o acesso a direitos, inserção na rede sócio-assistencial, o trabalho com famílias e de forma menos expressiva mais de igual importância no desenvolvimento de capacidades e resiliência através do *empowerment*.

Netto ao analisar as transformações societárias e suas implicações para o serviço social, aponta para

“necessidade de elaborar respostas mais qualificadas (do ponto de vista operativo) e mais legitimadas (do ponto de vista sociopolítico) para as questões que caem no seu âmbito de intervenção institucional [...] as possibilidades objetivas de ampliação e enriquecimento do espaço profissional [...] só serão convertidas em ganhos profissionais [...] se o Serviço Social puder antecipá-las”. O autor ainda ressalta que estas serão caracterizadas “por tensões e conflitos na definição de papéis e atribuições com outras categorias socioprofissionais”. (1996, p. 124)

Verifica-se na análise dos diferentes trabalhos, que os objetivos atribuídos ao trabalho do assistente social, tanto incorporam os compromissos assumidos pela categoria no seu projeto ético-político, como também legitimam aqueles que são referenciados pela política de assistência social, evidenciando uma ausência de crítica, sobre essas orientações.

Verifica-se uma tensão entre projeto profissional, que 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 sujeitos singulares, às quais são socialmente forçados a submeter-se, ainda que coletivamente possam rebelar-se” ( IAMAMOTO, 2007, p. 416).

Essa tensão aparece recorrente nos estudos analisados, porém os diferentes autores apontam para o fato de que essa tensão não é percebida pelo conjunto dos trabalhadores, pois não problematizam o trabalho para além da ausência de condições de trabalho.

#### **4.3 Instrumentos e técnicas**

Podemos elencar, dentre os instrumentais utilizados pelos assistentes sociais no trabalho no CRAS, o atendimento individual, acolhida, escuta, visita domiciliar, abordagem de rua, trabalho sócio-educativo, grupo, planejamento familiar, atendimento familiar emergencial, liberação de documentos, orientação, reunião, grupo, palestras.

A percepção dos instrumentos não são problematizadas por parte dos profissionais em uma perspectiva de meio, eles em sua maioria são relacionados como sinônimos de competência. Logo enfatiza mais uma vez o caráter técnico-operativo do trabalho em detrimento das demais dimensões.

#### **4.4 Os conhecimentos necessários**

No que refere-se aos conhecimentos necessários às novas competências à partir da lógica instituída pelo CRAS, são apontados os documento orientadores da política. Portanto fica evidente, que o trabalho vem sendo caracterizado numa perspectiva operativa, de implementação da política.

Segundo Iamamoto “na órbita do Estado, a alienação enraizada na divisão do trabalho, manifesta-se sob formas particulares, como já indicado, impregnando as atividades dos serviços públicos (Iamamoto, 2009,p. 369). Logo, o caráter político do trabalho do assistente social perde dimensão. Pois, são supervalorizadas as orientações do “como fazer”. Isso representa um retrocesso para o trabalho do assistente social, pois percebe-se que a dimensão teórico-metodológica e ético-política acabam relegadas a um segundo plano.





Santos em seus estudos aponta para um aspecto importante “é preciso estar atento ao neoconservadorismo que chega hoje por meio das políticas públicas, que nega e obscurece a análise de classe, fragmentando o real.”(SANTOS, 2009, p. 286) E portanto recupera o caráter pragmático e imediatista que historicamente caracterizou a profissão.

#### 4.5 Aspectos relevantes da ética

Com relação a dimensão ética, esta é apontada como fundamental, porém as questões apresentadas se dão numa perspectiva aplicativa do sigilo e da relação com demais profissionais da equipe.

O Assistente Social não é um profissional “neutro”. Sua prática se realiza no marco das relações de poder e de forças sociais da sociedade capitalista – relações essas que são contraditórias. Assim, é fundamental que o profissional tenha um posicionamento político frente às questões que aparecem na realidade social, para que possa ter clareza de qual é a direção social da sua prática. Isso implica em assumir valores ético-morais que sustentam a sua prática (Charles, 212)

Portanto, a perspectiva ética resume-se ao caráter normativo da ação e não problematiza a dimensão política do trabalho do assistente social no contexto das políticas públicas, na perspectiva de efetivação de direitos.

“trabalhamos no sentido de atender as demandas que são prioritárias, desenvolvendo ações a fim de responder as questões pontuais e imediatas da reprodução social dos sujeitos, por vezes não conseguimos construir um projeto de “intervenção” que seja mais propositivo. É preciso ter clareza de que os objetivos profissionais não são os mesmos que os objetivos da instituição. (Santos, 2009, 286)

#### 5. À guisa de conclusão: para avançar na perspectiva do direito

O estudo possibilitou uma maior aproximação com as tensões e contradições que se colocam no fazer profissional no espaço do CRAS, no sentido da consolidação da política de assistência social na perspectiva do direito. É incontestável o avanço intelectual do debate acerca da política no contexto brasileiro. Porém esse avanço no campo normativo, no que refere-se à política e no campo ético-político, no que refere-se ao trabalho do assistente social, não foi capaz de traduzir uma re-significação do trabalho do assistente social, principalmente no que diz respeito a superação de práticas tradicionais.

Percebe-se a partir desta breve problematização, que esse contexto é atravessado de contradições e antagonismos. Essa complexificam as



competências e atribuições, na medida em que formatam novas modalidades interventivas, bem como as respostas que a categoria vem construindo no cotidiano de trabalho, implicando em significativos avanços, mas também em retrocessos.

O estudo evidencia que o trabalho do assistente social, embora tenha no discurso o compromisso com a efetivação de direitos, ainda não superou uma psicologização dos problemas sociais, atribuindo aos sujeitos a responsabilidade por estes. Logo percebe-se ainda, uma forte tendência ao neoconservadorismo, pautado em ações disciplinadoras, normatizadoras, ficalizadoras, moralizantes, que se efetivam, numa lógica de julgamento, culpabilização dos usuários. Percebe-se ainda uma visão reducionista das famílias, analisadas a partir do próprio grupo, deslocada do movimento mais amplo da sociedade, traduzida nas intervenções individualizantes e focalizadas do atendimento.

É preciso investir na superação de práticas assistencialistas e paternalistas, no sentido de propor práticas de fato propositivas, críticas, ancoradas na análise da totalidade da realidade, que atue não só numa perspectiva operativa e pragmática, mas recupere o potencial político do trabalho. Neste sentido é mister resgatar o caráter teleológico do trabalho, bem como o compromisso assumido pela categoria profissional pela luta intransigente dos direitos da classe trabalhadora.

Nesta lógica, a categoria profissional assume importância, sobretudo pela militância por uma política pública de direito, participando no conjunto da sociedade, como potencializadora deste processo, através das mediações estabelecidas no trabalho direto com os usuário e na gestão da política, mas também que se articule a outras categorias profissionais, aos movimentos sociais, numa perspectiva de romper com a endogenia que vem sendo re-atualizada.

Portanto é mister retomar o projeto ético-político construído coletivamente pela categoria. Buscar traduzi-lo no exercício profissional, através de mediações que garantam concretude aos princípios e diretrizes que o norteiam, em





contraposição a apropriação deste como mero instrumento normativo, rompendo com seu caráter abstrato .

## 6. Referências Bibliográficas

IAMAMOTO, Marilda. **Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social.** Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília:CFESS/ABEPSS,2009

LOPES ,Edilene. **O Papel do CRAS na efetivação da seguridade social enquanto sistema da seguridade .***Serviço Social & Realidade, Franca, 16(2): 183-194, 2007*

MIOTO, Regina Célia Tamaso ; LIMA,Telma Cristiane Sasso de . **A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco: sistematização de um processo investigativo.**Revista Textos & Contextos ,v. 8 n.1. jan./jun. Porto Alegre:PUCRS, 2009, p. 22-48

MOTA, Ana Elizabete; AMARAL, Angela Santana do. Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e serviço social. In: MOTA, Ana Elizabete (org.). **A nova fábrica de consensos.** São Paulo: Cortez, 1998. p. 23-44.

\_\_\_\_\_. A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea. In: **Capacitação em serviço social e política social: Módulo 1: Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social.** Brasília: CEAD, 1999. p.78-90.

NETO, José Paulo.**Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil.** Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo:Cortez, 1996.17, n. 50, p. 87-132

TRINDADE, Rosa Lúcia Prédes. **Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do serviço social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais.** Temporalis., n. 4, ano III. Rio de Janeiro : ABEPSS, 2002, p. 21-42

TRZINSKI, Claretei;(et al) **CRAS de Saltinho: rumo ao fortalecimento da rede de serviços socioassistenciais.** Textos & Contextos v. 9, n. 2, Porto Alegre: PUCRS, 2009, p. 298 - 308

MONTEIRO, Simone Rocha da Rocha.**Desafios na implantação do SUAS no contexto da Baixada Fluminense: a experiência de Nova Iguaçu.** Anais XIII CBAS.Brasília: CFESS/ABEPSS, 2010



\_\_\_\_\_. **Relatório-Assistência Social e Saúde.**In Rio Democracia: os 20 anos de constituição e uma agenda para o desenvolvimento. Disponível em <http://www.riodemocracia.org.br/riodemocracia/site/acervo/documentos.php>

\_\_\_\_\_. **SUAS e Serviço Social: decifrando conceitos e compreendendo suas inflexões no fazer profissional do assistente social**

MOTA, Ana Elizabete. et al. **O Sistema Único de Assistência Social e a Formação Profissional.** Serviço Social e Sociedade n.87. São Paulo:Cortez, 2006

\_\_\_\_\_.(org.) **O Mito da Assistência Social: ensaios sobre Estado, Política e Sociedade.** São Paulo:Cortez, 2008

PAIVA, Beatriz Augusto. **O SUAS e os direitos socioassistenciais: a universalização da seguridade em debate.** Serviço Social e Sociedade n.87. São Paulo:Cortez, 2006

SANTOS, Francine Helfreich Coutinho dos. **A Ação dos Assistentes Sociais nos CRAS/RJ, Território e a Política de Assistência Social entre 2004 e 2008.** Revista Em Pauta Volume 6 - Número 24 – Rio de Janeiro: UERJ, 2009

SOUSA, Charles Toniolo de. **A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional.** Emancipação, 8(1): 119-132 Ponta Grossa:UEPG, 2008

SPOSATI, Aldaíza. **O primeiro ano do Sistema Único de Assistência Social.**Serviço Social e Sociedade n.87. São Paulo:Cortez, 2006

YASBEK, M. C. **As ambigüidades da assistência social brasileira após dez anos de LOAS.** Serviço Social & Sociedade. São Paulo, Ano XXV, n. 77, p.11-27, mar. 2004.

TEIXEIRA, Solange Maria. **Trabalho Interdisciplinar nos CRAS: um novo enfoque e trato à pobreza?** Textos & Contextos (Porto Alegre), v. 9, n. 2, p. 286 - 297, ago./dez. 2010