O “DEVER SER” DA INTERVENÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL E A REALIDADE DA ATUAÇÃO NO CRAS - PALHOÇA EM TEMPOS DE DESMONTE DA PNAS.

Silvana Antoniolli Ramos[1]

[1] Universidade do Sul de Santa Catarina – Unisul. Pós graduanda. E-mail: silvanaantoniolli07@gmail.com

O “DEVER SER” DA INTERVENÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL E A REALIDADE DA ATUAÇÃO NO CRAS - PALHOÇA EM TEMPOS DE DESMONTE DA PNAS.

RESUMO: Este artigo versa sobre o estudo crítico do ‘dever ser’ do assistente social comprometido com o Código de Ética Profissional e Projeto Ético Político da Profissão, a partir da realidade vivenciada no lócus profissional, em tempos de notório desmonte da política de assistência social. Busca evidenciar: Os tipos de demandas e ‘novas’ requisições; obstáculos da atuação; objeções em manter todas as prerrogativas dentro do padrão de qualidade a ser ofertado aos usuários(as). O Relato de experiência serviu para trazer as impressões quanto aos óbices do campo de trabalho que inviabilizam o processo de formação continuada. Ainda, a análise da literatura como base teórica para abordar os processos de trabalhos precarizados; suas razões e superações. Para reprimir esse processo, importante mobilização profissional; discussões a respeito da atuação refletida, e a fundamental participação das forças sociais, da população- dos detentores de direitos os quais são hoje a lógica da assistência social.

PALAVRAS-CHAVE: Ação profissional.Formação continuada. Desmonte política social.

ABSTRACT: This article is about the critical study of the 'should be' of the social worker committed to the Professional Ethics Code and Political Ethical Project of the Profession, based on the reality experienced in the professional locus, in times of notorious dismantling of the social assistance policy. It seeks to highlight: The types of demands and 'new' requests; performance obstacles; objections to keeping all prerogatives within the quality standard to be offered to users. The experience report served to bring impressions about the obstacles in the field of work that make the continuing education process unfeasible. Still, the analysis of the literature as a theoretical basis to address the precarious work processes; its reasons and overcomings. To suppress this process, an important professional mobilization; discussions about the reflected action, and the fundamental participation of social forces, of the population of holders of rights, which are today the logic of social assistance

KEY WORDS : Professional action. Continuing education. Dismantle social policy.

1 INTRODUÇÃO

É sabido que as políticas públicas como um conjunto de ações governamentais servem para proporcionar condições de bem estar social dentro de um cenário onde diversos segmentos da sociedade defendem seus projetos e interesses.

Os projetos estabelecidos no contexto atual denunciam cortes significativos nas principais políticas públicas como saúde e assistência social. Sem contar as contrarreformas, que atingem em cheio direitos trabalhistas e previdenciários, alterando inclusive o fluxo (meios) necessário para acessar tais benefícios.

A soma de retrocessos rebate no aumento de demandas acolhidas nos CRAS. Essas demandas são resultado de alguns fatores, como o empobrecimento acelerado da população; informatização de muitos serviços públicos como agendamentos, requerimentos, escaneamento de documentos ao(s): Inss; Órgãos de Segurança Pública (denúncias e/ou boletins de ocorrência); IGP (documentos pessoais); Escolas (efetivação de matrículas); consultas médicas, dentre outros.

Sendo assim, o artigo evidencia a realidade profissional do assistente social do CRAS situado no Município de Palhoça/SC, no que se refere ao fazer profissional, devido às reorganizações estruturais (mudanças político-econômicas) que afetam em número e complexidade as demandas, fragilizando a formação continuada e cumprimento dos princípios do Código de Ética relacionados ao aperfeiçoamento profissional.

A linha de pesquisa que trabalha a Ética e a Formação Profissional no Serviço Social é assunto que me desperta profundo interesse, primeiro porque como bolsista Pibic tive a oportunidade de conhecer os desafios, críticas e considerações sobre o fazer profissional por meio das autoras (Santos e Guerra); posteriormente escolhi a ‘formação profissional’ como suporte de estudo para o trabalho de conclusão de curso, e por último, como fundamento para avaliar as condições da intervenção profissional e das políticas públicas num contexto de contrarreformas.

Como assistente social, atuando no CRAS do Município da Palhoça, é observável na realidade duas questões relevantes: Os limites impostos ao profissional e sua prática pelos direcionamentos político-econômicos da atualidade, e a indispensabilidade de aperfeiçoamento e formação continuada.

Entende-se como relevante a questão, já que busca evidenciar a prática

profissional em tempos de descontrução da política, e, para além disso, com base na teoria contemporânea procura altenativas que corrompam a lógica mercadológica e destrutiva do mercado, legitimando assim os preceitos e objetivos da assistência social.

2 DESENVOLVIMENTO

Atualmente se acompanha o sucateamento da política de assistência social, num gradual e permanente desmonte. Do ponto de vista profissional, vê-se de um lado, o cerceamento do acesso dos usuários aos direitos e garantias constitucionais, e também, obstáculos impostos pelo sistema ao profissional à efetivação dos princípios contidos no Código de Ética, como por exemplo: "*compromisso com a qualidade e dos serviços prestados à população, com o aprimoramento intelectual"; "opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária*"

Temos assim um conjunto de políticas organizadas sob a óptica do liberalismo financeiro, submetendo serviços públicos ao desmonte progressivo. No caso da política de assistência social, se percebe como propósito (perverso) a dissipação da essência que a constitui, através do estrangulamento do orçamento e a precarização das condições de trabalho, resultando em profissionais exauridos e distanciados das práticas preconizadas pelos princípios éticos fundamentais.

Reis (2019, p. 8) ao abordar o *projeto gerencial* do Estado e a expropriação do funcionalismo público, revela o quão é explícito nesse projeto o espírito 'estrutural' do sistema liberal contemporâneo, propagando a ilusão de que somente ele seria eficaz para a manutenção e desenvolvimento das instituições públicas. Assim:

> [...] valendo-se de uma narrativa baseada na primazia da técnica, da especialização, das normas e regulamentos, buscou despolitizar a organização do serviço público, os conflitos e lutas sociais na sociedade civil em favor de interesses de poucos, distanciando-se da participação popular nas decisões estatais e no acesso aos bens e serviços públicos. **Reformar as instituições públicas tem por preceito o funcionamento pela via da empresa privada, flexibilizando processos, normas e contratos de trabalho, abrindo caminho para apropriação de capitais privados do fundo público e na organização no serviço público, expropriando os bens coletivos.** Esse é, sem dúvida, um dos formatos atuais de expropriação social do capital-imperialismo que a reforma do Estado preconizou. (grifos nossos).

Verifica-se atualmente que as relações sociais, das mais simples às mais complexas (relações políticas, econômicas, culturais, trabalhistas, etc.) estão

interligadas ao interesse do grande capital. Submetendo-nos às suas exigências.

Se por um lado é necessário observar as diretrizes legais da profissão e preceitos balizadores, por outro, deve-se considerar todos os condicionantes do contexto, como as condições de trabalho e as próprias relações impostas pelo projeto liberal, que obstaculizam ações reflexivas ao tempo que despolitizam e induzem intervenções baseadas no imediatismo, refletindo exatamente o que Santos (2019, p. 55) cita:

> O projeto neoliberal se constitui [...] ancorado em três frentes: flexibilização, desregulamentação e privatização. A primeira se expressa na produção e nas relações de trabalho; a segunda caracteriza-se pela desregulamentação do mercado, das relações comerciais e financeiras; e por fim há a privatização do patrimônio estatal.

Nessa lógica o fazer profissional do assistente social resta prejudicado. Exemplo disso é o número expressivo de demandas advindas de outras áreas (áreas que também compõe a seguridade social) como saúde, educação, previdência social, as quais possuem (deveriam possuir) suas especificidades não só de atendimento, mas de acompanhamento, e/ou protocolos definidos.

Constata-se que o volume de trabalho aumenta à medida que, em outros equipamentos, setores, equipes e cargos são extintos. Situação agravada com a suspensão de alguns serviços em virtude da pandemia. Diante disso a qualidade dos serviços da assistência prestados à população está sendo comprometida, inviabilizando o projeto profissional do Serviço Social como um todo.

Para além da reflexão sobre os limites que o cotidiano imprime ao fazer profissional, busca-se conhecer as deficiências (im)postas no espaço sócio ocupacional, a fim de pensar em meios para superá-las.

Diante disso a formação continuada é entendida como valioso instrumento de conhecimento e posicionamento ético de negação do ‘habitual’, amparado teoricamente, e com finalidade de tencionar os arranjos tidos como ‘naturais’. Ainda, como de interesse intelectual e prático, já que além de procurar evidenciar a dinâmica atual (dos processos de trabalho) do assistente social em seu respectivo ambiente de trabalho, e as influências que esse espaço pode exercer sobre seu fazer, procura respostas factíveis de superação da alienação, pautadas nos princípios do Código de Ética.

Questiona-se então: como atuar comprometida(o) e alinhada(o) aos preceitos inerentes à profissão se a realidade não permite ‘paradas’ para reflexão e

aperfeiçoamento?

Atender as demandas do espaço sócio ocupacional é necessário, entretanto sua compreensão teórica e política é fundamental.

2.1 Relato da experiência

O relato de experiência está baseado na ação profissional desenvolvida no CRAS – Centro de Referência da Assistência Social do Município de Palhoça, ocorrido entre o ano de 2020 e 2021.

O Cras é um equipamento que atende as pessoas e famílias que necessitam de apoio e orientação quanto às suas demandas familiares, sociais, financeiras, etc. Durante os meses de março de 2020 e fevereiro de 2021, notou-se um crescimento exponencial de demandas ligadas à outros setores públicos. Casos de violências (das mais diversas) as quais necessitavam de realização de Boletim de Ocorrência eram muito frequentes.

Também foi observada a procura por agendamentos on line para diversos serviços tais como: confecção de carteira de identidade; marcação de retorno a consultas em hospitais; pedido de auxílios do Inss como auxílio doença; seguro desemprego; matrícula e acesso a atividades escolares dos filhos; etc, ocupando valioso tempo do serviço social, já que o numero de trabalhadores nos equipamentos também é restrito.

Normalmente as demandas por cesta básica e benefícios assistenciais já são consideravelmente altas (de dez atendimentos, sete tem esse foco), no entanto com a precarização acentuada dos serviços públicos e a informatização de grande parte desses serviços, fez recair sobre o Cras, um número crescente de atendimentos diversos, comprometendo a qualidade dos serviços prestados.

Compreende-se o serviço social como serviço essencial nos diversos setores públicos, como educação, saúde, segurança pública, entretanto a realidade não comporta esses profissionais, fazendo com que o Cras seja responsável pelo atendimento de demandas que muitas vezes não deveriam ser ali atendidas.

Quando o Cras se torna referência para atendimento de serviços que não fazem parte de sua constituição, pode e normalmente precariza àqueles dos quais necessita viabilizar. Nessa perspectiva o assistente social trabalha com um número elevado de demandas (diversos órgãos) e muitas vezes (na maioria delas) acaba não

colocando em prática os fundamentos do projeto ético-político e seus princípios fundamentais como*: ampliação e consolidação da cidadania* por meio de trabalhos em grupos por exemplo; *articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios;* compromisso com a qualidade dos serviços prestados à *população e com* ***o aprimoramento intelectual****, na perspectiva da competência profissional* e principalmente a luta por *um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero*, reforçando assim a lógica de atendimentos seletivos, imediatistas, baseados no assistencialismo.

Diante disso, pode-se afirmar que o contexto institucional do CRAS e a realidade dos efeitos da política neo-liberal, na maioria das vezes, limita a ação profissional dos assistentes sociais, e proporciona a eles experiências descoladas dos deveres e compromissos regulamentados.

Oportuno salientar que há singularidades nesse espaço, e que não se trata de um 'faz tudo, de qualquer jeito, a qualquer hora', inclusive, explicitando um pouco as ações desenvolvidas pelo PAIF (Proteção e Atendimento Integral à Família).

O CRAS[2] é um equipamento público, reconhecido como a "porta de entrada" da assistência social, normalmente localizado em áreas de maior vulnerabilidade social, responsável por fortalecer a convivência familiar e comunitária por meio de ações integradas à rede de apoio (educação, saúde, previdência, etc), dentre esses serviços, as equipes técnicas atendem em duas frentes: Paif e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV).

Reis (2018, p. 1) denomina o PAIF como:

> O serviço de Proteção e Atendimento Integral à família – Paif consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo.

Em publicação feita pelo MDS (2017) o SCFV é tido como:

> forma complementar ao trabalho social com famílias que é realizado por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias (PAIF) e do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos (PAEFI). O SCFV possui um caráter preventivo e proativo, pautado na defesa e afirmação de direitos e no desenvolvimento de capacidades e potencialidades dos usuários, com vistas ao alcance de alternativas

[2] Acessar: http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento/CRAS

> emancipatórias para o enfrentamento das vulnerabilidades sociais. [...] Os usuários do SCFV são divididos em grupos a partir de faixas etárias, considerando as especificidades dos ciclos de vida. O trabalho nos grupos é planejado de forma coletiva, contando com a participação ativa do técnico de referência, dos orientadores sociais e dos usuários.

Não se pode negar a importância da intervenção do assistente social nos diversos campos de trabalho. Geralmente em cada área, o profissional tende a atuar fundamentado pela especificidade posta na política em seu respectivo espaço, incluindo seu conhecimento técnico na relação.

Uma das consequências dos acolhimentos simultâneos e enviesados no CRAS, ou seja, aqueles encaminhados por outros Órgãos (onde necessariamente deveria haver um profissional assistente social) é a desconfiguração das especificidades e particularidades da política de assistência social.

Quando a informatização do sistema de assistência social é implementada de maneira obrigatória, sem que o usuário possa ter a opção de ser atendido em local físico para tratar suas demandas, em Município onde grande parte da população não tem acesso a internet, percebe-se a exclusão digital e as consequências dessa exclusão para um grande número de pessoas.

O papel do assistente social no Cras esteve (está) voltado a preencher cadastros, realizar boletins de ocorrência, escanear documentos e enviar solicitações ao Inss; ou fazer pedido de matrícula para estudantes do ensino fundamental, agendar datas no site do IGP para confecção de carteiras de identidade e/ou segunda via, etc.

Guerra (2010, s/p) aborda os desafios da intervenção nos atuais moldes na conjuntura liberal e nos faz refletir. De acordo com ela:

> Não é casual que nesta conjuntura apareçam novas demandas de intervenções pontuais, autonomizadas e isoladas junto às famílias, práticas terapêuticas, ações de responsabilidade individual e/ou social, requisições de práticas clínicas. **Ora, o contexto que vivemos é propício aos apelos aos subjetivismos**, adaptação de comportamentos, amenização de conflitos, como se os resultados fossem decorrência da mera vontade do sujeito. (grifos nossos)

Martins (2019, p. 4) ao tratar as preocupações sobre a competência profissional em tempos de reconfiguração das políticas sociais expõe o desinteresse Estatal em promover a justiça social.

> Dentre as mudanças mais substanciais está a refutação do desenho do Estado ampliado e a reconfiguração de seu papel provoca significativos impactos na política social e no modelo de proteção social. Desse modo, nos anos de 1990, sob a reação burguesa à crise do capital iniciada nos anos 70, amplia-se o desmonte dos direitos sociais, suportes da política social, o

> aprofundamento e a visibilidade das contradições do capitalismo e as suas formas de barbarizarão da vida social.

O Estado ao abrir mão de seu papel regulador, abre espaço para a não concretização/garantia dos direitos fundamentais, e também para o desmonte das políticas públicas e precarização do trabalho realizado em todas as esferas governamentais.

Para que a atuação profissional possa conter as prerrogativas necessárias e garantir o acesso universal à política, entende-se indispensável e premente a necessidade de aperfeiçoamento sistemático para o enfrentamento de 'novas' demandas que dão base lógica aos fatos atuais. Também, a participação da comunidade a fim de que haja uma crescente conscientização e engajamento popular.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As informações trazidas foram baseadas na vivência profissional, e, fundamentadas a partir da literatura de Guerra e Santos sobre a atuação do assistente social em tempos de neoconservadorismo e retração do papel do Estado.

Importa destacar que, diante da atual conjuntura de políticas ultraliberais, onde há cortes de direitos sociais (duramente conquistados); retrocesso ao conservadorismo/moralismo que despreza conhecimentos científicos e enaltece práticas que respondam imediatamente as demandas de mercado, a intervenção profissional e sua qualidade, é afetada de modo direto, comprometendo o atendimento prestado à população que dele necessita.

As tensões acima apresentadas podem ser o resultado de diversos fatores, dentre eles a falta de investimento não só em políticas públicas, mas em Órgãos que executem essas políticas; também, na falta de aprimoramento intelectual e formação continuada dos profissionais que atuam na política de assistência social, já que a realidade do espaço sócio-ocupacional não permite momentos de reflexão, discussão e encontros para estruturar medidas de enfrentamento da realidade.

Entende-se como relevante a discussão e seu fomento, pois procura estabelecer a relação entre as atribuições mínimas contidas na legislação da categoria e a realidade da prática dos profissionais, demonstrando que a desestruturação do Estado e das políticas públicas de assistência afetam em cheio a garantia de direitos sociais e a capacidade de mobilização da categoria profissional.

As ‘novas demandas’ apresentadas no Cras fazem parte do contexto do capitalismo contemporâneo, percebidos facilmente em todas as esferas da vida social, sobretudo, para os profissionais das políticas públicas. A precarização da formação continuada e o exercício profissional alienado, pode favorecer a prática de ações conservadoras e minimalistas, preocupadas em atender o maior número de pessoas, mas sem os elementos fundamentais da intervenção crítica e comprometida.

A partir da realidade vivenciada no CRAS da Palhoça/SC pode-se perceber que as demandas ali atendidas se tratam da reformulação sócio-estrutural do Estado e o desmonte / debilidade de serviços públicos que compõem o sistema de garantia de direitos.

Identifica-se a partir do estudo crítico da atuação profissional nesse *lócus*, que a precarização da política de assistência atinge não somente programas e projetos, mas também intervenção profissional propriamente dita, já que influencia diretamente a formação continuada e reflexão sobre os processos diários de trabalhos.

Assim se constata que as potencialidades técnica dos assistentes sociais, (exigidas no início da formação) está sendo minada, primeiramente pelo número e diversidade de demandas que deveriam ser supridas em outros setores, e, posteriormente pelas próprias condições instituídas pela política contemporânea, que tem seus fundamentos em ações privatista e mercantilistas, requerendo desta maneira, respostas imediatas, focalizadas e alienadas.

Por fim como estratégias de enfrentamento do contexto desolador, podemos citar a necessidade de condutas orientadas pelo projeto profissional crítico, com aperfeiçoamentos frequentes, e homogeneidade em ações profissionais no que diz respeito a valores humanistas e objetivos universalistas dessas ações; a construção de canais de comunicação e soma à luta mais ampla de trabalhadores, e usuários da política de assistência social, a fim de fortalecer movimentos sociais e projetos societários progressistas.

4 REFERÊNCIAS

CARDOSO, Priscila F. Gonçalves; RODRIGUES, Terezinha de Fátima; NUNES,

Heloise H. Pereira. **Serviço social e formação permanente: Possibilidades de superação de cotidianos de alienação**. v.23. nº 1. Florianópolis: Revista Katálysis. 2020, p. 72-80.

FORTUNA, Sandra Lourenço de A. e GUEDES, Helegna de Souza. **A produção do conhecimento e o projeto ético político do Serviço Social**. v. 23, nº 1. Florianópolis: Revista Katálysis. 2020, p. 25-33.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2002

GOES, Alberta Emília Dolores. **Reflexões sobre o cotidiano e a ética profissional no serviço social.** nº 36. Brasília (DF): Temporalis, 2018.

GUERRA, Yolanda. **Novas perspectivas de atuação profissional: O perfil do profissional hoje. Construindo o Serviço Social**. nº 10, São Paulo: Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos 2002.

GUERRA, Yolanda. **O projeto profissional crítico: Estratégia de enfrentamento das condições contemporâneas da prática profissional**. Nº 91, Revista Serviço Social e Sociedade, 2007.

GUERRA, Yolanda. **Conhecimento crítico na reconstrução das demandas profissionais contemporâneas**. Texto publicado na Coletânea: A Pratica Profissional do Assistente Social. In: Battini e Baptista Veras Editora. 2009.

MARTINS, Valter. **Implicações para o serviço social no contexto da reconfiguração das políticas sociais**. nº 2. Porto Alegre. Textos e Contextos, 2019.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Perguntas Frequentes do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos** (SCFV). Brasília, 2017. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/perguntas_e_respostas/PerguntasFrequentesSCFV_032017.pdf . Data do acesso: 11/09/2020

REIS, Caiane. **8 Dicas para alcançar os objetivos do PAIF.** Minas Gerais. 2018. Disponível em <https://www.gesuas.com.br/blog/dicas-para-alcancar-objetivos-do-paif/> Data do acesso: 11/09/2020

REIS, Thiago Siqueira. **Expropriação do funcionalismo público: O gerencialismo como projeto**. V 22, nº 1. Florianópolis. Revista Katálysis, 2019.