

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNILEÃO - UNILEÃO  
CURSO DE BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL

TAIZA FONSECA COSTA

**ASSISTENCIA SOCIAL E OS NOVOS PARADIGMAS PARA SUA  
EFETIVAÇÃO:** Uma análise na visão dos profissionais de Serviço Social do Centro  
de Referência Especializado de Assistência Social-CREAS na Cidade de Juazeiro do  
Norte-CE

JUAZEIRO DO NORTE – CE  
2018

TAIZA FONSECA COSTA

**ASSISTENCIA SOCIAL E OS NOVOS PARADIGMAS PARA SUA EFETIVAÇÃO:** Uma análise na visão dos profissionais de Serviço Social do Centro de Referência Especializado de Assistência Social-CREAS na Cidade de Juazeiro do Norte-CE

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Serviço Social do Centro Universitário Leão Sampaio – UNILEÃO, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

**Orientador:** Esp. Aldair Péricles Bezerra Monteiro

JUAZEIRO DO NORTE – CE  
2018

TAIZA FONSECA COSTA

**ASSISTENCIA SOCIAL E OS NOVOS PARADIGMA PARA SUA EFETIVAÇÃO:** Uma análise na visão dos profissionais de Serviço Social do Centro de Referência Especializado de Assistência Social-CREAS na Cidade de Juazeiro do Norte-CE

Trabalho de conclusão de curso apresentada à banca examinadora, aprovado como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Serviço Social, pela faculdade Dr. Leão Sampaio, sob orientação do Professor Especialista Aldair Péricles Bezerra Monteiro.

**APROVADO EM:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.º Esp. Aldair Péricles Bezerra Monteiro

---

Prof.ª Dra. Rúbia Aurenívea Ribeiro Lóssio

---

Prof.ª Esp. Pautília Ferraz Araruna

Juazeiro do Norte-CE  
2018

## **LISTA DE SIGLAS**

**CREAS** – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

**CRAS** – Centro de Referência da Assistência Social

**CE** – Ceará

**CNS** – Conselho Nacional de Saúde

**ECA** – Estatuto da Criança e do Adolescente

**IAPS** – Instituto de Aposentadoria e Pensões

**LA** – Liberdade Assistida

**LOAS** – Lei Orgânica da Assistência Social

**NOB** – Norma Operacional Básica

**PSC** – Prestação de Serviço à Comunidade

**POASF** – Programa de Orientação e Apoio Sócio Familiar

**PSB** – Proteção Social Básica

**PSE** – Proteção Social Especial

**PNAS** – Política Nacional de Assistência Social

**SUAS** – Sistema Único de Assistência Social

**SGD** – Sistema de Garantia de Direitos

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus fonte de vida e sabedoria que me fortalece e me protege me proporcionando energias e forças suficientes para a conclusão desse trabalho.

Agradeço os meus pais, que sempre me incentivaram para concluir o presente curso, ao meu pai José Silva Costa e a minha mãe Auricelia Teixeira da Fonseca. Pai obrigado por ter abdicado de suas atividades, para que não perdesse aula, por ter levado chuva para que eu realizasse uma prova, por ter me apoiado tanto durante essa minha caminhada, por me lembrar todos os dias que não estou sozinha, obrigada pai tenho muito orgulho de você, agradeço a Deus todos os dias por ter vocês na minha vida.

Agradeço especialmente ao meu filho José Davi, uma benção que Deus colocou na minha vida, a minha razão de viver, meu príncipe.

Agradeço a meu professor e orientador Esp. Aldair Péricles Bezerra Monteiro, por ter me orientado na elaboração desse trabalho, por toda sua paciência e a transmissão de conhecimentos que me foi passado, serei sempre grata.

Agradeço a professora Rúbia e a professora Maridiana que contribuíram para o aprimoramento dos meus conhecimentos dentro da academia no decorrer do curso.

Agradeço aos meus colegas de classe pôr a construção dos laços de amizades desenvolvidos nesse período, destacando todos os funcionários da Leão Sampaio que sempre me atenderam atenciosamente, principalmente ao funcionário Damião que durante todo o percurso da faculdade nos privilegiou com a sua alegria e educação, nos recebendo todos os dias com seu sorriso e sua atenção.

Enfim, agradeço a todas as pessoas que de forma direta e indireta deram suas contribuições nessa parte decisiva e tão importante da minha vida:

**A REALIZAÇÃO DE UM SONHO.**

O maior desafio do Serviço Social é aliar às lutas de classe à ética

BARBOSA, D. (2018)

Dedico o presente trabalho, primeiramente a Deus que iluminou o meu caminho durante essa caminhada e por ser essencial em minha vida. Ao meu pai José Silva Costa, a minha mãe Auricelia Teixeira da Fonseca e ao meu filho José Davi Costa Gondim. Pai, seu cuidado e sua dedicação foi que me deram em todos os momentos, a esperança para seguir e a força de vontade de chegar aos meus objetivos. Mãe seus conselhos e estímulos me fizeram entender que não estou sozinha.

## RESUMO

O interesse em trabalhar a importância da assistência social e os novos paradigmas para sua efetivação por meio de uma análise da visão dos profissionais de Serviço Social do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) de Juazeiro do Norte – CE, se deu a partir de uma análise crítica e observação da importância dos serviços assistenciais para os diferentes grupos sociais e a comunidade em geral. Garantido pela Constituição de 1988, e tendo todo um caráter histórico de formulação e reformulação de diversos mecanismos e medidas que visavam à proteção daquelas pessoas que necessitavam do apoio do Estado, é que nos deparamos hoje, com todo esse aparato que vem assegurar a esses a garantia de seus direitos, a exemplo A Política Nacional de Assistência Social - PNAS. Tais ações mostram-se como fundamentais e eficazes por tratar de uma intervenção político-social, mas ainda, por tratar de direitos garantidos aos cidadãos, visando a proteção e a inclusão social destes. Essa pesquisa assume um caráter de pesquisa qualitativa, pois vem fazer uma exploração crítica e esclarecedora, sob a Assistência Social e os desafios que são encontrados no meio profissional para efetiva-la, além dos serviços prestados pelo CREAS de Juazeiro do Norte – CE, visando atender esse segmento social. Com esse intuito pretendemos utilizar como instrumentos de coleta de dados, entrevistas com questionários previamente elaborados, para que assim possamos analisar as falas dos participantes e desenvolver essa visão crítica. A pesquisa traz inúmeros benefícios, seja social, versando sobre uma ampliação no papel desenvolvido por esses profissionais, mostrando a inclusão social por meio destes serviços e como essas podem ser utilizadas e aprimoradas da melhor forma possível para se obter resultados cada vez mais amplo e eficazes em relação aos indivíduos, além de servir de base para os demais estudos a serem desenvolvidos, se solidificando como uma potencial medida de enfrentamento da questão social.

**PALAVRAS CHAVES:** Assistência, Inclusão Social, Proteção, Questão Social e Serviço Social.

## **ABSTRACT**

The interest in working the importance of social assistance and the challenges to its effectiveness through an analysis of the vision of the Social Work professionals of the Specialized Reference Center for Social Assistance (CREAS) of Juazeiro do Norte - CE, a critical analysis and observation of the importance of care services for different social groups and the community in general. Guaranteed by the 1988 Constitution, and having a historical character of formulating and reformulating various mechanisms and measures aimed at the protection of those people who needed the support of the State, we face today, with all this apparatus that comes to assure these to the guaranteeing their rights, such as the National Social Assistance Policy (PNAS). These actions prove to be fundamental and effective because they deal with a social-political intervention, but also because they deal with rights guaranteed to citizens, with a view to their protection and social inclusion. This research assumes a qualitative research character, as it comes to make a critical and enlightening exploration, under the Social Assistance and the challenges that are found in the professional environment to make it effective, besides the services provided by CREAS of Juazeiro do Norte - CE, aiming at this social segment. With this intention we intend to use as data collection instruments, interviews with previously elaborated questionnaires, so that we can analyze the participants' statements and develop this critical view. The research brings innumerable benefits, be it social, referring to an expansion in the role developed by these professionals, showing the social inclusion through these services and how these can be used and improved in the best possible way to obtain increasingly broad and effective results in relation to individuals, as well as serving as a basis for other studies to be developed, solidifying as a potential measure of coping with the social issue.

**KEY WORDS: Assistance, Social Inclusion, Protection, Social Issues and Social Work.**

## Sumário

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	11
<b>CAPITULO I- EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO CONTEXTO BRASILEIRO: AVANÇOS E RETROCESSOS</b> .....	14
1.1 ANÁLISE HISTÓRICA DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL BRASILEIRA.....	15
1.2 A CONSTITUIÇÃO DE 1988 E OS AVANÇOS NO ÂMBITO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL BRASILEIRA .....	19
<b>CAPITULO II- OS DESAFIOS PARA A EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS ASSISTENCIAIS NO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS COMO ALTERNATIVA DE ENFRENTAMENTO DAS EXPRESSÕES DA QUESTÃO SOCIAL</b> .....	25
2.1 PROTEÇÃO ESPECIAL SOCIAL .....	25
2.2 ASSISTENCIA SOCIAL E OS NOVOS PARADGMAS PARA SUA EFETIVAÇÃO .....	27
2.3 ARTICULAÇÃO DO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS COM OUTROS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO ESPECIAL .....	37
<b>CAPITULO III- TRAJETO METODOLOGICO: O CAMINHO PERCORRIDO PARA A CONSTRUÇÃO DA PESQUISA</b> .....	41
3.1 PERCURSO METODOLÓGICO .....	41
3.2 CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO DE ESTÁGIO .....	42
3.3 ANÁLISE DOS DADOS .....	44
3.4 RESULTADOS: A EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS ASSISTENCIAIS COMO ALTERNATIVA DE ENFRENTAMENTO DAS EXPRESSÕES DA QUESTÃO SOCIAL .....	50
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	54
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	55
<b>APÊNDICE</b> .....	57

## INTRODUÇÃO

A proposta de pesquisa intitulada: **ASSISTENCIA SOCIAL E OS NOVOS PARADGMAS PARA SUA EFETIVAÇÃO**: Uma análise na visão dos profissionais de Serviço Social do Centro de Referência Especializado de Assistência Social-CREAS na Cidade de Juazeiro do Norte-CE, surge a partir da observação e posicionamento crítico, da necessidade de se elaborar um estudo de relevância, de caráter exploratório e científico da temática abordada em relação a eficácia dos direitos assistenciais, pontuando quais os desafios para sua efetivação e consequentemente analisando quais as modificações necessárias a serem feitas para que essa atuação profissional seja satisfatória.

Levando em consideração a importância desses serviços assistenciais, bem como o papel do Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, e como os mesmos tem se mostrado eficazes para intervenção na realidade atual, promovendo garantia e seguridade social, além de buscar proporcionar uma consciência crítica e reflexiva dos usuários, assegurando e efetivando direitos que são inerentes a todo ser humano, salienta-se a primordial importância da Proteção Social para os usuários que se encontram em situação de vulnerabilidade e risco social.

Estudos realizados recentemente sobre a mesma vertente e objeto que discorremos na elaboração da presente pesquisa, apontaram a relevância e a necessidade de uma investigação científica cada vez mais profunda, com vistas a confirmar como os direitos assistenciais quando são efetivados em sua totalidade acabam proporcionando mudanças significativas para os seus detentores.

Tendo em vista a ampliação cada vez maior das demandas que chegam para que o Estado venha sanar, e a não disponibilidade do aparato necessário para que as ações sejam desenvolvidas de forma adequada, são obstáculos que os Assistentes Sociais precisam ludibriar para ofertar um atendimento efetivo aos usuários que necessitam daquele serviço ou acompanhamento. Fatores relacionados às condições sociais da população e sua relação direta com a necessidade de efetivação de tais direitos, consubstanciam cada vez mais a existência exacerbada da necessidade de possibilitar mecanismos para atender os anseios da população.

O presente estudo, aqui elaborado tem como base e objetivo, buscar analisar como se dá essa atuação e consolidação dos direitos assistenciais pelos profissionais e serviços do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS da

cidade de Juazeiro do Norte – CE, bem como contemplar qual a visão dos profissionais em relação aos direitos aludidos anteriormente, compreensão, ampliação e a aplicação dos direitos assistenciais, atrelados às necessidades do povo, tendo em vista que é função do Estado buscar atender e cultivar práticas onde se tenha cada vez mais esse compromisso com a sociedade. Embasado na Constituição Federal de 1988 e na Política Nacional de Assistência Social - PNAS, que nos assegura a garantia dos direitos assistenciais, o qual deve ser notório os importantes avanços, conquistados em relação a tais direitos e como esses são condições fundamentais e primordiais para se obter o mínimo de dignidade humana, é que fundamentamos o nosso posicionamento de criticidade a essa realidade.

Realidade essa, que embora tenhamos dado importantes saltos na história, caminhando cada vez rumo a um Estado assegurador, é inegável que cotidianamente o que temos reproduzido nos meios midiáticos, são cenas e notícias que se distanciam um pouco desse cenário, ainda se observa traços de retrocessos e incongruências no que diz respeito a direitos iguais para todos, entrando em choque com o que se propõe a Carta Magna Brasileira, de igualdade de todos perante a lei.

Nesse sentido, uma pesquisa com os profissionais do CREAS, para obter informações sobre o seu entendimento a respeito da efetivação da Política de Assistência, virá a permitir com base em uma produção científica do curso de Serviço Social, a contribuição de forma significativa para verificar essa proteção em relação a vulnerabilidade, que vem ganhando força e ascensão nos meios de pesquisas e diversas abordagens científicas.

No que concerne a divisão desse trabalho, o mesmo está dividido em três (03) capítulos, no primeiro foi desenvolvido um recorte histórico pontuando os avanços e retrocessos no âmbito da assistência, dentro do território brasileiro, no segundo temos uma discussão acerca de quais os obstáculos que encontramos para a efetivação desses direitos e como o CREAS atua mediante essa alternativa de enfrentamento da questão social, e por fim, no último tópico temos uma análise das respostas que foram colhidas por meio da coleta de dados advinda da entrevistada apresentada e as conclusões dessa análise.

Em consonância com a importância dessa pesquisa, deve-se levar em conta todo processo histórico, avanços e possibilidades desenvolvidos no meio social, e que foram conquistados ao longo dos anos, para que chegássemos ao nível de qualidade e

abrangência, que visasse ofertar aos usuários os direitos destes, mas sobre tudo na concretização de mecanismos como os que temos atualmente.

Assim, após o desenvolvimento de um estudo analítico, tendo como uma das bases, as pesquisas elaboradas no decorrer da vida acadêmica na presente IES, bem como na concepção individual sobre a temática abordada nesse trabalho, é que se constatou a necessidade de se elaborar um estudo científico voltado para esse viés social. Tal desejo também pode ser justificado pela experiência adquirida no Estágio Supervisionado em Serviço Social I e II realizado no Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS na cidade de Juazeiro do Norte-CE, por meio do qual se notou a tamanha necessidade de enfatizar as dimensões valorativas dos direitos assistenciais, exercidos pela Política Nacional de Assistência Social - PNAS, enquanto coadjuvantes nessa atuação junto aos indivíduos, e por fim tal desejo pode ser complementado por o interesse individual já existente pela temática, o que se concretiza a suma importância de realizar uma pesquisa desse porte sobre esse objeto da pesquisa.

## **CAPITULO I- EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO CONTEXTO BRASILEIRO: AVANÇOS E RETROCESSOS**

A concepção de Estado Social existente nos dias atuais teve as suas bases fincadas na emergência e urgente necessidade de ofertar uma resposta aos mais complexos e inúmeros anseios da sociedade, tendo como protagonista principal a classe trabalhadora buscando a integração social, uma vez que as raízes preponderantes para a unificação, formulação e efetivação dos direitos sociais tiveram grande influência desta.

Um conjunto de fatores econômicos, sociais e políticos favoráveis à construção de um moderno conceito de proteção social. E este conceito, ao associar bem-estar à cidadania, expressou verdadeiramente um padrão de regulação sócio econômico avesso ao paternalismo, passando a ser visto como o início do Welfare State. (PEREIRA, 2008, p.34).

É sabido que no início das relações entre as classes sociais, bem como no âmbito das relações nos meios de produção, a sociedade tem na composição da sua história a construção de uma Política de Assistência Social marcada não por uma seguridade de direitos ou reflexos desses, mas a predominante característica de uma política de favor, concebida por meio de uma tutela volátil e clientelista.

Durante esse período inicial correspondente, as classes sociais menos favorecida da sociedade brasileira não eram dignas da atenção do Estado, sendo negada a estas a garantia da assistência, ficando as mesmas a mercê de ações clientelistas por alguns grupos de cunho privado ou religioso, que designavam a sua atenção ao atendimento da população, dando uma maior ênfase as pessoas vulneráveis. A Assistência Social foi o cenário da não política, da cultura do favor, de ações filantrópicas, voluntaristas de cunho solidário e assistencialista.

Salienta-se a necessidade de atentarmos que nem sempre a assistência era voltada e ofertada para todos ou para a classe social em geral, já que a história denuncia que vários indivíduos, dentre outros componentes dos grupos sociais não obtinham a atenção devida, ficando assim a margem da sociedade.

Para isso, a conformidade era utilizada como uma tentativa de buscar explicar e justificar a pobreza, já que a prática da assistência ao outro é antiga na humanidade, pontua-se que em diferentes sociedades, a solidariedade dirigida aos pobres, viajantes, doentes e incapazes sempre estiveram presente, embasados por um discurso conformista sobre a compreensão de que na humanidade sempre existiu e existirão os mais frágeis,

que vem ser eternos dependentes e precisam de ajuda e apoio, porém tudo isso de forma implícita que vinha a buscar controlar e conservar a situação.

Ao longo da história veio se enraizando tais práticas que se mostravam permeadas por esmolas e auxílio, os quais se justificavam por comentários de ajuda ao próximo e de boa vontade. É sobre essa questão e sobre essa ótica que se desenvolve e se fundamenta a caridade e a benemerência, as quais tinham por objetivo manter o controle dos cidadãos. Por meio dessa dinâmica, conseguiam impedir que esses indivíduos da sociedade que se encontrava em situação de vulnerabilidade social, viessem a revoltasse contra a ordem social, uma vez que a Igreja e o Estado tinham interesses em comum com a classe dominante da época.

A situação anteriormente descrita chamava-se de “Assistência esmolada” sendo posteriormente substituída por assistência disciplinada como ficou definida por alguns especialistas. A presença dessas ações filantrópicas era desenvolvida em algumas instituições como hospitais e asilos. Um novo cenário só vem surgir a partir da segunda metade do século XIX quando cessa a escravidão e tem-se a transição do modo de produção agrário para o industrial.

O nascimento da Assistência Social corresponde a um modelo beneficente como já mencionado anteriormente, assumindo um posicionamento assistencial, voltado para uma técnica institucionalizada por entidades de forte influência religiosa, e por voluntários. Um grande marco da gênese das primeiras ações de interseções do Estado brasileiro nesse âmbito nos remete ao ano de 1923, quando ocorre a publicação da Lei Elói Chaves, que veio a instituir a primeira lei de fato versando sobre a assistência social.

## **1.1 ANÁLISE HISTÓRICA DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL BRASILEIRA**

No âmbito do cenário brasileiro, até meados da década de 1930, não se tinha no nosso país a intervenção do Estado na área social, ocasionando que toda prática assistencial existente até aquele momento fosse desenvolvida pela igreja católica e organizações de caridade. As práticas realizadas de forma assistencialista apresentavam caráter disciplinador, sem a compressão da pobreza como uma das formas de expressão da questão social, a mesma era vista como uma disfunção individual da pessoa, sendo tratada como um caso de polícia e reprimida por meio da repressão advinda do aparato do Estado. A partir da Revolução de 1930, com Getúlio Vargas frente à presidência do

país, é que o Estado começa a assumir novas funções, deixando de se apresentar apenas como um instrumento de coercibilidade. (MESTREINER, 2008, p.40).

Observa-se que no governo de Vargas a Assistência Social veio sofrer importantes mudanças embora não fosse estruturada como política, como as Caixas de Aposentadorias e Pensões que já existiam de forma presente na história desde 1920, também merece ênfase a criação dos Institutos de Aposentadoria e Pensões, que se apresentavam como órgãos controlados pelo Estado e que ficavam responsáveis por estender direitos sociais à categoria de trabalhadores nacionais.

A ruptura com a herança conservadora se expressa como uma procura, uma luta por alcançar novas bases de legitimidade da ação profissional do Assistente Social, que, reconhecendo as contradições sociais presentes nas condições do exercício profissional, busca colocar-se a serviço dos interesses dos usuários, isto é, dos setores dominados da sociedade. (IAMAMOTO, 1997, p. 37).

Inúmeras mudanças ocorreram no cenário do Governo Vargas no que diz respeito à Assistência Social, tornando possível elencar que em 1930 foram criados institutos de Aposentadoria e Pensões de várias categorias como comerciários e bancários. Houve mudança no padrão das relações de trabalho no país, fazendo amortecer e dinamizar os conflitos constantes entre capital e trabalho.

Além da Consolidação das Leis Trabalhistas, é notório que as ações públicas desenvolvidas no campo social aumentaram progressivamente, Vargas impulsionou a criação do Ministério Trabalho, Indústria e Comércio, visando atender as necessidades da elite que ganhava cada vez mais relevância. Em virtude dessas mudanças e conquistas é que é assegurado atualmente o direito a obtenção de Carteira de Trabalho, o acesso a Justiça do Trabalho, Salário Mínimo, dentre outros benefícios que são concedidos aos trabalhadores e suas categorias.

É pertinente salientar que os Institutos de Aposentadorias e Pensões, bem como os IAPs, integravam um sistema de previdência social que tinha como fundamento a lógica de um seguro, ou seja, só se tornava possível a participação nesses serviços por meio de uma prévia contribuição. Desta feita, essa legislação se apresenta como algo desigual, injusto e retrocedido, já que consegue abranger apenas aqueles trabalhadores do mercado formal, que possuíam as suas carteiras assinadas, deixando a margem os cidadãos que trabalhavam no mercado informal, que por sua vez não recebiam a proteção da ação social.

Após a queda dos militares, o Brasil retoma o seu período de democratização, o resquíio do período ditatorial repercute na vida social daqueles que buscavam no avanço das políticas sociais uma nova realidade social, com uma maior visibilidade da cidadania e dos direitos civis e políticos. Observa-se na citação a seguir a necessidade de que o Serviço Social no intuito de garantir a Assistência Social ou ao menos tentar garanti-la teve a necessidade de adequação da ação profissional.

Na conjuntura do regime militar, colocam para prática do Serviço Social, a tendência modernizadora que busca o avanço técnico da profissão, com o objetivo de assumir com eficiência, uma ação profissional moderna. Vários autores apontam este, sendo o momento inicial do Movimento de Reconceituação do Serviço Social (LAURELL, 1982, p.13).

A nova década após a força tecnocrática que, os anos 1980 são conhecidos como a década perdida do ponto de vista econômico, ainda que também sejam lembrados como período de conquistas democráticas, em função das lutas sociais e da Constituição de 1988 (CARVALHO, 2008, p.138).

Com o fracasso do período ditatorial, os movimentos populares voltam à cena brasileira, novos rumos e horizontes percorrem a história das políticas sociais no Brasil, a entrada para redemocratização se torna evidente, bem como os trabalhadores e operários. Os anos de 1980 representaram a reabertura da democratização, tendo sua confirmação com a Constituição Federal de 1988, que se caracterizou por maior abrangência no campo dos direitos sociais.

A Constituição de 1988 instituiu o arcabouço jurídico que permitiu a consolidação do regime democrático no Brasil. Um conjunto de direitos sociais foi ali estabelecido como resultado de um longo e conflituoso processo de mobilizações sociais e políticas que marcaram os anos 1970 e 1980. Nessa trajetória, buscou-se ampliar o envolvimento dos atores sociais nos processos de decisão e implementação das políticas sociais, respondendo a demandas em torno da descentralização e da democratização do Estado brasileiro. (BEGHIN, JACCOUND ET al: 2010, p. 273)

Além da Constituição Cidadã os anos de 1980 também fundamentam novos horizontes no campo da assistência social, que determinam melhoria nas condições de vida dos cidadãos que se encontram em estado de vulnerabilidade social. A presença do mecanismo assistencial nas políticas sociais brasileiras conforma a vida do trabalhador em condições precárias, insuficientes que terminam por reiterar o grau de exploração. (SPOSATI, 2003, p. 35).

O final dos anos de 1980 já apresenta manifestações do embrião neoliberal, que tem como forte característica o corte de gastos com o meio social. Observa-se com isso o grande antagonismo dos direitos sociais em uma Constituição Cidadã, uma vez em que a grande influência neoliberal tem por objetivo diminuir as conquistas no âmbito social.

As lutas por mudanças na forma precária e de oferta nos serviços oriundos das políticas sociais continuam no cenário brasileiro, a Constituição representa na forma teórica as mudanças e conquistas, que acabam sendo contrariadas com a nova forma que o capital passa a caracterizar.

A transição do modo de produção liberal, para as novas características impostas no neoliberalismo, acarretaram significativas mudanças no panorama social brasileiro, as conquistas implantadas com a Constituição Federal sofrem retrocesso com o sucateamento e os serviços prestados apenas como meio de subsidiar os problemas postos pelas expressões da questão social brasileira.

Salienta-se que os períodos correspondentes aos anos de 1980 são marcados pela aproximação da redemocratização, que se concretiza em 1984 com a mobilização da população pela eleição direta ocorrida em janeiro de 1985. A campanha das diretas foi, sem dúvida, a maior mobilização popular do país... (CARVALHO, 2007 p.188). O liberalismo marca esse período, onde o social é regido pela não responsabilidade do Estado, sendo cada indivíduo responsável pelo seu bem-estar.

Foi somente na Constituição de 1988 que as políticas de previdência, saúde e assistência social foram reorganizadas e reestruturadas com novos princípios e diretrizes e passaram a compor o sistema de seguridade social brasileiro. Apesar de ter um caráter inovador e intencionar compor um sistema amplo de proteção social, a seguridade acabou se caracterizando como um sistema híbrido, que conjuga direitos derivados e dependentes do trabalho (previdência) com direitos de caráter universal (saúde) e direitos seletivos (assistência). (CARVALHO, 2007, p.330)

Em 1997 é criada a Norma Operacional Básica, (NOB) que amplia a participação e responsabilidade dos três entes federais, o municipal, estadual e federal na assistência, em 1998, a NOB diferencia os programas, projetos e amplia as atribuições dos assistentes sociais nos Conselhos de Assistência Social.

A gestão proposta por esta Política pauta-se no pacto federativo, no qual devem ser detalhadas as atribuições e competências dos três níveis de governo na provisão das ações socioassistenciais, em conformidade com o preconizado na LOAS e NOB, a partir das indicações e deliberações das

Conferências, dos Conselhos e das Comissões de Gestão Compartilhada (Comissões Intergestoras Tripartite e Bipartites – CIT e CIBs), as quais se constituem em espaços de discussão, negociação e pactuação dos instrumentos de gestão e formas de operacionalização da Política de Assistência Social. (BRASIL, 2005, p.13).

## **1.2 A CONSTITUIÇÃO DE 1988 E OS AVANÇOS NO ÂMBITO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL BRASILEIRA**

É inegável que a assistência social ao longo dos anos foi ganhando novos contornos até que em 1988 com a criação da Constituição Federal, a qual veio trazendo essa concepção dentro do seu texto constitucional, possibilitou que a assistência social passasse a ser um direito do cidadão, não sendo mais vista como bem-estar e filantropia. Esse processo trouxe mudanças significativas para o campo social em nosso país, pois a partir daí foram se desenvolvendo estratégias para consolidar a assistência social como um direito, criando a Política Nacional de Assistência Social - PNAS e o Sistema Único de Assistência Social - SUAS que trouxeram avanços significativos para essa área.

A implantação do SUAS exige romper com a fragmentação programática. Exige separar o paralelismo de responsabilidades entre as três esferas de governo. Exige construir referências sobre a totalidade de vulnerabilidades e riscos sociais superando a vertente de análise segregadora em segmentos sociais sem compromisso com a cobertura universal e o alcance da qualidade dos resultados. (SPOSATI, 2004, p.173).

A assistência social é uma política pública que precisa ser consolidada na efetivação dos direitos sociais, portanto, uma política social pública. Este contexto tem sua trajetória histórica, política, econômica e social, uma vez que tal realidade está inserida no cotidiano das formas mais diversificadas de ações, envolvendo as relações sociais entre os sujeitos.

Em consonância com essa ideia, pode-se perceber que a Constituinte de 1988, veio colocar um relevante marco ao processo histórico de construção de um sistema de produção social, buscando sempre afiançar direitos humanos e sociais como umas das responsabilidades públicas do Estado.

O conjunto das necessidades dos cidadãos brasileiros no âmbito individual e social inscreveu-se definitivamente nos compromissos e responsabilidades dos entes públicos, inaugurando nos pais uma nova realidade instituída.

Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos: I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; II - o amparo às crianças e adolescentes carentes; III - a promoção da integração ao mercado de trabalho; IV - a habilitação e reabilitação das pessoas

portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei. (BRASIL, 1988, p.133)

Embasado pela citação destacada anteriormente pode se destacar um fator relevante, não obstante inserção na política pública de direitos, mas devendo não ser contributiva essa assistência, passando a compor o chamado sistema de seguridade social, ao lado das políticas de saúde e da previdência, tendo relevância à previdência como uma forma de proteção aos trabalhadores e a assistência social, destinada a sociedade em geral que tem a supremacia de garantir e viabilizar as condições mínimas de sobrevivência dos indivíduos.

Desta forma constitui-se em "política de proteção social" articulada a outras políticas sociais destinadas a promoção de garantia da cidadania, configurando assim, um sistema de proteção social. Vale salientar que a CF/88 foi a primeira a prevê a criação desse instituto. Trata-se, pois, a política pública, de uma estratégia de ação pensada, planejada e avaliada, guiada por uma racionalidade coletiva, na qual tanto o Estado como a sociedade, desempenham papéis ativos. (BOSCHETTI, 2008, p. 96).

Partindo do ideário estabelecido na Carta Magna percebe-se que ficou a cargo do Estado se desdobrar e buscar criar os diversos mecanismos para atender os devidos fins. Por isso que foi criado pelos legisladores a Lei Orgânica da Assistência – LOAS, que está devidamente regulada sobre a Lei 8.742/1993, que ratificou e regulamentou os artigos 203 e 204 da CF/88, assegurando a primazia das responsabilidades do Estado na gestão, financiamento e execução de políticas de assistência social. Sua organização política administrativa coroadando, portanto, o pacto federativo ao estabelecer responsabilidades e atribuições entre os três entes federativos e considerar o comando único das ações em cada esfera de governo.

Então a LOAS estabeleceu ainda, a não sujeito do cidadão as exigências de rentabilidade econômica e contribuição financeira no acesso a serviços, inclusive, aquelas de natureza não governamental sem fins lucrativos. É importante ressaltar que o enfrentamento das situações de risco pessoais e sociais, por violação de direitos, não compete unicamente a política de assistência social, pelo contrário, são complementares com outras políticas sociais e órgãos de defesa de direitos, para proporcionar proteção integral às famílias e aos indivíduos.

O conceito de risco social, por sua vez, relaciona-se com probabilidade de um evento acontecer no percurso de um indivíduo e/ ou grupo podendo por tanto antes de qualquer cidadão com tudo, a situações de vulnerabilidade sociais podem culminar em riscos pessoais e sociais, devido a dificuldades de reunir condições pra preveni-los, assim às sequelas podem ser mais ampliadas para uns porque para outros (SPOSAT, 2001, p. 87).

Outra importante vitória no âmbito social foi à criação da Política Nacional da Assistência Social - PNAS em 2004, que tem por objetivos: prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e, ou, especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitem; contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural; assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária. (2004, PNAS)

A Política Nacional de Assistência – PNAS instituída em 2004 vem reorganizar projetos, programas, serviços e benefícios de Assistência Social, consolidado no país o Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Com estrutura descentralizada, participativa e articulada com as políticas públicas setoriais. Nesse sentido, demarca as particularidades e especificidades, campo de ação, objetivo, usuários e formas de operacionalização de assistência social como políticas públicas de proteção social.

Em 2011, a lei n 12.435, de 06 de julho de 2011, assegurou-se definitivamente nos pais a institucionalidade do SUAS, garantindo avanços significativos, dentre os quais pode-se destacar o Co- financiamento federal operacionalizado por meio de transferência automática e o aprimoramento da gestão, serviços, programas e projetos de assistência social.

O Sistema Único de Assistência Social - SUAS, consiste em um ramo público ou um dos mecanismos que visa organizar, de forma dinâmica, os serviços socioassistenciais no nosso país. Tomando como base um modelo de gestão participativa, o mesmo passa a articular as ações e recursos disponíveis para os três níveis de governo, destinados para a execução e o financiamento da Política Nacional de Assistência Social – PNAS, envolvendo assim de forma direta as bases e marcos regulatórios nacionais, estaduais, municipais e do Distrito Federal.

Esse sistema foi criado após deliberações advindas da IV Conferência Nacional de Assistência Social, tem previsão na Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, esse sistema fincou suas bases de implantação em 2005, através da Norma Operacional

Básica – NOB, a qual representa claramente as responsabilidades e competências de cada órgão da federação, além dos eixos para implementação e consolidação da iniciativa.

O SUAS, constitui-se na regulação e organização em todo o território nacional das ações socioassistenciais. Os serviços, programas, projetos e benefícios têm como foco prioritário a atenção às famílias, seus membros e indivíduos e o território como base de organização, que passam a ser definidos pelas funções que desempenham, pelo número de pessoas que deles necessitam e pela sua complexidade [...] (PNAS/2004, p. 39).

O SUAS vem conceituar dois tipos de proteção social, que corresponde a Proteção Social Básica – PSB e a Proteção Social Especial – PSE, que dentre os seus atributos tem certa diferenciação, expostas de forma mais específica no decorrer do texto. A gestão de proteção social especial é executada pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, e divide-se em duas modalidades.

Já a gestão de proteção social básica diz respeito ao atendimento as famílias em situação de vulnerabilidade social e extrema pobreza, é executado pelo Centro de Referência da Assistência Social CRAS. Deste modo, de acordo com a Política Nacional de Assistência Social PNAS, o Centro de Referência de Assistência Social “é uma unidade pública estatal de base territorial, localizado em áreas de vulnerabilidade social, que abrange a um total de até 1.000 famílias/ano”. (ANDRADE, 2012, p. 2)

Com vistas a fazer esse aparato e assegurar direitos, pode-se parafrasear em consonância harmônica com a PNAS (2004, p.54), que a Proteção Social Básica - PSB vem ofertar um conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios da assistência, os quais visam prevenir situações de vulnerabilidades de potencialidades e iniquidades, além do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

A vulnerabilidade social materializa-se nas situações que desencadeiam ou podem desencadear processos de exclusão social de famílias e indivíduos que vivenciam contexto de pobreza privação (ausência de renda precária ou nula, acesso a serviços públicos) e/o fragilização de vínculos afetivos relacionais e de pertencimento social, descriminalizações etárias, ética, de gênero ou por deficiência, dentre outras (PNAS, 2004, p. 54).

A Proteção Social Especial – PSE destina-se para indivíduos ou famílias que tiveram os seus direitos ameaçados ou violados, encontrando-se em situação de risco pessoal ou social, diferenciando suas atividades de acordo com a complexidade ou com o que é vivenciado pelo indivíduo ou a família, podendo ser média ou alta. É exigido do indivíduo que venha receber a oferta desses serviços que o mesmo esteja tendo seus

direitos sofrendo algum tipo de violação, seja ele qual for, que seja em decorrência de violência física, psicológica, ou em virtude de alguma forma de abuso, exploração sexual, e rompimento de vínculos familiares.

É necessário que o Estado assuma suas responsabilidades com a área social, deixando de transferi-las para as instituições privadas e do terceiro setor como vem acontecendo na atualidade, pois essas atitudes do Estado estão intensificando a precarização da assistência social, sua focalização e seletividade, trazendo muitos transtornos para os cidadãos que precisam da assistência social.

São taxados como objetivos do Sistema Único de Assistência Social – SUAS:

- Efetivar um Sistema Descentralizado e Participativo;
- Regular e organizar as ações socioassistenciais;
- Planejar a política de Assistência Social entre os entes da federação.

Como descrito anteriormente, ao citar alguns dos objetivos que integram o SUAS, é nitidamente claro que o mesmo abrange os mais diversos entes federativos de gestão (União, Distrito Federal, Estados e Municípios). Observa-se assim, compartilhando as ideias de Couto (2010, p.78) que ao assumir essa função é necessário delimitar as responsabilidades e competências de cada um desses entes antes mencionados. Assim, fica a cargo da União, analisar a formulação, apoio, articulações e coordenação das ações. Os Estados assumem a execução da assistência social dentro do seu território competente, observando a Norma Operacional Básica – NOB/SUAS que apresentam suas responsabilidades. Os municípios em sua gestão podem atuar em três níveis de habilitação pelo SUAS, que dizem respeito: Inicial, Básica e Plena.

Quando ao âmbito Inicial, fica destinado aqueles municípios que preenchem as exigências mínimas, a exemplo, existência e funcionamento do conselho, fundo e planos municipais de assistência social, além de desenvolver a execução das ações da Proteção Social Básica com recursos do próprio município. Tratando-se do nível básico, o município assume de forma autônoma a gestão da proteção social básica, enquanto no nível pleno, o mesmo passa a ser o responsável por toda a gestão total das ações socioassistenciais.

Diante disso, entendemos a responsabilidade que o Estado tem com a sociedade brasileira, mas mesmo com estes compromissos podemos perceber a falha que se tem da política em relação aos usuários da Política da Assistência Social, em específico a

política que garante os benefícios. Doravante a PNAS vem ser um avanço para a Assistência Social, com isso:

Política Nacional de Assistência Social na perspectiva do Sistema Único de Assistência Social ressalta o campo da informação, monitoramento e avaliação, salientando que as novas tecnologias da informação e a ampliação das possibilidades de comunicação contemporânea têm um significado, um sentido técnico e político, podendo e devendo ser consideradas como veios estratégicos para uma melhor atuação no tocante às Políticas Sociais e a nova concepção do uso da informação, do monitoramento e da avaliação no campo da Política de Assistência Social (MDS, 2004, p.6)

É totalmente claro que constitui uma das responsabilidades e dever do mesmo, garantir e ofertar a assistência pública isenta de qualquer contribuição previamente realizada, mostrando que atualmente tem-se um direito positivado a favor do cidadão e conseqüentemente um dever e obrigação do Estado para desenvolver mecanismos que venham proteger a não violação do mesmo.

Dessa forma, após discorreremos dentro da abordagem desse capítulo acerca de como se deu a evolução e os caminhos percorridos no tocante a concretização da Assistência Social dentro do território brasileiro, torna-se compreensível a percepção e o entendimento dos principais avanços e retrocessos dentro desse contexto, além de pontuarmos quais as inovações que a Constituição de 1988 trouxe ao assegurar em seu texto constitucional que a Assistência não seria mais por meio de uma prévia contribuição, mas sim um direito do cidadão, independente de estereótipo, classe social ou qualquer outro meio de discriminação que possa existir.

Importante salientar o caráter reflexivo desse primeiro momento do trabalho, haja vista, não se trata apenas de um recorte histórico feito em função dos inúmeros acontecimentos que foram descritos anteriormente no decorrer desse capítulo, mas mostra também as importantes mudanças quanto à seguridade que a Carta Maior de 1988 veio afirmar, bem como, ilustra com clareza todo o caminho percorrido dentro do âmbito brasileiro para chegarmos a toda conjuntura que compõe a Assistência Social nos dias atuais.

## **CAPITULO II- OS DESAFIOS PARA A EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS ASSISTENCIAIS NO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS COMO ALTERNATIVA DE ENFRENTAMENTO DAS EXPRESSÕES DA QUESTÃO SOCIAL**

### **2.1 PROTEÇÃO ESPECIAL SOCIAL**

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS destina-se ao atendimento de um público variado bem diverso, que estão vivenciando situações em que os seus direitos estejam sendo ameaçados de sofrer violação em razão de diversos fatores que essas pessoas foram submetidas, situações que se apresentam como vulneráveis e que podem acarretar danos para esse grupo social.

Abandono, violência (em suas diversas modalidades), trabalho infantil, exploração em todos os aspectos, vivência nas ruas sem moradia, são exemplos de situações que acarretam danos e prejuízos à condição de vida destas pessoas que estão inseridas nesse contexto social, impedindo-os de desfrutarem de uma vida digna e com qualidade, perpassada pelo bem-estar individual e familiar.

A proteção social se apresenta como um mecanismo alternativo de assegurar que os cidadãos que estão inseridos nessas situações de vulnerabilidade social, tendo o risco iminente de terem os seus direitos violados, possam ser inclusos na rede de Proteção Social do lugar em que vivem. Por sua vez, essa se divide em duas modalidades distintas, sendo a primeira concebida como Proteção Social Básica e/ou Especial.

A proteção social especial é a modalidade de atendimento assistencial a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência do abandono, maus tratos físicos e, ou psíquicos, abuso sexual, o uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outros. (PNAS, 2004, p.31)

A proteção Social Especial consiste no atendimento assistencial voltado para aquelas famílias ou indivíduos que se encontram em situações de risco pessoal ou social em decorrência de algum dos fatores que foram elencados na abertura desse tópico.

Esses fatores exigem uma intervenção do Estado no sentido de assegurar os direitos, garantindo a proteção social por meio de seus representantes legalmente constituídos, contemplando o trabalho desenvolvido pelo Assistente Social nesses espaços em que o mesmo atua, trabalhando de forma conjunta com uma rede de profissionais que se unem na busca de unir forças de trabalho para ofertar um

atendimento que proporcionem aos seus usuários um resultado eficaz e de qualidade que seja possível modificar a realidade que esses vivenciam. .

Cabe pontuar que essas situações exigem o desenvolvimento de um acompanhamento de caráter individual com uma maior flexibilidade no tocante as soluções protetivas, sendo necessário fornecer encaminhamentos monitorados, além de apoios e processos que viabilizem a qualidade na atenção e reinserção desses indivíduos.

No que concerne aos serviços de proteção especial, esses têm uma íntima relação com o sistema de garantias de direitos, exigindo para a sua realização uma gestão mais complexa e compartilhada com a rede que envolve o Poder Judiciário, o Ministério Público e todos os órgãos e ações que estão a serviço do Poder Executivo.

Como mencionado na abertura desse tópico, a Proteção Social apresenta algumas divisões ou modalidades, que são a Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade.

Quanto à primeira modalidade, essa se destina ao atendimento das famílias ou indivíduos que apesar de terem os seus direitos violados, os vínculos familiares não foram atingidos por esse dano e nem se quer houve a ruptura do mesmo. Para isso, é exigida uma estruturação melhor no atendimento técnico – operacional, atenção especial de modo individual, além de um acompanhamento sistemático e monitorado.

Dentre as ações e serviços que são prestados dentro da Proteção Especial de Média Complexidade, podemos destacar a realização de serviços que visem orientar e apoiar as famílias, abordagens de rua, cuidado no domicílio do usuário, medidas socioeducativas, bem como voltar sua atenção para outros grupos sociais, embora não elencados no texto.

Oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos. Neste sentido, requerem maior estruturação técnico operacional e atenção especializada e mais individualizada, e, ou, de acompanhamento sistemático e monitorado, tais como:

- Serviço de orientação e apoio sociofamiliar.
- Plantão Social.
- Abordagem de Rua.
- Cuidado no Domicílio.
- 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). (PNAS, 2004 PG.38).

Já no que diz respeito à Proteção Social de Alta Complexidade, essa visa garantir uma proteção de forma integral para com o usuário, ou seja, volta-se para aquelas famílias ou indivíduos que tiveram ou sofrem ameaça de ter os seus direitos violados, a sua referência desnorreada, havendo a necessidade de serem retirados do seio familiar ou comunitário em que vivem.

Proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e, ou, em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e, ou, comunitário. Tais como:

- Atendimento Integral Institucional.
- 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. (PNAS, 2004 PG. 38)

Dessa forma, o Estado passa a ofertar essa proteção integral que vai proporcionar moradia, alimentação, higienização, além de outras condições essenciais para que os cidadãos possam se desenvolver de forma saudável e conviverem em harmonia.

## **2.2 ASSISTENCIA SOCIAL E OS NOVOS PARADGMAS PARA SUA EFETIVAÇÃO**

Embasados por toda a historicidade, levantamentos e embasamentos teóricos para a elaboração desse trabalho, que têm no seu início uma abordagem acerca de todo processo histórico que diz respeito à Assistência Social no âmbito brasileiro, pontuando seus avanços e retrocessos nessa trajetória para assegurar e efetivar direitos debruçar-nos-emos sobre os desafios para a efetivação desses direitos assistenciais no Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, que se apresenta como uma das diversas alternativas de enfrentamento das expressões da questão social.

Analisando as inúmeras consequências das transformações sociais e as relações de classes, e tendo o conseqüente respaldo das mesmas para a nossa sociedade, é possível se fazer uma análise na busca de se compreender a essência que o Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS desempenha frente a essa demanda, buscando desenvolver um posicionamento crítico e de reconhecimento dos

serviços que são desenvolvidos por essa instituição, no sentido de garantir e assegurar direitos.

diz respeito ao conjunto das expressões das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista madura, impensáveis sem a intermediação do Estado. Tem sua gênese no caráter coletivo da produção, contraposto à apropriação privada da própria atividade humana – o trabalho – , das condições necessárias à sua realização, assim como de seus frutos (IAMAMOTO, 2001, p.10).

Assim, no sentido de embasamento para essa discussão, tomamos como referência e como base a Constituição Federal da República de 1988, onde aborda no seu art. 227 uma reflexão sobre a obrigação do Estado de viabilizar meios de atendimento para um dos grupos sociais que o CREAS vem atender:

É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança e ao adolescente, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.

Com isso, fica bem claro que uma das responsabilidades da sociedade em geral, é o dever de proporcionar a toda criança e adolescente um desenvolvimento digno e saudável, fazendo com que estes possam encontrar no ambiente familiar, um local onde se sintam protegidos, tendo os seus genitores como ponto de referência e amizade para com esses.

Frente a essa preocupação, coloca-se a obrigação do Estado de desenvolver mecanismos a fim de atender essa necessidade, o art. 227, § 1º, I e II da CF/88 coloca que:

§ 1º O Estado promoverá programas de assistência integral à saúde da criança e do adolescente, admitida à participação de entidades não governamentais e obedecendo aos seguintes preceitos: I aplicação de percentual dos recursos públicos destinados à saúde na assistência materno infantil; II criação de programas de prevenção e atendimento especializado para os portadores de deficiência física, sensorial ou mental, bem como de integração social do adolescente portador de deficiência, mediante o treinamento para o trabalho e a convivência, e a facilitação do acesso aos bens e serviços coletivos, com a eliminação de preconceitos e obstáculos arquitetônicos.

Porém, vale salientar que não é atribuição do CREAS, atender especificamente e tão somente crianças e adolescentes, o mesmo volta-se amplamente para a sociedade em geral, ofertando atendimento e serviços para quaisquer indivíduos que tenha algum de seus direitos violados ou a ameaça de violação. É um espaço instituído para garantir o acesso a toda a sociedade como um todo, e não especificamente a um grupo, remeteu-se

a exemplo de crianças e adolescentes, no intuito de ilustrar essa discussão e apenas a título de exemplo.

Pode-se compreender o Centro de Referência e Assistência Social - CREAS, como um dos meios que constituem uma unidade pública Estatal, por meio da qual se oferta a prestação especializada dos serviços continuados aos indivíduos e a família que tiveram os seus direitos violados, visando à promoção e a integração de esforços, recursos e meios para enfrentar a dispersão dos serviços e potencializar a ação para os seus usuários, buscando para isso envolver um conjunto de profissionais e processos de trabalhos que devem ofertar apoio e acompanhamento individualizado especializado. (PNAS 2005, p.36).

Mostra-se importante desenvolver essa abordagem referente ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, no sentido de buscar enaltecer e enfatizar como em meio a uma realidade tão complexa e inviável, permeada por inúmeros conflitos e contradições sociais, o CREAS se posiciona buscando reiterar e assegurar aqueles direitos que foram desrespeitados, procurando promover e inserir essas pessoas em uma “nova realidade”, para que só assim seja possível dar uma resposta eficaz e de qualidade as demandas que ali se colocam.

Na metodologia de trabalho com grupos e famílias o espaço de acolhimento é fundamental, não há acolhimento sem que o sujeito possa ser compreendido no emaranhado de suas relações sociais. [...]. Um espaço de escuta e um espaço de fala será propiciado e construído numa relação de horizontalidade na qual é imprescindível o diálogo, o respeito às singularidades e a valorização dos projetos de vida das pessoas (FERNANDES, 2006, p. 147).

Desde as origens primordiais da profissionalização do Serviço Social notamos que se faz presente na sua história, o caráter de uma profissão que possui entre as suas bases como um de seu principal objeto pelo qual se realiza a intervenção, são as expressões multifacetadas da questão social.

Sabendo que o mesmo é uma profissão sócio-política, crítica e interventiva, que para a realização e desenvolvimento de seus trabalhos se volta para utilizar como instrumento de conhecimento científico multidisciplinar, o estabelecimento de uma conexão de redes com as áreas de humanas e sociais, na busca de elencar e produzir uma análise de modo interventivo nas refrações da questão social.

É de suma importância essa parte introdutória, já que é através da concepção histórica de uma determinada realidade que se tem a compreensão, interpretação e análise de forma comparativa das diferentes realidades sociais, tornando-se viável frisar os desafios, avanços e retrocessos que foram evidenciados durante a coleta de dados e no decorrer da vida acadêmica.

Desse modo, é que embora notemos que desde o surgimento da profissão, no contexto histórico em que essa se inseria permeada inicialmente pelas ideias de caridade, das famosas moças, que recebiam o título de “damas de caridade” e ainda segundo Ana Maria Ramos Estevão (2006, p. 23) “moça boazinha que o governo paga para ter dó dos pobres”, está superada, mas claro que isto não é o suficiente para descrever a profissão, e nem tão pouco os desafios encontrados se resumiam a essa. Sobre essa abordagem complementa NETTO (2001, p.128):

“Trata-se de um cenário, em primeiro lugar, completamente distinto daquele em que se moveu a profissão até meados dos anos sessenta. Sem entrar na complexa causalidade que subjazia ao quadro anterior da profissão, é incontestado que o Serviço social no Brasil, até a primeira metade da década de sessenta, não apresentava polêmicas de relevo, mostrava uma relativa homogeneidade nas suas projeções interventivas, sugeria uma grande unidade nas suas propostas profissionais, sinalizava uma formal assepsia de participação político-partidária, carecia de uma elaboração teórica significativa e plasmava-se numa categoria profissional onde parecia imperar, sem disputas de vulto, uma consensual direção interventiva e cívica.”

Apesar de termos um cenário de inquietação social no surgimento da profissão, ainda encontramos atualmente diversas ambiguidades que dificultam a atuação e o desenvolvimento pleno e efetivo do projeto ético- político do Serviço Social. Nesse sentido, é que se desenvolvem diversos mecanismos para se enfrentar as mais variadas formas da questão social, mecanismos esses, que se posicionam frente às forças atuais da pressão social dando ao Assistente Social a árdua tarefa de contrabalancear os componentes dessa realidade aqui exposta e assegurar a efetividade dos direitos daqueles a quem são vinculados.

É nesse constante cenário das mais variadas relações de classes sociais, que se insere a questão social, intensificada pôr o acirramento de lutas e conflitos entre capital e trabalho. Partindo para um sentido mais amplo a questão social não é senão a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão. (IAMAMOTO, 1983, p. 69).

As políticas sociais são mecanismos desenvolvidos para intermediar e refletir sobre as articulações entre Política e Economia, no seu conjunto, nas sociedades capitalistas. Surgem como um intermediário entre a classe trabalhadora, as famílias e o próprio sistema capitalista. É através das mesmas que se desenvolverão os chamados programas sociais os quais são frutos de uma política voltada para a população e suas

necessidades específicas. Em síntese, são ações que possuem vínculos governamentais e que buscam em conjunto, por meio dos programas, proporcionar a garantia de direitos e condições dignas de vida aos cidadãos, uma qualidade de vida melhor a população, como exemplo de tais políticas, podemos citar a política de Assistência Social.

NETTO (1992, p. 44) nos alude que a questão social, se expressa por meio da forma como os homens em um determinado momento histórico se organizaram para produzir, frente a esse posicionamento podemos enfatizar que como um desses mecanismos, temos as políticas sociais e a formatação de padrões de proteção social, que se caracterizam e se apresentam como uma das formas de enfrentamento da questão social no sistema capitalista vigente.

Voltando-se para as práticas desenvolvidas no sentido de contemplar os objetivos e fundamentos do CREAS, de acordo com BRASIL (2009, p.18), pode-se parafrasear que o funcionamento se dá da seguinte forma: O CREAS oferta acompanhamento técnico especializado desenvolvido por uma equipe multiprofissional, de modo a potencializar a capacidade de proteção da família e favorecer a reparação da situação de violência vivida. O atendimento é prestado no CREAS, ou pelo deslocamento de equipes em território e domicílios, e os serviços devem funcionar em estreita articulação com o Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Conselhos Tutelares e outras Organizações de Defesa de Direitos, com os demais serviços sócios assistenciais e de outras políticas públicas, no intuito de estruturar uma rede efetiva de proteção social.

É verdade que a profissão do Serviço Social, tem se redirecionado quando associadas às transformações recentes, que são vivenciadas na sociedade. Compartilhando da visão posta por uma das fontes, que engradem as discussões do Serviço Social atualmente, temos Marilda Iamamoto (1999, p.22), que no seu trabalho intitulado Trabalho e Serviço Social: O redimensionamento da profissão antes as transformações societárias recentes faz uma breve discussão sobre o novo papel do trabalho e do profissional, e as implicações dessas mudanças no campo social atual, o que não é difícil perceber tais alterações no fazer profissional do próprio Assistente Social.

Nesse sentido, vislumbramos no que concerne aos Assistentes Sociais nesse cenário histórico, um grande desafio frente ao sistema capitalista vigente, para buscar em meio a tantos fatores e contradições encontradas, continuar se baseando nos valores e princípios éticos que devem guiar a sua profissão. Tal postura exige desses

profissionais uma maior reflexão e embasamento para o desenvolvimento de técnicas capazes de promover a elaboração de meios eficazes e viáveis para intervir na realidade.

Os serviços ofertados pôr o CREAS têm se apresentado como uma política fundamental para o "bem-estar dos cidadãos", além de se constituir em objeto de reintegração, de assegurar direitos aos cidadãos, compreende-se como sendo uma resposta às contradições encontradas no seio social.

A Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2005, p. 26) estabelece que seja responsabilidade de cada município buscar 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.

O cenário atual que vivemos é permeado por inúmeros fatores, os quais geram incongruências e provocam assim a exclusão social. Tendo em vista que a diferenciação de classes acarreta dentre os mais variados indivíduos a ideia de divisão, onde uma classe é subordinada a outra, o que pode ser a gênese de todos os malefícios que quando unificados e correlacionados entre si, acabam gerando a questão social, com toda a sua potencialidade, exigindo uma série de medidas para que seja coibida e ofereça aos indivíduos desse determinado grupo social a possibilidade de se inserirem de forma igualitária no seio social.

Mediante tudo que foi exposto até aqui, com base no conhecimento acadêmico adquirido e nos autores utilizados para a elaboração desse trabalho, percebemos que a profissão em si, sente a necessidade de acompanhar as diversas transformações que ocorram no seio da sociedade, seja de caráter político, econômico ou social, desse contexto atual. As inúmeras expressões advindas da questão social decorrem de diversos fatores e necessitam de uma busca efetiva que se adeque as diferentes demandas.

Quanto às práticas a serem desenvolvidas por o Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS é estabelecido aos municípios que vierem a inserir a presente instituição, que ofertem atendimento as situações relacionadas com a PNAS (2005, p. 58) são:

- a) Famílias inseridas no Programa de Erradicação do Trabalho Infantil que apresentem dificuldades no cumprimento das condicionalidades;
- b) Crianças e adolescentes em situação de mendicância;
- c) Crianças e adolescentes que estejam sob “medida de proteção” ou “medida pertinente aos pais ou responsáveis”;
- d) 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 sócio familiar; e) Adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade; f) Adolescentes e jovens após cumprimento de medida socioeducativa de Internação Estrita, quando necessário suporte à reinserção sócio familiar.

É impossível não vislumbrarmos de forma alguma, que enquanto profissão, o Serviço Social cresceu bastante nos últimos tempos, por meio de importantes conquistas, aprimoramento das técnicas que possibilitam a utilização de mecanismos diferenciados, e a possibilidade de resultados eficazes. Se apresentando como uma categoria de profissionais que se voltam para a investigação e a pesquisa dos fatores que resultam das relações entre a sociedade.

Para a categoria profissional a releitura do trabalho do assistente social exigiu a ruptura com posicionamentos ideológicos e ações restritas, endógenas e focalistas do Serviço Social, transpondo as determinações da classe dominante. Com isso, faz-se necessário um profissional propositivo, reflexivo, crítico, “que aposte no protagonismo dos sujeitos sociais, versado no instrumental técnico-operativo”, com competência para ações profissionais em nível de assessorias, de negociações, de planejamentos, de pesquisa e de incentivo à participação dos usuários em gestão e da avaliação de programas sociais de qualidade (IAMAMOTO, 2001, p.144).

O fazer social do Assistente Social é definido como um tipo de trabalho especializado que obtém a sua efetivação quando é inserido nos processos e relações de trabalho. As transformações sociais colocam um obstáculo referente à inovação do Serviço Social como prática. Antigamente o mesmo tinha esse posicionamento que não é mais aceito nos dias atuais, já que se exige desse profissional uma análise de forma mais isolada, avaliando aquilo que pode e deve ser utilizada como forma de contribuição para a efetivação de tais ações, a luz desse pensamento é que dentre as competências do Assistente Social, o mesmo deve desenvolver aptidões e capacidades de poder, como exemplos podem citar a necessidade de se acionar estratégias e técnicas, capacidade de leitura da realidade conjuntural, habilidade no trato das relações humanas e a convivência em uma equipe de caráter Inter profissional para que se torne possível atender a toda a demanda existente no seio social.

Percebemos que existe uma gama de fatores que quando são melhores combinados vão nos proporcionar um melhor resultado do que se propõe pela prática profissional do Assistente Social. Prática essa que é resultado das relações com empregadores, usuários e os demais profissionais da área. Porém, como tal prática se

destina ao meio social, deve-se levar em consideração também o cenário em que tal prática vai intervir, pois é fundamental conhecer o meio e as necessidades que estão presentes naquele cenário ou contexto social.

Para se desenvolver uma prática bem estruturada colocam-se em observação alguns pontos que devem ser observados no tocante a institucionalização desses serviços, bem como da compreensão do cenário de atuação em si, ou seja, é essencial que os profissionais e a própria instituição desenvolva um estudo detalhado da demanda existente, das áreas mais afetadas por a violação de direitos, além de disponibilizar um espaço adequado fisicamente de fácil acesso, e que seja possível comportar todos os serviços, e a realização de atividades.

Atendimento ligado ao Sistema de Garantias de Direitos para que com isso possa fazer os encaminhamentos devidos que irão assegurar os direitos dos usuários. Portanto, para a garantia da qualidade dos serviços prestados é fundamental o planejamento da implementação e do funcionamento do serviço, o que pressupõe, dentre outros procedimentos: elaboração de diagnósticos sócio territoriais da incidência e complexidade das situações de violação de direitos; identificação da retaguarda de serviço(s) de proteção especial de alta complexidade e da proteção básica e mapeamento da rede de serviços; previsão dos recursos necessários; articulações e vínculos interinstitucionais (incluindo o sistema de garantia de direitos); garantia de condições técnico-operacionais; capacitação dos profissionais; definição de fluxos, competências e procedimentos, além da incorporação de formas de gestão participativa com envolvimento de gestores, profissionais, usuários, parceiros, etc. (PNAS, 2005).

Os municípios em gestão inicial e básica que implantarem o CREAS deverão atender à situação como - “crianças e adolescentes vítimas de abuso e exploração sexual”, podendo, no entanto, de acordo com sua capacidade e por meios próprios, ampliar o atendimento para as demais situações de risco e violação de direitos de crianças e adolescentes.

Ainda no tocante a essa explanação, além de todo conhecimento adquirido ao longo da nossa trajetória acadêmica, pode-se compreender e fazer uma análise dos desafios encontrados no âmbito profissional, de forma que seja possível compreender as dificuldades e possibilidades de se efetivar meios e mecanismos eficientes para atender as demandas colocadas frente ao profissional do serviço social no CREAS.

Não se pode deixar de pontuar que vivemos em um sistema capitalista, onde as relações sociais são bem mais complexas e “desrespeitosas”, levando em consideração apenas o capital e o seu desenvolvimento pleno.

É de suma importância fazermos uma ressalva, pois sabemos que o Assistente Social tem a sua autonomia relativa (limitado) dentro do seu ambiente de trabalho, não

podendo exercer essa de forma totalmente livre, já que o mesmo é um trabalhador assalariado e tem a sua limitação por parte do seu empregador (seja no setor privado ou no setor público) e assim, não dispõe de todos os meios e condições necessárias para efetivação de seu trabalho.

O Assistente Social vende ao seu empregador a sua força e não a sua capacidade de trabalho, pois se vendesse ao mesmo a sua capacidade enquanto profissional venderia tão somente os serviços ou produtos do seu trabalho. Desta feita, se o mesmo tivesse a sua disposição todos os mecanismos suficientes para a realização de sua “autonomia”, todas as ferramentas necessárias para a realização dos serviços e ações, teriam uma postura bem mais estruturada, com base da intervenção naquilo que realmente o usuário ou a realidade necessita, e não como manda o seu empregador.

O instrumento básico de trabalho do Assistente Social é a linguagem, e por essa razão as atividades desse trabalhador, se encontram diretamente ligada a sua formação teórico-metodológica, técnico-profissional e ético-política, como faz bastante uso dessa linguagem ele deve estar desenvolvendo a prática da leitura, deve estar antenado com todos os processos sociais, e buscar estabelecer vínculos com os sujeitos sociais que está atuando em conjunto com ele, seja com os usuários, seja com outros profissionais.

Devemos compreender que a sua relativa autonomia dentro do local que atua, está intimamente ligada ao ambiente em que ele trabalha, pois ele atua com sujeitos sociais, com pessoas. Como trabalha com linguagens, o Assistente Social pode aproveitar e falar algo que realmente seja o correto a fazer, ao contrário do que a instituição que ele trabalha determinou que o mesmo viesse a falar, assim ele vai está exercendo o seu papel enquanto profissional, pois sabemos que no capitalismo atual, as forças dominadoras estão constantemente buscando proteger os seus interesses, procurando mecanismos que não venha atingir a esses.

Frente a isso e as resultantes dessas relações que são os múltiplos resultados expressos na questão social, verifica-se uma certa incompatibilidade entre teoria e prática, os desafios apresentados são inúmeros, assim como são também os esforços para se desdobrar com o que é ofertado.

A disponibilidade de recursos é escassa em muitos municípios, não sendo possível prestar atendimento à demanda em geral, sabe-se que é necessário que os profissionais e a rede funcionem efetivamente, o que na verdade nem sempre é visto.

O trabalho do Assistente Social dentro desse cenário de trabalho, nessa relação empregadora, visa exercer funções de reproduzir a ideologia da classe para quem ele

atua aos seus inferiores, ou seja, ele faz o que a instituição determina, diz o que deve ser dito, para aqueles que utilizam os serviços da tal. Pontua IAMAMOTO (1999, p.129):

entretanto, ainda que possam reivindicar uma dimensão pública em suas ações porquanto os beneficiários extrapolam o público interno da chamada "comunidade empresarial", duas observações merecem destaque. Em primeiro lugar, o que move os projetos e programas sociais, como é fartamente reconhecido nos depoimentos supra referidos, não é a lógica do interesse público, mas sim do interesse privado, isto é, da lucratividade ou da acumulação ampliada de capital. É a essa lógica que se subordina qualquer componente de caráter público porventura existente na ação social empresarial.

Como vimos à profissão do Serviço social, ao longo dos anos passou por inúmeras transformações devido as mudanças sociais e as necessidades de adequação desta para atender os anseios da sociedade, conseqüentemente os profissionais, tiveram que se adaptar esse meio, desenvolvendo novas técnicas e diversas formas de atuação, que viesse possibilitar uma melhor forma de atuação. Temos as problematizações do trabalho por parte do Assistente Social, que em tese teria a sua autonomia um tanto limitada, devido a esse vínculo de empregadoríssimo sendo mais um desafio para que esse crie formas e mesmo que impossibilitado de certa maneira, possa desenvolver o seu trabalho sem dar prejuízos à sociedade.

As políticas públicas e os programas sociais nesse âmbito são ferramentas de grande potencialidade, possibilitando a inclusão e assegurando direitos, porém observa-se que a uma necessidade maior aprimoramento quanto aos quesitos de acompanhamento de como tais ações estão sendo desenvolvidas e os efeitos que essa intervenção acarreta na vida das pessoas.

Desta forma, apesar de todos os avanços encontrados na profissão, baseado na historicidade e evolução do mesmo, encontramos uma série dificuldades que necessitam ser superadas, é impossível não frisar a importância do trabalho desenvolvido por esses profissionais, frente ao sistema capitalista atual, o que gera contribuições significativas para a sociedade, fazendo do Serviço Social uma das profissões mais importantes da atualidade, nesse contexto interventivo.

Coloca-se que é sim relevante a presença do CREAS, e a sua suma importância, para que essa instituição deva ser mantida de forma satisfatória, pois é grande suas contribuições no cenário social, porém por outro lado, observa-se a necessidade de um aprimoramento das práticas, e capacitação cada vez maior dos profissionais que atuam nesse setor, além de buscar desenvolver harmonicamente relações entre os poderes que

atuam em conjunto para realizar esses serviços socioassistenciais, haja vista, quando não ocorre essa sintonia, os resultados esperados são comprometidos.

### **2.3 ARTICULAÇÃO DO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS COM OUTROS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO ESPECIAL**

Como visto, o papel fundamental do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, é essencial para que ocorra o atendimento ao público que o mesmo vem contemplar, sejam pessoas com direitos violados ou que tenham ao menos a ameaça de violação desses direitos.

É notório e indiscutível que por si só o Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, precisa manter uma relação com outros profissionais e serviços no intuito de viabilizar e garantir essa Proteção Especial para os indivíduos em sociedade, haja vista a atuação da rede profissional precisa funcionar de maneira articulada para que se efetive o atendimento a demanda social.

Como vislumbrado no decorrer da elaboração desse trabalho, de acordo com a complexidade do caso, temos a divisão em Proteção Especial Social Básica ou Especial, o que gera ainda uma necessidade maior de aprimoração e mobilização quanto aos meios de atuação dos serviços ofertados no CREAS.

Não obstante, não consiste apenas em uma busca por “reparar” um dano causado a um indivíduo ou a família, uma violação de direitos, tem-se que destacar também a importância do trabalho de caráter preventivo, que atua no intuito de buscar prevenir que tais direitos sejam de certa forma tolhidos.

Ao direcionar o usuário para a Proteção Especial deve observar se os vínculos familiares foram rompidos ou não, pois a depender da demanda em si, tem-se os serviços que visam nortear e orientar, além de dá uma base aquelas famílias que estão dentro daquela situação de vulnerabilidade, necessitando da proteção e da assistência.

Quanto aos serviços que são ofertados pelo CREAS na modalidade de Proteção Social de Média Complexidade, podemos destacar alguns dos mais relevantes serviços desenvolvidos, como por exemplo:

[...] • Serviço de orientação e apoio sociofamiliar: • Plantão Social. • Abordagem de Rua. • Cuidado no Domicílio. • 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). (PNAS, 2004 PG.38).

O Programa de Orientação e Apoio Sociofamiliar - POASF, desenvolve-se no intuito de buscar atender aquelas famílias de crianças ou adolescentes que estão em situação de risco, seja de forma pessoal ou social, ocasionado pela presença da violência doméstica no seio familiar. Embora esteja presente em diversos municípios do nosso país, o mesmo se volta para atender as especificidade e particularidades de cada região como um todo, embora seja norteado pôr os mesmos princípios a nível geral.

De acordo com MIOTO (2001, p.93) “no Brasil esses programas estão previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente, e têm como objetivo fundamental garantir o direito da convivência familiar e comunitária”.

O público alvo que recebe o atendimento desse programa são crianças ou adolescentes que passam por situações de miserabilidade, sofrendo com a negligência da família, abandono, encontrando-se em situações de risco social ou nas ruas. É comum o está presente nas demandas o envolvimento desses usuários com drogas, alcoolismo, a própria violência familiar dentre outros fatores que acabam agravando o quadro da situação problemática.

A articulação para atender essa demanda, funciona por meio da rede de profissionais, uma atuação conjunta entre profissionais da Psicologia e do Serviço Social, que buscam de forma estratégica intervir na situação fática, buscando a sua reorganização, o fortalecimento dos vínculos familiares e a sua proteção, concretizando assim, o objetivo geral do programa aludido nessa discussão.

De acordo com o Projeto do Programa de Orientação e Apoio Sócio familiar - POASF (2004, p.34), os objetivos específicos do programa consistem em:

- Conhecer as necessidades que a dinâmica familiar apresenta;
- Identificar as possibilidades de intervenção na rede de relações familiares, acionando os recursos para promoção da auto-gestão da família;
- Fornecer benefícios materiais (cestas básicas, materiais escolares, fraldas plásticas, enxovais e cartões de vale transporte);
- Promover autoestima e autoconfiança, bem como os direitos de cidadania;
- Estabelecer vínculo de confiança entre o profissional e a família, servindo de apoio à mesma;
- Possibilitar condições às famílias para que elas possam assumir os cuidados e a proteção com os filhos;
- Desenvolver um trabalho articulado à rede de atendimento as crianças, adolescentes e suas famílias;
- Possibilitar a inserção dos mantenedores das famílias no mercado de trabalho.

Dentro do Serviço do Plantão Social, temos um serviço voltado para o atendimento de usuários que se encontram em situação de violência, volta-se especialmente para circunstâncias que apresentam uma situação de constrangimento e violação de direitos, visa coibir atitudes preconceituosas, homofóbicas, além de

violência contra a mulher, idoso e pessoas com deficiências. A atuação desse serviço institui-se por meio de uma ação protetiva de cunho imediato, não só apenas para a vítima, mas estendendo-se também a todo o núcleo familiar, afastando a possibilidade da continuidade da violação dos direitos que até outrora eram desrespeitados, dando ainda um atendimento técnico especializado, além de tomar as medidas cabíveis no que diz respeito a responsabilidade do/dos indivíduo(s) causadores da violação.

No que concerne as Medidas Socioeducativas temos a Prestação de Serviços à Comunidade – PSC e Liberdade Assistida – LA, temos um serviço que tem o intuito de proporcionar o acompanhamento dos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas, orientando e acompanhando-os. Vale salientar que temos a previsão legal dessas modalidades de medidas socioeducativas dentro do Estatuto da Criança e do Adolescente, instituído por a Lei 8069/90.

É primordial destacar que as medidas socioeducativas, por sua vez não são penas e que a criança e o adolescente não cometem crime, mas sim atos infracionais, haja vista, exige a previsão legal no Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA que vem assegurar esse tratamento diferenciado para os menores de 18 anos. Tem-se ainda na Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a necessidade de se observar as condições peculiar de cada um dos menores em cumprimento da medida, destacando que são sujeitos de direitos e estão em desenvolvimento.

A Liberdade Assistida, como descrita anteriormente, possui previsão legal no Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, em seu artigo 112, IV:

Art. 112. Verificada a prática de ato infracional, a autoridade competente poderá aplicar ao adolescente as seguintes medidas: I - advertência; II - obrigação de reparar o dano; III - prestação de serviços à comunidade; IV - liberdade assistida; V - inserção em regime de semiliberdade; VI - internação em estabelecimento educacional; VII - qualquer uma das previstas no art. 101, I a VI. § 1º A medida aplicada ao adolescente levará em conta a sua capacidade de cumpri-la, as circunstâncias e a gravidade da infração.

Mais especificamente no artigo 118 do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, temos uma abordagem específica acerca da Liberdade Assistida – LA:

Art. 118. A liberdade assistida será adotada sempre que se afigurar a medida mais adequada para o fim de acompanhar, auxiliar e orientar o adolescente. § 1º A autoridade designará pessoa capacitada para acompanhar o caso, a qual poderá ser recomendada por entidade ou programa de atendimento. § 2º A liberdade assistida será fixada pelo prazo mínimo de seis meses, podendo a qualquer tempo ser prorrogada, revogada ou substituída por outra medida, ouvido o orientador, o Ministério Público e o defensor.

Como vislumbrado na redação do artigo, a medida busca o acompanhamento e o auxílio, proporcionando uma orientação ao adolescente que por ventura venha a cometer ato infracional, sendo auxiliada por uma pessoa devidamente capacitada, indicada por entidade ou programa de atendimento. O responsável por acompanhar a execução da medida será sempre o Juiz, já as organizações governamentais e não governamentais são as responsáveis por executar o programa, fornecendo sempre um relatório ao juiz acerca daquele menor que está cumprindo a medida, informando sua frequência, seu comportamento, e detalhes mais específicos acerca do cumprimento da medida.

A Prestação de Serviço à Comunidade - PSC, ainda fundamentada no artigo.112 do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, também dispõe de um artigo próprio que a define:

Art. 117. A prestação de serviços comunitários consiste na realização de tarefas gratuitas de interesse geral, por período não excedente a seis meses, junto a entidades assistenciais, hospitais, escolas e outros estabelecimentos congêneres, bem como em programas comunitários ou governamentais.

Parágrafo único. As tarefas serão atribuídas conforme as aptidões do adolescente, devendo ser cumpridas durante jornada máxima de oito horas semanais, aos sábados, domingos e feriados ou em dias úteis, de modo a não prejudicar a frequência à escola ou à jornada normal de trabalho.

A prestação de Serviço à Comunidade – PSC, também tem previsão legal no ECA como ficou claro nos artigos 112, III e 117 do mesmo. Essa trás no seu escopo a perspectiva de um acompanhamento que por meio de orientações venha a fomentar reflexões, buscando transformações tanto na vida pessoal, quanto social não só do adolescente, mas do seu seio familiar, ofertando ao mesmo a oportunidade de refletir acerca de suas ações, seus conceitos, além de corroborar com a adoção de novos meios e formas de se relacionar, o que por sua vez acaba favorecendo o seu desenvolvimento, enaltecendo suas aptidões e habilidades e ensinando-os a gerir conflitos e a se comportar de forma sabia e a ágil perante esses.

O papel das medidas socioeducativas, consiste nessa busca, por uma transformação individual, social e familiar do adolescente que está cumprindo a medida, pois acaba gerando possibilidades de reflexões, acompanhamento e orientações adequadas para esse menor, bem como acaba dando uma grande ênfase as habilidades e aptidões do mesmo. O objetivo desse tópico consistiu em buscar de forma mais descritiva como funciona a articulação dos serviços dentro do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, para assegurar a Proteção Especial, e garantir a não violação de mais direitos.

## **CAPITULO III- TRAJETO METODOLOGICO: O CAMINHO PERCORRIDO PARA A CONSTRUÇÃO DA PESQUISA**

### **3.1 PERCURSO METODOLÓGICO**

Trata-se de uma pesquisa qualitativa. Parafraseando as palavras de Arilda Schmidt (1995, p.45), esse tipo de pesquisa ocupa um reconhecido lugar entre as várias possibilidades, de se estudar os fenômenos, que envolvem os seres humanos e suas intrínsecas relações sociais, estabelecidas em diversos ambientes. Essa pesquisa promove o melhor conhecimento e compreensão de um determinado fenômeno, devendo ser analisado numa perspectiva integrada. Possui o caráter exploratório, onde o pesquisador comprova e analisa o seu conhecimento, por meio dos entrevistados que são estimulados a falar livremente sobre algum tema, objeto ou conceito.

É importante ressaltar que a pesquisa qualitativa pode ser conduzida por diversos caminhos, assim faz correspondência com a forma inclusiva que o Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS se propõe e a esse intercâmbio da forma em que a pesquisa se desenvolve, permitindo aos entrevistados que se expressem e comprove como o objeto de estudo atuou.

Podemos elencar como benefícios advindos desse tipo de pesquisa, é que a mesma gera um melhor entendimento, assim como produz uma análise e também conhecimentos, sobre uma determinada questão. Visa ainda, explorar a área de estudo proposta pelo pesquisador, onde este vai buscar comprovar todos os seus ideais, e atingir seus objetivos propostos na pesquisa. Deve-se dar ênfase e salientar que este tipo de pesquisa, pode e deve ser conduzida por os mais diversos segmentos.

A pesquisa realizou-se na cidade de Juazeiro do Norte – CE, no Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS.

Para este estudo, foi selecionada a população dos Assistentes Sociais que integram o quadro de profissionais responsáveis pelo atendimento no Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS do município de Juazeiro do Norte - CE. Temos o universo de 09 e amostragem se deu com os 06 Assistentes Sociais participantes que corresponderam a 75% dos entrevistados.

Para realizar o estudo foram incluídos na pesquisa os Assistentes Sociais que por sua vez acabam integrando o quadro de profissionais que dão suporte na execução do atendimento dos usuários no Centro de Referência de Assistência Social - CREAS e aceitaram a participar da pesquisa assinando o Termo de Consentimento Livre e

Esclarecido proposto pelo pesquisador. Entretanto, foram excluídos desse estudo os profissionais que embora atuem no CREAS, mas não estão no rol dos Assistentes Sociais, bem como aos que fazem parte e que poderiam não desejar ou não aceitar a participar da pesquisa negando a autorização do consentimento informado.

Utilizou-se a técnica de entrevista semiestruturada, que foi elaborada envolvendo as questões que tenham relação com o assunto, abordando questões específicas que promoveram a absorção de informações e o acúmulo de conhecimento sobre o que estava sendo exposto.

Para isso, desenvolvemos a elaboração de uma entrevista semiestruturada que continha perguntas objetivas e subjetivas. Este roteiro de entrevista foi elaborado previamente, contendo apenas questões relacionadas ao assunto abordado, o que veio a facilitar na coleta de dados, já que as indagações já estavam sendo estruturadas de forma estratégicas.

Posteriormente ocorreu o encaminhamento da pesquisa para o Comitê de Ética e Pesquisa da Faculdade Leão Sampaio – FLS de Juazeiro do Norte - CE, para que fosse feita a avaliação, apreciação, aprovação e emissão de parecer, baseado nos critérios estabelecido na resolução 466 do CNS.

### **3.2 CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO DE ESTÁGIO**

Concebe-se no processo de formação profissional o estágio supervisionado, que ocorreu no equipamento CREAS de Juazeiro do Norte-CE, onde leva o estudante a uma qualificação do trabalho profissional. Que nos permite ter a oportunidade de se inserir nos espaços sócio institucional, nos permitindo assim ter um conhecimento amplo do trabalho profissional.

O estágio nos permitiu ter um amplo conhecimento do processo de formação profissional, para que possamos assim aprender a exercer as atribuições do profissional de Serviço Social. Onde foi possível desenvolver ao longo do estágio junto com o supervisor de campo, atendimentos individuais, atendimento sócio-familiar, encaminhamentos, visitas institucionais, produções de relatórios, visitas domiciliares, atendimentos, evoluções de casos, estudos de casos e acompanhamentos nas entrevistas.

Assim, o Serviço Social tem como caracterização no CREAS em oferecer o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI que

é o serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça e violação de direitos.

O Serviço Especializado em Abordagem Social tem como finalidade assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras.

O Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias Serviço destinado à promoção de atendimento especializado a famílias com pessoas com deficiência e idosos com algum grau de dependência, que tiveram suas limitações agravadas por violações de direito.

E o Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade que tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente.

O CREAS tem como missão ofertar 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. Para o exercício de suas atividades, os serviços ofertados devem ser desenvolvidos de modo articulado com a rede de serviços da assistência social, órgãos de defesa de direitos e das demais políticas públicas.

O CREAS tem como objetivo prevenir e combater a violação de direitos, ofertando ações especializadas com equipe multiprofissional de orientação, proteção, acompanhamento psicossocial e jurídico individualizado a idosos, pessoas com deficiência, mulheres, crianças e adolescentes, especialmente as vítimas de abuso e exploração sexual.

Identificar o fenômeno e riscos decorrentes para prevenir e interromper o ciclo da violência. Articulando com o Sistema de Garantia de Direitos – SGD, tendo em vista a eficácia do atendimento nos encaminhamentos realizados para favorecer 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. Buscando sensibilizar a comunidade em relação à gravidade da violação de direitos, desenvolvendo ações eficientes e eficazes através de parcerias com instituições Governamentais e Não Governamentais. Sensibilizando a sociedade para denunciar casos de violência que tenham conhecimento e apoiar ou promover ações de mobilização no combate a situações de violações de direitos.

Destacam-se também as atribuições do Assistente Social na instituição que é o Preenchimento do Prontuário do Sistema Único de Assistência Social (SUAS); o Encaminhamento e preenchimento do Prontuário de Benefício de Prestação Continuada (BPC); Contribuir para a promoção, defesa e garantia dos direitos das pessoas vítimas de violência e tratamento do agressor; Identificar o fenômeno e riscos decorrentes; Prevenir e interromper o ciclo da violência; Oportunizar o acesso às informações sobre direitos e sobre participação cidadã, estimulando o desenvolvimento do protagonismo dos usuários; Proporcionar inclusão da demanda pelo CREAS e seus familiares em serviços prestados por instituições sociais existentes no Município e no Estado; Realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, elaborar informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social; Elaborar relatórios técnicos e analíticos; treinar, avaliar, supervisionar e orientar estagiários de Serviço Social.

### **3.3 ANÁLISE DOS DADOS**

#### **Quanto às questões 01 e 02:**

Das questões 01 a 02, foram elaboradas de forma a buscar traçar um perfil inicial dos profissionais do Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, o que nos permitiu identificar por meio da observação e tratamento das respostas de que os respondentes corresponderam a cinco (05) mulheres e um (01) homem, ambos com uma faixa etária entre vinte e dois (22) e trinta anos (30) ou mais.

A entrada maciça das mulheres na força de trabalho remunerada deve-se, de um lado, à informatização, integração em rede e “globalização” da economia e, de outro, à segmentação do mercado de trabalho por gênero, que se aproveita de condições sociais específicas da mulher para aumentar a

produtividade, o controle gerencial e, conseqüentemente, os lucros. (JOFFER, 2008, pg. 1)

Destacamos a presença majoritária do sexo feminino nesse âmbito, o que sem sombra de dúvida acaba demonstrando a ascensão cada vez mais das mulheres nos postos profissionais, modificado de certa forma uma realidade vivenciada durante longas décadas, perpassadas pelo preconceito cruel que acaba inferiorizado a mulher, colocando-a em uma situação de desvantagem no seio social.

### **Quanto à questão 03:**

Com a finalidade, de estimular os respondentes a expressarem suas opiniões sobre a atuação da Política de Assistência Social e sua atuação, indagou-se aos entrevistados se a própria Política de Assistência Social, atuando de forma individual conseguiriam sanar e abranger todas as demandas referentes aos direitos assistenciais, demandas essas que estão dinamizadas no meio social. Foi colocado essas questões abertas pois essas viabilizariam e dava liberdade para que os respondentes pudessem se posicionar, tecendo seus comentários.

Observadas e analisadas as respostas apresentadas, podemos observar que a confirmação e a abordagem que foi feita de forma pertinente dentro da elaboração do trabalho se confirmou, haja vista por meio das respostas, encontramos nos comentários apresentados a necessária atuação da rede juntamente com os demais órgãos para que a mesma funcione. Assim, as respostas evidenciaram que não é suficiente a atuação exclusiva e unicamente da Política de Assistência Social:

Não. É necessário o trabalho em rede. (PROFISSIONAL 01 e 05)

Tal rede de atuação é formada para ofertar suporte ao desenvolvimento das atividades a serem ofertadas aos usuários e o seu atendimento. Tendo em vista o tamanho das dimensões territoriais que ocupam esse cenário, a quantidade de demanda, solidifica a incessante busca para manter parcerias com outros órgãos que, atendendo os preceitos legais exigidos pela Política Nacional de Assistência possa vim a ofertar as possibilidades da realização desses “serviços educativos” de forma conjunta.

A abrangência não é total, pois as demandas na maioria das vezes dependem da interdisciplinaridade das políticas públicas. (PROFISSIONAL 02)

É muitíssimo importante que órgãos especializados e bem trabalhados, estejam mantendo correlação harmônica com o âmbito educacional, ou seja, é necessária a relação do judiciário com o social, como um ente a mais para contribuir com o desenvolvimento das ações.

Não. É preciso haver sempre o trabalho em rede, articular com outras políticas para atender as demandas do contexto atual. (PROFISSIONAL 03)

Como exemplo desses órgãos públicos que se unem para viabilizar o desenvolvimento dessas ações na cidade de Juazeiro do Norte - CE apontamos o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), o Conselho Tutelar, a Promotoria da Infância e da Juventude, a Defensoria Pública, Delegacia/Núcleo de Proteção à Criança e ao Adolescente, os Serviços de Saúde.

As garantias, acima citadas, efetivam-se, por sua vez, pela construção de redes de proteção social básica ou especial, integradas por órgãos governamentais, entidades e organizações não governamentais. Estas redes definem-se como um conjunto de serviços, benefícios, programas e projetos com a finalidade de inclusão social e de atendimento as necessidades da população destinatária dessas políticas. (SIMÕES, 2009, P.298)

Toda e qualquer demanda necessita de ser embasada em rede para que haja a efetivação dos direitos. (PROFISSIONAL 04 e 06)

As quais ocupam uma parte importante dessa realidade, e desse trabalho que é desenvolvido, onde cada órgão citado, dentro de suas potencialidades ofertam a sua parcela de contribuição frente a demanda abordada, sendo pertinente a relevância dessas parcerias para um trabalho de sucesso.

#### **Quanto às questões 04 e 05:**

Prosseguindo com o desenvolvimento e aplicação das questões, indagou-se aos entrevistados na pergunta de número quatro (04) se a ação do Assistente Social dentro do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, torna eficaz a efetivação dos direitos assistências, fazendo correlação com a pergunta de número cinco (05) na qual buscou-se pontuar e levantar quais as dificuldades encontradas dentro da instituição para que se efetivassem tais direitos.

A realização desses questionamentos se deu para que pudéssemos traçar uma correlação entre a atuação do Assistente Social e as dificuldades dessa atuação dentro da instituição.

No tocante ao primeiro questionamento, o de número quatro (04), foi pacífica e coerente todas as respostas dos entrevistados, ao afirmarem de forma unânime que “sim” a atuação do Assistente Social dentro do CREAS, possibilita a eficácia dos direitos assistenciais, e justificam:

A ação mostra-se eficaz a medida em que são efetivadas num conjunto de mecanismos que possibilitem a superação de algumas ou todas as problemáticas que assolam o meio de vida da população usuária. (PROFISSIONAL 02)

Sim. Toda demanda ofertada pelo serviço é entendida a contento pela equipe multiprofissionais. (PROFISSIONAL 06)

Referente as dificuldades encontradas para efetivação dos direitos assistenciais, que se encontrava em questionamento no quesito cinco (05), vemos que pelas respostas fornecidas, inúmeros são as problematizações que acarretam divergências nessa seara.

As dificuldades na efetivação dos direitos socioassistenciais, vão desde a incompreensão dos usuários da realidade social, das demandas e das orientações dadas, até a dificuldade na articulação com outras políticas públicas. (PROFISSIONAL 02)

Muitas vezes a resistência de inicial, eu viso entender sobre o serviço, burocracia de alguns serviços, a falta de qualificação de muitos profissionais, etc. (PROFISSIONAL 03)

No que compete à prestação dos serviços oferecidos pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS em si, enquanto pesquisador percebeu-se que embora exista a equipe responsável para o desenvolvimento das atividades junto aos usuários, nota-se certa fragilidade para que as ações afirmativas e assistencialistas sejam efetivadas como deva ser realmente. Um dos pontos críticos e que se questiona é que os indivíduos inseridos nesse cenário de vulnerabilidade e risco social, em sua maioria são indivíduos que não tem acesso a uma educação “desejável”, não possuem acesso à saúde, a infraestrutura, saneamento básico, habitação, o que torna mais dificultoso esse processo.

Então para que sejam alcançados de fato todos os objetivos que são propostos pela PNAS e pela Constituinte de 1988, é fundamental que a rede funcione também.

Compromisso do usuário e familiares, como também alguns precarização de rede. (PROFISSIONAL 1)

A precarização do trabalho, falta de estrutura, a não autonomia e etc. (PROFISSIONAL 04)

As dificuldades institucionais derivam de uma estrutura maior de desresponsabilidade do estado focalista e individual, as mazelas da questão social, tornando o usuário culpado pela situação que vivencia. (PROFISSIONAL 05)

A maior dificuldade encontrada é se trabalhar em rede. (PROFISSIONAL 06)

O que acabamos vislumbrando por meio do campo de Estágios Supervisionados I e II é que existe uma não sintonia da forma correta dentro do espaço em que ocorrem as atividades profissionais e isso se dá por diversos motivos, seja por dificuldades no tocante a questões de cunho físico como espaços adequados, disponibilidade de material para a realização de campanhas e panfletagem de conscientização ou ainda no que diz respeito a própria preparação e qualificação dos profissionais, pois temos a presença de uma certa individualização.

### **Quanto à questão 06:**

Tendo em vista, a compreensão do processo de atuação dos Assistentes Sociais da instituição aqui aludida, buscamos na pergunta da entrevista de número seis (06), compreender como é que se dá o processo técnico operativo de atuação do Assistente Social na efetivação dos direitos assistenciais.

No tocante aos desafios encontrados, foi indispensável à inobservância de que a adoção de alguns serviços que se apresentam como caráter emergenciais, não surtem efeitos a certos usuários, por que não encontra aliados nessa atuação, em muitos casos os laços familiares são desgastantes, a família não acompanha os descendentes, existindo ainda relato de pais que são usuários de drogas, influenciando e colocando aquele jovem em uma confusão mental, não oferecendo ao mesmo uma garantia para que esse possa se desenvolver da forma correta.

Visita domiciliares, visitas institucionais, encaminhamentos para rede, atendimentos (social, psicossocial, psicológico e sócio jurídico). (PROFISSIONAL 01)

Se dá através de visitas domiciliares, atendimentos individuais, escutas, encaminhamentos e etc. (PROFISSIONAL 04)

A atuação da família com os serviços e órgãos que são incumbidos de ofertar a Assistência Social é de suma importância para possibilitar um resultado efetivo para as demandas, é indispensável que essa relação harmônica seja mantida, já que quando essas redes de profissionais se unem em torno dessa realidade, as possibilidades de mudança e intervenção são maiores e mais eficazes.

A equipe analisa a situação, fazendo as orientações e encaminhamentos necessários para demanda. (PROFISSIONAL 03)

Esse processo começa em trâmites burocráticos, de preenchimento padrão de alguns instrumentais, formas de arquivo e destinação de documentos dentre outros. (PROFISSIONAL 02)

As áreas de risco na cidade de Juazeiro do Norte - CE são marcadas pelo constante tráfico de entorpecentes, altos índices de violência, furtos e roubos que são denunciados rotineiramente pôr a mídia em si, confirmando a realidade aqui exposta, bem como a necessária atuação por parte dos órgãos responsáveis, políticas públicas e controle dessas áreas que apresentam índices gravíssimos de múltiplas expressões da questão social em si

Dá-se por meio do uso de instrumentais: atendimentos, entrevistas, relatórios, encaminhamentos, dentre outros, que buscam efetivar direitos dentro de uma lógica burocrática institucional. (PROFISSIONAL 05)

Através do acompanhamento contínuo dos casos pela equipe multiprofissional.  
(PROFISSIONAL 06)

### **Quanto às questões 07 e 08:**

Continuando a análise das respostas coletadas, por meio da entrevista estruturada que foi apresentada aos entrevistados, apresentamos nos quesitos de número sete (07) e oito (08) uma indagação que se faz pertinente para que possamos compreender se existem falhas no processo de aplicação para a efetivação dos direitos assistenciais, e se comprovada a existência dessas falhas, qual o meio mais eficaz de enfrentamento a esses obstáculos na opinião dos respondentes.

Analisando as respostas fornecidas pelos entrevistados, temos que cinco (05) dos respondentes colocaram que existe sim falhas no processo de efetivação, enquanto de forma contrária, apenas (01) dos entrevistados apresentou resposta negativa falando que “não”, justificando posteriormente a sua fala no sentido de que “é necessário cada um aperfeiçoar o processo”.

Harmonicamente com o quesito anterior, o questionamento de número oito (08), possibilitou aos entrevistados que fornecessem soluções para que caso existissem tais falhas, as mesmas pudessem ser sanadas, quais as sugestões enquanto profissionais, conhecedores da realidade e do meio social que estão inseridos, que viabilizariam o atendimento as demandas propostas. Dessa forma, elencaram:

Estrutura física dos equipamentos; efetivação na prática dos encaminhamentos para rede (saúde). (PROFISSIONAL 01)

A eficácia parte do princípio de que todas as demandas recebidas pelos equipamentos sociais, são na maioria dos casos, "problemas" e situações que compreendem todo um contexto macro, ou seja, a política de assistência social se tornará eficaz, quando facilitar a vida da população usuária, desburocratizar as ações e melhorar a articulação com as demais políticas públicas. (PROFISSIONAL 02)

Em suma, salienta-se que embora a Proteção Social se configure como ações eficazes e beneficentes para os usuários que se encontram em situação de risco, por outro lado, a rede em si, deixa um pouco a desejar, não pelos profissionais, mas por o fato de que a disponibilidade de recurso não viabiliza o atendimento da demanda em geral.

Maior número de equipamentos, qualificação da equipe. Estrutura adequadas para tornar o serviço eficaz. (PROFISSIONAL 03)

Um maior financiamento, se o estado como garantidor de direitos realmente estivesse voltado para esse problema, se houvesse um trabalho de prevenção e orientação, e etc. (PROFISSIONAL 04)

Como se sabe, vivemos em um sistema capitalista que impõe condições árduas e bastantes controvérsias entre si, o que de certa forma acaba entrando em atrito com o que a Constituição Federal de 1988 vem assegurar, no que diz respeito a garantia mínima de sobrevivência.

A eficácia de nossas ações, se concretizará a medida em que trabalhamos de acordo com as concepções do projeto ético-político profissional, nas ideias de liberdade e justiça social. (PROFISSIONAL 05)

De forma articulada com as demais políticas setoriais. (PROFISSIONAL 06)

Pode-se atribuir como um dos desafios da profissão e que constituirá as exigências a serem atendidas, já que é uma realidade de diversas famílias, não só no estado do Ceará, mas em tantos outros.

### **3.4 RESULTADOS: A EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS ASSISTENCIAIS COMO ALTERNATIVA DE ENFRENTAMENTO DAS EXPRESSÕES DA QUESTÃO SOCIAL**

Diante do que já foi descrito e elucidado anteriormente, buscou-se proceder dentro de todos os preceitos legais e formais para a condução desse trabalho, mas

especificamente no tocante a realização da pesquisa, respeitando concomitantemente o que estabelece a resolução de nº 466 do Conselho Nacional de Saúde.

Harmonicamente e por meio de preceitos cautelares, buscou-se adotar dentro da pesquisa todos os cuidados necessários para que não viesse violar ou incidir ameaça sobre os direitos dos entrevistados, respeitando sempre seu posicionamento, quanto a escolha de quais questões o mesmo se habilitaria a responder, bem como a recusa a responder os questionamentos feitos.

Embasados por todo material levantado bibliograficamente para se fazer a elaboração desse trabalho, bem como na leitura da realidade existente no nosso cenário nos dias atuais e todo conhecimento já adquirido no meio acadêmico que estamos inseridos, é que iremos buscar de forma analítica por meio de um posicionamento crítico, tecermos essa reflexão e considerações acerca do que foi constatado por meio desse trabalho.

Falar dos avanços e retrocessos encontrados atualmente por meio do distanciamento entre prática e teoria no campo da assistência social, requer de nós uma certa relação íntima com a própria Política de Assistência Social, com a realidade vivenciada no nosso cenário brasileiro atualmente.

Para que tenhamos a garantia desses direitos que são inerentes a toda pessoa humana, conforme nos assegura todo rol garantista da Constituição Federal, devemos compreender que é necessário que haja uma atuação conjunta e harmônica com todos os profissionais que integram a rede profissional para oferecer atendimento aos usuários e conseqüentemente dinamizar as demandas conforme vislumbrado na análise das respostas da entrevista.

Os serviços desenvolvidos e ofertados por meio do Centro de Referência Especializado – CREAS de Juazeiro do Norte, além de efetivar o que está posto na Carta Magna de 1988, na Política Nacional de Assistência Social – PNAS, acaba coibindo e agindo de forma repressiva com ações que posteriormente viria causar dano para a população.

Consiste em um dos objetos do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, garantir a proteção para aqueles indivíduos que se encontram em situação de vulnerabilidade ou risco social, de modo que essa proteção assume também um caráter preventivo, já que acaba buscando prevenir ou reprimir aquela possível lesão que o usuário possa vir a sofrer.

Deve-se levar em consideração ainda, que a observação acerca de como estão os vínculos familiares, se os mesmos foram violados ou não, acabam gerando também uma particularidade nesse atendimento, já que contamos com a subdivisão da Proteção Social, em Proteção de Média e Alta Complexidade.

A família é a base para o desenvolvimento pleno dos indivíduos, pois é nela que se encontra estruturação para guiar os caminhos e assim nortear a vida nos mais diversos âmbitos, emocional e social, funcionando ainda como a primeira instituição de afeto e proteção para os membros que a integram.

Percebe-se que atualmente dentro da composição social, temo uma diversificação no seio familiar, dos diversos núcleos que compõe o cenário social, uma realidade que nos oferece também uma compreensão de como as famílias estão organizadas atualmente, sendo que é comum casos, onde mostra-se uma desproporcionalidade, já que os adolescentes que moram com a sua genitora, não possuem a presença do genitor ou vice-versa, ficando essa representatividade familiar comprometida.

A ausência da família é prejudicial, principalmente quando se fala de crianças e adolescentes que ainda estão em fase de formação e desenvolvimento. Salienta-se que ambos os adolescentes que se encontram em instituições de orfandade devem receber uma atenção bem mais específica, tendo em vista que ambos, de certa forma estão expostos à vulnerabilidade e por isso exige-se essa particularidade em virtude da Proteção Especial.

Destaca-se a estrutura familiar em que esses jovens convivem, quando em sua grande maioria não possuem um lar harmonioso, mas sim permeado por relações desgastantes, pais separados, dependentes de algum vício, além da ideia de que é impossível buscar uma transformação social, sem ofertar meios eficazes para que essas novas pessoas sejam inseridas.

O trabalho na adolescência, no momento inoportuno acaba acarretando prejuízos gravíssimos nesse cenário, adolescentes que abandonam o ambiente escolar para trabalhar, sendo pertinente a colocação de que ajudam na manutenção do lar, ou para conseguir adquirir algo que seus genitores não possam lhe ofertar.

Situações fáticas como as narradas, denunciam por si só que existe certa fragilidade no seio familiar, o que muitas das vezes nem é responsabilidade ou omissão dessas, mas sim, são vítimas de um sistema árduo que maltrata excessivamente as suas presas, pois o laço familiar já é fragilizado em virtude do meio em que vivem.

Desta forma, concluímos confirmando a importância e a efetivação de tais direitos assistenciais assegurados pelo CREAS, apontando de forma relevante os serviços que são ofertados nesse meio, os quais atuam como meios alternativos de enfrentamento da questão social. Denunciamos as incongruências no tocante a necessidade de união para que a rede atue de forma conjunta, preparo dos profissionais e um melhor suporte.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluimos para a confirmação das nossas hipóteses, que o Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS é um importante aliado para o enfrentamento da questão social, buscando atuar junto aqueles usuários que estão em situação de vulnerabilidade social. A partir da análise feita junto aos Assistentes Sociais que integram o quadro de profissionais do CREAS de Juazeiro do Norte – CE confirmou-se como é a realidade desse trabalho no âmbito da Assistência.

Atuando de forma correta com a rede trabalhando de forma conjunta, fazendo com que as ações sejam bem desenvolvidas com responsabilidade, acabamos provocando discussões e reflexões para aquelas pessoas que necessitam de uma proteção do Estado, independente do cenário político, econômico ou social, conseguindo elucidar boa parte das demandas impostas.

Salientamos e aferimos que foi produzido todo um arcabouço de informações que acaba nos dando propriedade para fazer essa análise comparativa entre prática e teoria no campo da assistência, confirmando a necessidade de mobilização conjunta dos profissionais, no intuito de consolidar os objetivos propostos na Política Nacional de Assistência Social – PNAS e no projeto ético-político da profissão.

Dessa forma, vemos nos serviços desenvolvidos por a Assistência Social, um respaldo enriquecedor que pode ajudar a incluir e proteger socialmente crianças e adolescentes, além de adultos, quando trabalhados em parceria com a família, a escola, projetos sociais e todos os profissionais, a partir de uma proposta inclusiva e protetiva e compromisso ético, no intuito de transmitir não só atendimentos de caráter superficial, mas sim, meios que contribuam de fato para todo um preparo de vida.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004**; Norma Operacional Básica – NOB/Suas. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – Secretaria Nacional de Assistência Social, 2005.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p

MINISTÉRIO de Desenvolvimento e Combate á Fome - MDS. Secretária de Assistência Social. Andrade, Bruna D’Avila de Araújo, 2012. Disponível em <http://www.desenvolvimentosocial.pr.gov.br/arquivos/File/Capacitacao/BrunaCRAS.pdf> Acesso dia 10/04/18.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Norma Operacional Básica: NOB/RH/ SUAS. Dez. 2005.

BRASIL. Lei n° 8.742, de 07 de dez. de 1993. **Lei Orgânica da Assistência Social (LDAS)**. Brasília, 1993.

BRASIL. Ministério do desenvolvimento social e combate á fome e comissão intergestores tripartite. **Protocolo de gestão integrada de serviços, benefícios e transferência de renda no âmbito do sistema único de assistência social (SUAS)**. Resolução c/t n°, de 10 de set. de 2009. Brasília 2009.

BRASIL, Conselho Nacional de Assistência Social. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Resolução n° 109, de 11 de nov. de 2009. Brasília, 2009. BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate á Fome. **Orientações Técnicas sobre o PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Vol. 1. 4° Ed. Brasília, 2012.

BEHRING, E. R.; BOSCHETTI, I. **Política social no Brasil contemporâneo: entre a inovação e o conservadorismo**. In: BEHRING, E. R.; BOSCHETTI, I. (org.). Política Social: fundamentos e história. 5 Ed. São Paulo: Cortez, 2008. p.147-191.

BEHRING, E. R.; BOSCHETTI, I. B. **Política Social: fundamentos e História**. São Paulo: Cortez, 2007.

BOSCHETTI, Ivanete (Org.). **Política social no capitalismo: tendências contemporâneas**. São Paulo: Cortez, 2008.

CARVALHO, R.; IAMAMOTO, M. V. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. São Paulo: Cortez; Lima: Celats, 2008.

CARVALHO, A. M. P. **A formação profissional do assistente social**, 2007. Mimeografado.

COUTO, B. R. et al. A Política Nacional de Assistência Social e o SUAS: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos. In: COUTO, B. R. et al (Org.). ***O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento***. São Paulo: Cortez, 2010.

JOFFER, Suzana da Cunha. **As relações de gênero no trabalho: uma análise da inserção das mulheres e homens na rede de fast food**. Fazendo Gênero 8 Corpo, Violência e Poder. de 25 a 28 de agosto de 2008.

LAURELL, Asa Cristina. **Estado e políticas sociais no neoliberalismo**. São Paulo: Cortez, 1982.

MESTRINER, Maria Luiza. **O Estado entre a filantropia e a assistência social**. 3. Ed. São Paulo. Cortez, 2008.

PEREIRA, P. A. P. **Política Social: temas & questões**. São Paulo: Cortez, 2008

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Renovação e conservadorismo do serviço social**. São Paulo: Cortez, 1997.

SPOSATI, A. **Desafios para fazer avançar a política de assistência social no Brasil**. *Revista Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, n. 68. p. 54-82, 2001.

SIMÕES, C. **Curso de direito do serviço social**. São Paulo: Cortez, 2009.

SPOSATI, Aldaíza. **Contribuição para a construção do Sistema Único de Assistência Social: SUAS**. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, Ano 24, n. 78, p. 171-187, jul. 2004.

SPOSATI, Adalgiza. **Especialidade e intersectorialidade da política de assistência social**. In: *Serviço Social e sociedade*, n° 77. São Paulo: Cortez, 2003.

SPOSATI, A. O. (Coord). **A menina Loas: um processo de construção da assistência social**. São Paulo: Cortez, 2004.

## APÊNDICE

**Entrevista semiestruturada**

1. Gênero:

Masculino  Feminino  Transgênero  Outros

2. Idade:

22 a 25 anos

26 a 30 anos

Acima de 30 anos

3. A política de assistência social isoladamente consegue atender a todas as demandas presente no contexto dos direitos assistenciais no que se refere ao meio social?

---

---

4. A ação do Assistente Social dentro do Centro de Referência Especializado de Assistência Social-CREAS torna eficaz a efetivação dos direitos assistenciais?

---

---

5. Quais as dificuldades encontradas na instituição para a efetivação dos direitos assistenciais?

---

---

6. Como se dá o processo técnico operativo da atuação do Assistente Social na efetivação dos direitos assistenciais?

---

---

7. Existem falhas no processo de aplicação para a efetivação dos direitos assistenciais?

Sim  Não

8. Na sua concepção qual seria a forma mais eficaz de se trabalhar frente aos desafios para a efetivação dos direitos assistenciais?

---

---

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)**

Esta pesquisa intitula-se “ASSISTENCIA SOCIAL E OS NOVOS PARADGMAS PARA SUA EFETIVAÇÃO: Uma análise na visão dos profissionais de Serviço Social do Centro de Referência Especializado de Assistência Social-CREAS na Cidade de Juazeiro do Norte-CE.” Está sendo desenvolvida pela aluna Taiza Fonseca Costa sob a orientação do professor Esp. Aldair Péricles Bezerra Monteiro. Tem como objetivo analisar os desafios para a efetivação dos direitos assistenciais na visão dos profissionais de Serviço Social.

A sua participação na pesquisa é voluntária e, portanto, o (a) senhor (a) não é obrigado (a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelos pesquisadores. Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano.

As informações aqui solicitadas deverão ser respondidas com total veracidade e de forma voluntária e serão codificadas e apresentadas como Projeto de Pesquisa a Disciplina de TCC, e poderão ser apresentados em eventos científicos, mantendo o sigilo e a integridade física e moral do indivíduo. A aplicação consiste em uma entrevista semiestruturada com 08 perguntas sendo respondidas pelos entrevistados, mantendo a integridade física e moral, sem causar desconforto físico.

Não haverá nenhum ônus para o participante e nos casos que sejam diagnosticados doenças ou situações que demonstrem a necessidade de atendimento específico, não serão de responsabilidade dos pesquisadores e bolsistas, os custos com o tratamento.

Os pesquisadores estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, eu, \_\_\_\_\_ declaro que fui devidamente esclarecido (a) e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para publicação dos resultados. Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

Juazeiro do Norte - CE, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Participante da Pesquisa ou Responsável Legal

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Pesquisador

