

FACULDADE LABORO  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS E GESTÃO DA  
ASSISTÊNCIA SOCIAL

**JOSIANE LIMA SOUSA**  
**LUCENILCY DA SILVA GUIMARÃES**  
**ZEILA ARAUJO VELOSO REIS**

**OS DESAFIOS DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL-CRAS/ANIL**

São Luís  
2017

**JOSIANE LIMA SOUSA  
LUCENILCY DA SILVA GUIMARÃES  
ZEILA ARAUJO VELOSO REIS**

**OS DESFIOS DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL- CRAS/ANIL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Políticas Públicas e Gestão da Assistência Social da Faculdade Laboro, para obtenção do título de Especialista.

Orientadora: Profª Msc. Leonor Viana de Oliveira Ribeiro.

São Luís  
2017

Sousa, Josiane Lima

Os desafios do assistente social no Centro de Referência de Assistência Social-CRAS/Anil / Josiane Lima Sousa; Lucenilcy da Silva Guimarães; Zeila Araujo Veloso Reis -. São Luís, 2017.

Impresso por computador (fotocópia)

24 f.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Políticas Públicas e Gestão da Assistência Social da Faculdade LABORO como requisito para obtenção de Título de Especialista. -. 2017.

Orientadora: Profa. Msc. Leonor Viana de Oliveira Ribeiro

1. Assistência Social. 2. CRAS. 3. Prática. I. Título.

CDU: 159.9

**JOSIANE LIMA SOUSA  
LUCENILCY DA SILVA GUIMARÃES  
ZEILA ARAUJO VELOSO REIS**

**OS DESFIOS DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL- CRAS/ANIL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Curso de Especialização em Políticas Públicas e  
Gestão da Assistência Social da Faculdade  
Laboro, para obtenção do título de Especialista.

Aprovada em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Orientadora: Prof.<sup>a</sup>. Msc. Leonor Viana de Oliveira Ribeiro  
Mestre em História Ensino e Narrativas - UEMA

---

Examinador 1

---

Examinador 2

# **OS DESFIOS DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL- CRAS/ANIL**

**JOSIANE LIMA SOUSA<sup>1</sup>**

**LUCENILCY DA SILVA GUIMARÃES<sup>2</sup>**

**ZEILA ARAUJO VELOSO REIS<sup>3</sup>**

## **RESUMO**

O presente estudo tem como objetivo conhecer os desafios da prática do Assistente Social no CRAS - Anil. Para tanto, buscou-se a pesquisa de campo, aplicando um questionário às Assistentes Sociais que fazem parte do quadro de funcionários, e recorremos a alguns autores que embasam o nosso estudo, dentre eles: Yamamoto, Sposati, Silva, Ammann, entre outros. Um dos principais desafios encontrados foi a precarização do trabalho, que inviabiliza as práticas do assistente social devido à ausência do vínculo empregatício, assim como uma remuneração inadequada aos serviços prestados.

**Palavras-Chave:** Assistência Social. CRAS. Prática do Assistente Social.

## **THE SOCIAL ASSISTANT'S CHALLENGES AT THE SOCIAL ASSISTANCE REFERENCE CENTER-CRAS / ANIL**

### **ABSTRACT**

The present study has as general objective to know the challenges of the practice of the Social Worker in CRAS - Anil. To do so, we searched the field, applying a questionnaire to the Social Assistants who are part of the staff, and we resorted to some authors who base our study, among them: Yamamoto, Sposati, Silva, Ammann, among others. One of the main challenges encountered was the precariousness of work, which made the social worker's practices unfeasible due to the absence of the employment relationship, as well as an inadequate remuneration for the services rendered.

**Keywords:** Social Assistance. CRAS. Practice of the Social Worker.

---

<sup>1</sup> Especialização em Políticas Públicas e Gestão da Assistência Social pela Faculdade Laboro, 2017.

<sup>2</sup> Especialização em Políticas Públicas e Gestão da Assistência Social pela Faculdade Laboro, 2017.

<sup>3</sup> Especialização em Políticas Públicas e Gestão da Assistência Social pela Faculdade Laboro, 2017.

## 1 INTRODUÇÃO

A Assistência Social, em sua gênese era vista apenas como caridade e filantropia social. As práticas assistenciais eram desenvolvidas pela Igreja Católica e organizações de caridade privada. Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, a Assistência Social passa a ser considerada como política pública, constituindo-se juntamente com a Saúde e a Previdência, o tripé da Seguridade Social. A partir dessa Constituição, a assistência social obteve importantes avanços, em 1993 com a promulgação da Lei Orgânica de Assistência Social-LOAS, e em 2004, com a aprovação da Política Nacional de Assistência Social-PNAS, bem como a partir da política e das determinações da LOAS, a implementação do Sistema Único de Assistência Social-SUAS em 2005.

A partir disso, foi criado o Centro de Referência de Assistência Social-CRAS e seus serviços. O CRAS está dentro da Proteção Social Básica, é referência no acompanhamento às famílias e indivíduos que vivenciem situações de vulnerabilidade e risco pessoal e social. Nesse espaço sociocupacional, o trabalho é desenvolvido pela equipe interdisciplinar, e em particular, o assistente social, profissional de grande relevância no âmbito da assistência, onde utiliza a teoria como alicerce para operacionalizar as atividades da instituição. Além de executar os serviços prestados à população usuária, contribuindo assim para a garantia de direitos dos cidadãos.

Diante disto, definimos como tema desta pesquisa “Os desafios da prática do Assistente Social no CRAS Anil”, tendo como objetivo conhecer os desafios encontrados no cotidiano dos profissionais da área, identificando as ações desenvolvidas nesse espaço sociocupacional, bem como pontuar os desafios da prática do Assistente Social.

A escolha da temática em questão teve início a partir da inquietação a respeito do atual contexto sociopolítico e econômico na qual está inserido o profissional de serviço social em meio à precarização do trabalho, bem como

vínculos empregatícios contratuais à margem das dimensões teórico-metodológica, ético-político e técnico-operativo no fazer do exercício profissional.

Este trabalho para melhor análise dos dados está organizado da seguinte forma: a primeira parte compõe-se desta introdução, onde relatamos a relevância do tema e os passos da pesquisa; na segunda parte fez-se uma contextualização histórica da Assistência Social, sendo necessária uma breve retomada das determinações históricas do Serviço Social enquanto profissão na divisão social do trabalho no Brasil. A terceira parte versa sobre o CRAS como espaço da prática profissional do assistente social e seus serviços.

A quarta parte explicita os procedimentos metodológicos utilizados na realização desta pesquisa. Em seguida, discorremos nos resultados e discussões sobre os desafios apresentados nos relatos das profissionais entrevistadas. Por último, as considerações finais onde apresentamos as reflexões a cerca do objeto construído no decorrer deste trabalho, e na qual destacamos como mais relevante e significativo, a atuação do assistente social como um profissional fundamental na execução da política de Assistência Social no Brasil.

## **2 CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL E O SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL**

A Assistência Social, desde a gênese do Serviço Social tem sido um campo de trabalho de grande relevância para os assistentes sociais. Portanto, faz-se necessário uma breve retomada das determinações históricas dessa profissão e sua institucionalização na divisão social e técnica do trabalho no Brasil.

O Serviço Social emerge no Brasil na década de 1930 num cenário de turbulência econômica, política e social. Com o crescimento da população urbana devido à migração da população rural, os problemas e os conflitos sociais se agravaram. Naquelas circunstâncias o Serviço Social foi implantado na conjuntura do acirramento entre as premissas do capitalismo e o antagonismo propiciado pela questão social.

Os primeiros Assistentes Sociais são forjados nesse contexto turbulento. Os cursos de graduação eram ministrados por assistentes sociais europeias através do Centro de Estudos e Ação Social de São Paulo – CEAS. A mencionada instituição foi formada pelos grupos da Ação Católica e da Ação Social, promovido pelas Cônegas de Santo Agostinho (IAMAMOTO & CARVALHO, 2014).

A Assistência Social até a década de 1930, não passava de benemerência, caridade e filantropia oferecida pela sociedade. Somente a partir 1937 com o período ditatorial do Estado Novo, houve uma ampliação nos espaços para as ações sociais, com o aparecimento das grandes instituições, entre as quais a Legião Brasileira de Assistência - LBA.

Portanto, foi a partir da LBA, que a assistência social passa a ter mais racionalidade, com a introdução de serviços sociais de maior alcance, mas permanecendo com as mesmas características de tutela, favor ou benevolência, só que agora do Estado e, “à medida que isso acontece o Estado passa a incorporar a nova técnica social, o Serviço Social, transformando seus profissionais em agentes fundamentais na execução dessa área programática” (SPOSATI, 2014, p.42). No mesmo ano de criação da LBA, surge também o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial-SENAI, e em 1946 é oficializada o Serviço Social da Indústria – SESI.

Com a expansão das instituições, a demanda por agentes sociais qualificados cresceu substancialmente para o exercício da ação social. Iamamoto & Carvalho admitem que:

A LBA foi de grande importância para a implementação e institucionalização do Serviço Social, onde contribuiu nos diversos níveis para a organização, expansão e interiorização da rede de obras assistenciais, incorporando ou solidificando nestas os princípios do Serviço Social, e a consolidação e expansão do ensino especializado de Serviço Social e do número de trabalhadores sociais (IAMAMOTO& CARVALHO, 2014, p.267).

O surgimento dessas instituições representa uma enorme ampliação do mercado de trabalho para o profissional da área, tornando o Serviço Social uma atividade de trabalho institucionalizada e legitimada pelo Poder Público e pelas forças dominantes. Para Sposati (2014, p.46), “o assistente social é o profissional legitimado para atribuir o grau de carência do “candidato” a usuário e o Serviço Social é a tecnologia que dá conta da racionalidade desse processo”.

No final da década de 1940 e início da década de 1950 o Serviço Social brasileiro sofreu grande influência da técnica norte-americana, com a incorporação

das teorias estrutural-funcionalista e das metodologias de intervenção. Começou-se a abordar as técnicas do Serviço Social de Caso, Serviço Social de Grupo, e posteriormente o Desenvolvimento de Comunidade.

De acordo com Ammann (2009), a introdução do Desenvolvimento de Comunidade (DC) no Brasil foi proporcionada por movimento instigado por organizações internacionais e também por uma política nacional, que se interessavam pela expansão do capitalismo e modernização do meio rural. Portanto, as atividades desenvolvidas pelo DC estavam voltadas para mascarar conflitos sociais, permitindo a expansão do modo de produção de forma mais tranquila, sem que de fato se objetivasse acabar com as desigualdades sociais.

No decorrer do governo Juscelino Kubitschek, os Assistentes Sociais participaram dos programas de DC com populações rurais e, já naquele período, temos o desenvolvimento da profissão tanto quantitativa quanto qualitativamente, através do aumento do número de escolas de formação e também da abertura de novos espaços de atuação profissional, principalmente as prefeituras de pequenas e médias cidades, e as empresas industriais. Esta conjuntura trouxe o aparecimento de novas atribuições profissionais ao Assistente Social, podendo destacar a atuação de coordenação, planejamento e administração de programas sociais (IAMAMOTO & CARVALHO, 2014).

Durante o último governo militar houve um fortalecimento da máquina estatal, ao mesmo tempo em que se exacerba o cerceamento dos direitos e garantias individuais e coletivos. O Serviço Social é marcado por essa conjuntura, em suas perspectivas e possibilidades de avanços críticos. “E é neste momento que se articula e se gesta, na América Latina, a partir do Cone Sul, o Movimento de Reconceituação do Serviço Social latino-americano.” (SILVA, 2011, p.49). O Movimento era intencionado a romper com as ideologias introduzidas na profissão durante toda a sua história. Somente com o Movimento de Reconceituação no Brasil em 1975 que o Serviço Social se torna crítico.

Chegada à década de 1980, o Serviço Social se vê compelido a acompanhar os processos de transformações econômicas, políticas e sociais. Em 1986 foi elaborado o primeiro código de ética da profissão, que tinha como princípios fundamentais:

- I. O reconhecimento da liberdade como valor ético central, que requer o reconhecimento da autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais e de seus direitos;

- II. A defesa intransigente dos direitos humanos contra todo tipo de arbítrio e autoritarismo;
- III. A defesa, aprofundamento e consolidação da cidadania e da democracia – da socialização da participação política e da riqueza produzida;
- IV. O posicionamento a favor da equidade e da justiça social, que implica a universalidade no acesso a bens e serviços e a gestão democrática;
- V. O empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, e a garantia do pluralismo;
- VI. O compromisso com a qualidade dos serviços prestados na articulação com outros profissionais e trabalhadores (BRASIL, 2012, p. 23).

Em 1988 é promulgada a Constituição Federal, trazendo mudanças importantes para a redemocratização do país e para a assistência social. Com isso, a assistência social saiu da concepção de favor para o âmbito de política pública como um direito social e dever Estatal (SPOSATI, 2014).

A partir da Constituição Federal de 1988 a assistência social passa a integrar o tripé da Seguridade Social avançando nos anos que seguiram. Primeiramente com a regulamentação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), mais tarde com a aprovação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004) e a implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em 2005.

É importante ressaltar que com a expansão da política de assistência social aumentou ainda mais o número de profissionais inseridos nessa política, ou seja, assistentes sociais comprometidos com a consolidação do Estado democrático de direitos, a universalização da seguridade social e das políticas públicas e o fortalecimento dos espaços de controle social democrático (BRASIL, 2011).

Conforme os parâmetros para atuação da prática do Assistente Social, suas atribuições e competências, sejam aquelas realizadas na Política de Assistência ou em qualquer espaço sócio ocupacional, devem ter como norte o Código de Ética da Profissão e a Lei de Regulamentação da Profissão, que devem ser observados e respeitados, tanto pelos profissionais, quanto pelas instituições empregadoras. Estas são algumas competências que são fundamentais na intervenção desse profissional:

Apreensão crítica dos processos sociais de produção e reprodução das relações sociais numa perspectiva de totalidade; análise do movimento histórico da sociedade brasileira, apreendendo as particularidades do desenvolvimento do capitalismo no país e as particularidades regionais; compreensão do significado social da profissão e de seu desenvolvimento sócio - histórico, nos cenários internacional e nacional, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade; identificação das demandas presentes na sociedade, visando a formular respostas profissionais para o

enfrentamento da questão social, considerando as novas articulações entre o público e o privado (ABEPSS,1996 apud BRASIL, 2011, p.19).

Essas competências permitem que o profissional faça uma análise crítica da realidade na sociedade, no sentido de estruturar seu trabalho estabelecendo competências e atribuições necessárias ao enfrentamento das situações do seu dia a dia. No que se refere aos direitos dos assistentes sociais, o artigo 2º do Código de Ética assegura:

a) garantia e defesa de suas atribuições e prerrogativas, estabelecidas na Lei de Regulamentação da Profissão e dos princípios firmados neste Código; b) livre exercício das atividades inerentes da profissão; c) participação na elaboração e gerenciamento das políticas sociais, e na formulação e implementação de programas sociais; d) inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação, garantindo o sigilo profissional; e) desagravo público por ofensa que atinja sua honra profissional; f) aprimoramento profissional de forma contínua, colocando-o a serviço dos princípios deste Código; g) pronunciamento em matéria de sua especialidade, sobretudo quando se tratar de assuntos de interesse da população; h) ampla autonomia no exercício da profissão, não sendo obrigado a prestar serviços profissionais incompatíveis com as suas atribuições, cargos ou funções; i) liberdade na realização de seus estudos e pesquisas, resguardados os direitos de participação de indivíduos ou grupos envolvidos em seus trabalhos (BRASIL, 2012, p. 26).

E no artigo 3º do referido Código estabelece os deveres dos assistentes sociais que são:

a) desempenhar suas atividades profissionais, com eficiência e responsabilidade, observando a Legislação em vigor; b) utilizar seu número de registro no Conselho Regional no exercício da profissão; c) abster-se, no exercício da profissão, de práticas que caracterizem a censura, o cerceamento da liberdade, o policiamento dos comportamentos, denunciando sua ocorrência aos órgãos competentes; d) participar de programas de socorro da população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades (BRASIL, 2012, p. 27).

Diante do exposto acima, “o perfil do assistente social para atuar na política de Assistência Social deve afastar-se das abordagens tradicionais funcionalistas e pragmáticas, que reforçam as práticas conservadoras que trata as situações sociais como problemas pessoais que devem ser resolvidos individualmente” (BRASIL, 2011, p.18). No campo da Assistência, o profissional de Serviço Social deve estar compromissado quanto à garantia dos serviços prestados à população usuária, contribuindo assim para a garantia dos direitos dos cidadãos.

### **3 O CRAS COMO ESPAÇO DA PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL**

Com a implementação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e a implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) são criados os CRAS e os CREAS para executar os serviços de proteção social. Essas instituições são implantadas em lugares de situação de risco e vulnerabilidade social. Nesta discussão, daremos ênfase ao CRAS, como:

Uma unidade de proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, ou seja, a unidade exerce um papel fundamental visto que se configura como porta de entrada para os usuários do SUAS, e, tem como escopo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidade e risco social, além de contribuir para o desenvolvimento de potencialidades e aquisições, no fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, bem como o acesso aos direitos de cidadania. (BRASIL, 2009, p.9-10)

Cabe lembrar que o SUAS é um sistema público e não contributivo descentralizado e participativo que regula e organiza a Política Nacional de Assistência Social, resultante de um pacto federativo, baseado na descentralização das ações sociais, buscando o envolvimento legal e efetivo das três esferas de governo: Federal, Estadual e Municipal, cada uma delas com contribuições específicas, interligadas e agindo em cooperação mútua, visando à completude do atendimento ao público alvo.

O CRAS em consonância com a Política de Assistência, expressa a materialidade deste conteúdo, oferece serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica. Além de articular com as demais políticas públicas locais, os serviços de proteção social especial, garante a efetivação dos encaminhamentos necessários, a sustentabilidades das ações desenvolvidas e o protagonismo dos indivíduos e famílias atendidas, contribuindo para a superação situacional de vulnerabilidade como também previne as situações que indicam risco potencial. (BRASIL, 2004).

Em relação à organização e funcionamento, este tem como público alvo a população que vive em situação de risco e vulnerabilidade social provenientes da pobreza, privações (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e/ou fragilizações, de vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, éticas, de gênero ou por deficiência, dentre outras) que habitam o seu território de abrangência. (BRASIL, 2004).

Centro de Referência de Assistência Social – CRAS é uma unidade pública estatal, vinculado à Secretaria Municipal da Criança e Assistência Social-SEMCAS. É um órgão da Prefeitura Municipal de São Luís, responsável pela coordenação e execução da política pública de assistência social, trabalha intersetorialmente com diversos órgãos públicos e com a sociedade civil, no sentido de assegurar proteção social, bem como a garantir os direitos e melhores condições de vida para famílias, usuários e grupos que se encontram em situação de vulnerabilidade e risco social (BRASIL, 2005).

É importante destacar que o CRAS além de ser uma unidade pública estatal descentralizada, tem a Assistência Social como direito do cidadão e dever do Estado, ou seja, Assistência Social a quem dela necessita como determina a Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS lei nº 8.742 de 7 de dezembro de 1993 que estabelece no art. 1º:

A Assistência Social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e de sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.

Assim pode-se dizer que, com a promulgação da LOAS, a Política de Assistência Social se efetivou como direito, bem como possibilitou acesso aos mínimos sociais a população que viviam em situação de vulnerabilidade e exclusão social.

Para possibilitar o acesso dessa população aos serviços socioassistenciais garantido na LOAS, o CRAS como unidade de proteção social básica do SUAS, tem como escopo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais através de ações direcionadas as comunidades da abrangência de cada CRAS, Além de primar pelo fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e pela ampliação de acesso aos direitos de cidadania (BRASIL, 2009).

Para desenvolver as ações nesta unidade de referência, têm-se como norte a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), que oferece os serviços de proteção social básica e especial. Portanto, neste trabalho daremos ênfase aos serviços de Proteção Social Básica este se organiza em:

**Serviço de Proteção Integral a Família- PAIF** consiste no trabalho social com famílias, é de caráter continuado com finalidade de fortalecer a função protetiva

das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto a direito além de contribuir na melhoria da qualidade de vida.

Assim todas as ações desenvolvidas no CRAS Anil perpassam o PAIF. Os usuários atendidos pelo PAIF são: idosos, pessoas com deficiência, famílias beneficiária do BPC, ou seja, todas as famílias que estejam em fragilidade social podem ser atendidas pelo PAIF;

**Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo (SCFV)**- É um serviço desenvolvido levando em consideração a faixa etária de cada indivíduo e visa desenvolver a identidade do público alvo atendido.

Vale lembrar que, atualmente o CRAS Anil não trabalha com o SCFV para crianças até 6 anos, porém este serviço tem como foco o desenvolvimento da criança, familiares e comunidade, fortalece vínculos e previne ocorrência de situações de exclusão social e de risco, em especial a violência doméstica e o trabalho infantil. É um serviço complementar e diretamente articulado ao PAIF. Em relação às crianças busca desenvolver atividades de convivência, estabelecimento e fortalecimento de vínculos e, socialização centrada em brincadeiras;

Para crianças e adolescentes de 6 a 15 anos - tem por foco a constituição de espaços de convivência, formação para participação e cidadania, desenvolvimento do protagonismo e da autonomia das crianças e adolescentes, a partir dos interesses, demandas e potencialidades dessa faixa etária. As intervenções devem ser pautadas em experiências lúdicas, culturais e esportivas como formas de expressão, interação, aprendizagem, sociabilidade e proteção social, incluem crianças e adolescentes com deficiência, retirados do trabalho infantil ou submetidos a outras violações, cujas atividades contribuem para ressignificar vivências de isolamento e de violação de direitos;

Para adolescentes e jovens de 15 a 17 anos - tem como foco o fortalecimento da convivência familiar e comunitária e contribuir para o retorno ou permanência dos adolescentes e jovens na escola, por meio do desenvolvimento de atividades que estimulem a convivência social, a participação cidadã e uma formação geral para o mundo do trabalho. As atividades devem abordar as questões relevantes sobre a juventude, contribuindo para a construção de novos conhecimentos e formação de atitudes e valores que reflitam no desenvolvimento integral do jovem;

**Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosos** - têm como objetivo prevenir situações que possam levar ao rompimento dos vínculos familiares e sociais dos usuários. Prima pela garantia dos direitos e prevê os mecanismos para inclusão social desses usuários e de suas famílias.

Além desses serviços o CRAS Anil é responsável por ofertar o acesso dos usuários a outros benefícios, tais como: Benefício de Prestação Continuada- BPC (destinados a idosos com 65 anos de idade e pessoas com deficiência) e os Benefícios Eventuais (auxílio enxoval, cesta básica, aluguel social, auxílio funeral) de acordo com os critérios estabelecidos nos artigos 21º e 22º da Lei Orgânica de Assistência Social- LOAS lei nº 8.742 de 7 de dezembro de 1993.

Outros programas relacionados são: Programa de Transferência de Renda, o Programa Bolsa Família- PBF realizado inicialmente por meio de uma avaliação social (atendimento social realizado pela Assistente Social/CAD CRAS) cujo Assistente Social analisa se a família encontra-se ou não dentro do perfil estabelecido conforme Ministério de Desenvolvimento Social e Agrário-MDSA (2017).

Para esses programas os participantes são famílias com renda por pessoa de até R\$ 85,00 mensais ou famílias com renda por pessoa entre R\$ 85,01 e R\$ 170,00 mensais, desde que tenham crianças ou adolescentes de 0 a 17 anos. E, no segundo momento, os usuários retornam para realizar a inscrição no cadastro único do Governo Federal que visa à inclusão de famílias com renda até 3 salários mínimos.

#### **4 METODOLOGIA**

O estudo sobre esta temática foi conduzido baseado na literatura que trata do assunto. Para tanto se fez necessário a pesquisa de campo, que apoia-se na visão de Marconi e Lakatos (2010, p. 169), aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimento acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou ainda descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

A pesquisa foi realizada no Centro de Referência de Assistência Social- CRAS Anil, localizado na Rua Santa Luzia, nº 4, Bairro do Anil, São Luís- MA. Diante

da delimitação do universo, optamos como instrumento de coleta de dados o questionário (apêndice) com seis questões fechadas e abertas direcionadas ao corpo de Assistentes Sociais que prestam serviço na referida instituição, onde as mesmas assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido (anexo).

Para concretizarmos a etapa de dados colhidos na pesquisa de campo utilizamos o método da análise qualitativa aplicado aos resultados do questionário, que de acordo com Minayo (2012), a análise qualitativa não é uma mera qualificação de opinião dos informantes, é muito mais. É a descoberta de seus códigos sociais através da fala, símbolos e observações. Desta forma, contribui na compreensão dos desafios postos no cotidiano do Assistente Social.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A prática do profissional no âmbito da Assistência Social será refletida neste item através do levantamento dos dados efetuados através da pesquisa de campo realizada mediante aplicação de questionário (apêndice) às duas profissionais de Serviço Social do CRAS/Anil, que serão identificadas, neste trabalho, como AS1, AS2, para manutenção do anonimato. Obtivemos consentimento livre e esclarecido das profissionais para divulgação do conteúdo desta pesquisa, conforme a ética na pesquisa científica.

A partir de então o texto expressará as respostas adquiridas no questionário aplicado. Sobre a formação das respondentes, a assistente social (AS1) graduou-se pela Universidade Federal do Maranhão-UFMA no ano de 2002, e atua como assistente social há quinze anos. A AS2 concluiu graduação na Universidade Castelo Branco – RJ em 2003, estando no campo de trabalho há catorze anos.

Quando perguntadas sobre quais cursos de capacitação/aperfeiçoamento realizaram, responderam:

*“Tenho pós-graduação em Terapia Familiar e de Casal, Gestão em Saúde, Saúde Mental. Capacitações: Lei Maria da Penha, Liderança, Dinâmica de Grupo, Capacita SUAS e etc. (AS1)”* Observa-se que a profissional tem capacitação que fundamentam suas ações no CRAS. A resposta da AS2, *“atualização em Serviço Social e Português; Seminário Jurídico sobre Violência Infantil e de Gênero; VI Seminário de Seminário de Serviço Social HUFMA, Capacitação em Benefício Previdenciário e Ass. do INSS (AS2).”* O que deixa claro que nenhuma das duas

profissionais do CRAS está fora das discussões atualizadas sobre o papel do Assistente Social no atual contexto.

Sobre a primeira questão: Quais as principais demandas dos usuários trabalhadas pelo serviço social na instituição?

A AS1 *“Benefícios Assistenciais, Benefícios Eventuais, previdenciários e orientações sociais”* As demandas são atendidas conforme a procura dos usuários que buscam orientação referente aos benefícios assistências como preconiza a LOAS. A AS2 *“Inclusão no Cadastro Único com finalidade de inserção em programas, projetos, serviços como: Bolsa Família; Minha Casa Minha Vida, bem como, Benefícios Eventuais (Aluguel, Enxoval e Cesta Básica)”*. Percebe-se que as profissionais concordam no que se refere aos serviços sócioassistenciais ofertados na instituição.

Diante disto, observa-se que ambas estão direcionando suas ações conforme as orientações técnicas, que garante o direito do usuário ao acesso à assistência social, proteção estatal e orientação referente a cada demanda PAIF (2012).

Sobre a segunda questão: Descreva sua rotina diária de trabalho?

A AS1 *“Reuniões de acolhida (apresentação da PNAS), atendimento individualizado e etc”*. A acolhida é de extrema importância para criar relações de confiança, e promover o fortalecimento dos vínculos, bem como propiciar ao usuário um momento de integralidade. A AS2 *“Minha rotina é baseada no atendimento individualizado (acolhimento, escuta qualificada) para identificar novas demandas; atendimento coletivo (Reunião de grupo como: visitas domiciliares e, conforme a necessidade da demanda, reunião de acolhida, Supervisão e Relatórios)”*. No que se refere ao cotidiano das profissionais em questão, as respostas foram similares, com uma ou outra diferença.

Em relação à terceira questão: Que atividade você realiza sozinha e em equipe?

A AS1 *“As atividades que realizo sozinha são: atendimentos individualizados, visitas domiciliares, encaminhamento diversos. Em equipe: Reuniões de equipe, planejamento das atividades, estudos de caso e visitas institucionais”*. A AS2 *“As atividades que realizo sozinha são: Atendimento individualizado, Atendimento de grupo ou coletivo (reuniões com grupo de acolhida, PAIF, aluguel social). Em equipe: Estudo de caso, reuniões internas, reuniões com*

*parceiros da Rede de Atenção Básica ou Média Complexidade (NASF, CREAS e outros)”.*

No que se refere à quarta questão: Você tem autonomia no desenvolvimento da sua prática dentro do CRAS/Anil?

*“Sim. A partir do momento em que faço a acolhida do usuário, conheço a realidade do mesmo, planejo a forma de intervenção e dou prosseguimento aos encaminhamentos e providências cabíveis.” (AS1). E a AS2: “Sim, pois esta se evidencia quando as minhas atribuições enquanto Assistente Social é desenvolvida por meio da aplicação do conhecimento técnico, ou seja, as dimensões: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa”.*

De acordo com os relatos das profissionais gozam de total autonomia para o exercício de suas atividades, entretanto Iamamoto (2010), afirma que as relações de trabalho são permeadas pela imposição da vontade do empregado e contraponto a autonomia do profissional. Ao final, a renomada autora entende que a autonomia do servidor é relativa na qual afirma que *“o assistente social preserva uma relativa independência na definição de prioridades e das formas de execução de seu trabalho, sendo o controle exercido sobre sua atividade distinto daquele a que é submetido” (IAMAMOTO, 2007, p.97)*. Corroborando com a autora, acredita-se que a relativa autonomia do assistente social, gera discussão relevante ao Serviço Social, no que tange refletir até onde vai a autonomia desde profissional, já que o mesmo vende a sua força de trabalho (intelectual), em troca do salário.

No que concerne à quinta questão: Solicitamos que as profissionais identificassem os principais desafios com os quais se deparam no cotidiano do exercício profissional no CRAS. E nos apresentaram as seguintes respostas:

*AS1: “A estrutura física do CRAS/Anil e escassez de recursos materiais”.*

Para a AS1 o espaço físico é desafiador, bem como a escassez de recursos materiais, visto que são meios necessários para o desenvolvimento dos serviços socioassistenciais de qualidade. Acrescenta-se ainda, conforme as Orientações Técnicas do CRAS (2009), os equipamentos disponíveis, as metodologias adotadas, as ações desenvolvidas, o papel desempenhado pela equipe de referência são fatores que influenciam não somente a estrutura, mas também o funcionamento do CRAS.

No entanto, os fatores que dificultam o desenvolvimento dos serviços e ações socioassistenciais não podem moldar a capacidade do Assistente Social de

intervir e realizar o seu trabalho, pois o conhecimento, a habilidade e a criatividade são os meios pelos quais são “possíveis decifrar a realidade e clarear a condução do trabalho a ser realizado” (IAMAMOTO, 2007, p.63). Já no relato da AS2 percebe-se uma análise ampliada, quando afirma que os desafios atuais não se restringem ao desenvolvimento de ações socioassistenciais, mas de sua capacidade em captar a realidade concreta. Esta servirá de subsídios à intervenção profissional.

AS2: *“Concordo com lamamoto, quando tratamos de desafios do exercício profissional, pois diz: “Um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho”.* Observa-se também que a AS2 detém o conhecimento (teórico-metodológico), base necessária, adquirida durante sua formação profissional, a leitura da realidade (IAMAMOTO, 2007).

Sobre a sexta questão: Você acha que o vínculo empregatício (contratação) pode interferir no fazer profissional?

No relato da AS1 *“Não, acho que a desvalorização salarial desmotiva em parte o profissional a desenvolver um bom trabalho”.* Segundo a AS2, *“Não, tendo em vista que o arcabouço teórico por meio de educação continuada deve ser trilhado, tratando-se do assistente social, na efetividade do fazer profissional”.* No que concerne ao vínculo empregatício as profissionais concordam que não há interferência, porém na resposta da AS1 percebe-se um relato contraditório, quando a mesma afirma que a baixa remuneração impacta na qualidade do trabalho. Porém, vale lembrar que, “o Assistente Social afirma-se socialmente como um trabalhador assalariado” (IAMAMOTO, 2007, p.96).

Conforme as considerações da autora, o Assistente Social também se enquadra na relação de compra e venda de sua força de trabalho. Essa força é citada como força de trabalho qualificada, mesmo não possuindo todos os meios necessários como, por exemplo, o piso salarial, a sua absoluta autonomia, pois precisa da inserção em entidades empregadoras. A outra profissional questionada acrescenta que, o conhecimento e a capacitação profissional são recursos que contribuem para o aprimoramento do exercício profissional.

Mesmo diante das dificuldades esses profissionais conseguem realizar seu trabalho de maneira ética, tendo em vista o fortalecimento de vínculos familiar e comunitário, bem como a garantia de direitos dos cidadãos. Portanto, não existe dúvida que as assistentes sociais exercem papel determinante no ambiente do

CRAS. Para tanto, devem estar dotadas de conhecimento técnico próprios de sua formação, bem como, oriundos de cursos de aperfeiçoamento profissional ou de educação continuada, tendo suas ações norteadas pela legislação vigente e pelo Código de Ética da profissão.

Espera-se com esse estudo contribuir para o debate sobre a prática dos profissionais de Serviço Social no âmbito do CRAS no que diz respeito à intervenção do assistente social nesse espaço na garantia dos direitos sociais dos cidadãos. Acreditamos que este trabalho poderá colaborar como fonte de pesquisa para outros projetos e/ou trabalhos acadêmicos.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente trabalho permitiu perceber alguns desafios do assistente social no CRAS/Anil como espaço sociocupacional de extrema importância, assim como possibilitou conhecer todo processo que envolve trabalhar com as políticas sociais, voltadas para o fortalecimento dos vínculos familiares. Sabe-se que as Políticas Públicas existem, para atender todos aqueles que dela necessitarem.

As assistentes sociais que trabalham no CRAS/ Anil encontram desafios a serem superados como estrutura física, escassez de recursos materiais e humanos. Entretanto, apesar de todos esses entraves, buscam vencer as barreiras institucionais e realizam os atendimentos/acompanhamentos aos usuários com profissionalismo e comprometimento, vencendo as limitações. Ainda que seja necessário um investimento maior nas políticas públicas, não é possível cruzar os braços e esperar as condições ideais, devido à urgência demandada pelos usuários.

Dessa forma, o trabalho do assistente social do CRAS visa compreender as diversas expressões da questão social, a desigualdade que permeia todo processo histórico em nossa sociedade, compreendendo tão enfaticamente o verdadeiro significado que se esconde por trás desse processo de exclusão que envolve toda nossa história, visando o resgate da cidadania, a reintegração e reinserção das famílias que se encontram com os vínculos fragmentados, desassistidas no que tange aos seus direitos.

## REFERÊNCIAS

AMMANN, Safira Bezerra. **Ideologia do Desenvolvimento de Comunidade no Brasil**. 11ª ed. São Paulo: Cortez, 2009.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Agrário – MDS. **Como funciona**. Disponível em: <<http://mds.gov.br/assuntos/bolsa-familia/o-que-e/como-funciona/como-funciona>>. Acesso em: 12 de maio. 2017.

\_\_\_\_\_. **Código de Ética do/a Assistente Social**. Lei 8. 662/93 de Regulamentação da Profissão. 10ª ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012. Disponível em: <[http://www.cfess.org.br/js/library/pdfjs/web/viewer.html?pdf=/arquivos/CEP\\_CFESS-SITE.pdf](http://www.cfess.org.br/js/library/pdfjs/web/viewer.html?pdf=/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf)>. Acesso em: 17/07/2017.

\_\_\_\_\_. **Orientações Técnicas sobre o PAIF: Trabalho Social com Famílias do Serviço de proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF**. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. 1º ed. Brasília, 2012.

\_\_\_\_\_. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos-NOB-RH/SUAS**: Anotada e Comentada. Ministério de Desenvolvimento e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, 2011.

\_\_\_\_\_. **Parâmetros para Atuação do Assistente Social na Política de Assistência**: Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais. Conselho Regional de Serviço Social (CFESS). Brasília, 2011.

\_\_\_\_\_. **Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS ANOTADA**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome, março/2009.

\_\_\_\_\_. **Orientações Técnicas do Centro de Referência de Assistência Social-CRAS**. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, 2009.

\_\_\_\_\_. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Texto da Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, publicada no Diário Oficial da União em 25 de novembro de 2009.

\_\_\_\_\_. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 1988, ed técnicas , 2005.

\_\_\_\_\_. **Política Nacional de Assistência Social-PNAS**. Ministério de Desenvolvimento e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência social. Brasília, 2005.

IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**. 40. ed. São Paulo, Cortez; 2014.

IAMAMOTO, Marilda Vilela.. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche**: Capital financeiro, trabalho e questão social. 4ª ed. São Paulo. Cortez, 2010.

\_\_\_\_\_. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**, 13. ed. São Paulo, 2007.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2010..

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org); DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2010.

SÃO LUÍS/SEMCAS. Disponível em: <<https://www.saoluis.ma.gov.br/orgaos/14>>. Acesso em: 10/05/2017.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e. (Coord.). **O Serviço Social e o Popular**: resgate teórico-metodológico do Projeto Profissional de ruptura. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SPOSATI, Aldaíza de Oliveira. et. al. **Assistência na Trajetória das Políticas Sociais Brasileiras**: uma questão em análise, 12ª ed. São Paulo: Cortez, 2014.

**APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO****OS DESAFIOS DA PRÁTICA DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS/ANIL.**

Nome:

Idade:                      Sexo:

**Formação Profissional:**

Ano em que se formou:

Formação Continuada:

( ) Pós-Graduação

( ) Mestrado

( ) Doutorado

Cursos de capacitação: ( )sim ( )não

Quais?

---

---

---

**Cotidiano do Trabalho**

1. Quais as principais demandas dos usuários trabalhadas pelo Serviço Social na instituição?

---

---

---

2. Descreva sua rotina diária de trabalho.

---

---

---

---

3. Que atividades você realiza sozinha e em equipe?

---

---

---

---

4. Você tem autonomia no desenvolvimento da sua prática dentro do CREAS/Anil?  
Sim ou Não, explique.

---

---

---

---

5. Quais os principais desafios encontrados no cotidiano de seu exercício profissional aqui no CREAS/Anil?

---

---

---

---

6. Você acha que o vínculo empregatício (contratação) pode interferir no fazer profissional?

---

---

---

## ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O (A) Senhor (a) está sendo convidado a participar de uma pesquisa intitulada “Os desafios da prática do Assistente Social no Centro de Referência de Assistência Social-CRAS do Anil”. O estudo se destina a conhecer os desafios desse profissional na referida instituição, por meio de um questionário e sob a orientação da Profa. Msc. Leonor Viana de Oliveira Ribeiro.

Se depois de consentir em sua participação o Sr (a) desistir de continuar participando, tem direito a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes ou depois da coleta dos dados, independente do motivo e sem nenhum prejuízo a sua pessoa.

O Senhor (a) não terá nenhuma despesa e também não receberá nenhuma remuneração. Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas sua identidade não será divulgada, sendo guardada em sigilo.

Para qualquer outra informação, o Sr (a) poderá entrar em contato com as aluna Josiane Lima Sousa; Lucenilcy da Silva Guimarães e Zeila Araujo Veloso Reis responsáveis pela coleta pelo telefone: (98) 988778642/981168886 ou e-mail: zeilareis75@gmail.com.

Consentimento pós-informação

Eu, \_\_\_\_\_, fui informado (a) e devidamente esclarecido (a) sobre o que os pesquisadores querem fazer e porque precisam da minha colaboração, e entendi a explicação.

Declaro que, após ser esclarecido (a) pelos pesquisadores a respeito da pesquisa, consinto voluntariamente em participar desta pesquisa e autorizo a publicação das informações obtidas, sabendo que não vou ganhar nada e que posso sair quando quiser.

Este documento é emitido em duas vias que será assinada por mim e pelas pesquisadoras.

Data: \_\_\_\_ de abril de 2017.

---

Assinatura do participante

---

Assinaturas dos Pesquisadores