

Assistentes Sociais no CREAS: desvelando a prática cotidiana

Unveiling the work of social workers who work at CREAS

Sonia dos Santos*
Alfredo Aparecido Batista**

RESUMO:

Este artigo discorre sobre parte da pesquisa de mestrado realizada com as Assistentes Sociais da região oeste do estado do Paraná, onde se buscou descobrir em que circunstâncias os profissionais Assistentes Sociais, ao atender violação de direitos, da mesma forma, são postos em situação de violação aos direitos. A discussão traz as interfaces entre o exercício profissional e os determinantes que estão implicados nessa relação, que por vezes irão precarizar a prática profissional, também problematiza o exercício profissional do Assistente Social dentro do CREAS, possibilitando reflexões para os profissionais.

Palavras-chave: Serviço Social; Assistente Social; Exercício Profissional; Violação de Direitos; Precarização.

ABSTRACT:

This article discusses part of the master's research carried out with Social Workers in a region of the state of Paraná, where it was sought to discover under what circumstances social workers, when attending to violations of rights, are placed in violation situations. of rights. The discussion brings the interfaces between professional practice and the determinants that are involved in this relationship, which will sometimes precarious professional practice, also problematizes the professional practice of the social worker within CREAS, enabling reflections for professionals.

Keywords: Social Work; Social Worker; Professional Practice; Violation of Rights; Precariousness.

* Assistente Social e Mestre em Serviço Social.

** Professor Doutor em Serviço Social da Universidade Estadual do Oeste do Paraná.

Introdução

O Serviço Social compreendido como trabalho especializado, nasce na divisão social e técnica do trabalho com base nas particularidades que a “questão social” adquiriu no contexto da sociedade burguesa, fundada desde o processo embrionário da existência do capitalismo monopolista (BATISTA, 2014, p. 71).

Com este entendimento, significa reconhecer que a profissão tem como seus fundamentos históricos em um determinado estágio do capitalismo, da passagem da fase concorrencial para a monopolista, com todas as suas determinações econômicas, políticas, culturais.

A escolha pela pesquisa sobre as condições do exercício profissional do/a Assistente Social dentro do CREAS nasceu no exercício profissional, o qual foi exercido durante quatro anos no CREAS I e III no município de Cascavel (período de 2012 a 2016). Destaca-se que neste período, foi vivenciado profundamente as transfigurações na política neoliberal na política de atendimento à violação de direitos.

Ao longo do processo de trabalho realizado no CREAS alguns questionamentos foram levantados, em especial sobre as condições objetivas que se dispõem para realizar as atividades desenvolvidas pelos/as Assistentes Sociais. Ao iniciar a pesquisa exploratória acerca da temática, identificou-se que é parco o estudo sobre o tema, o que deixou lacunas nas discussões. No entanto, destaca-se que existe um trabalho científico primário que abrange como universo de pesquisa duas unidades de CREAS dessa região específica¹. A partir deste universo constatado tem-se a provocação de refletir metodicamente sobre a temática, e o desafio em se ampliar a pesquisa: e atingir a região oeste do Paraná de uma forma mais abrangente, com o objetivo de descortinar as condições do exercício profissional do Assistente Social na área de violação de direitos no CREAS.

Alicerçado neste desafio científico, almeja-se que os conteúdos abordados em sua exposição e análise propiciem produção de experiências sobre as condições dos Assistentes Sociais dos CREAS, em exercício profissional na política de Assistência Social na área específica

¹ SOUZA, R. C. de. **A proteção social especial de média complexidade na fronteira**: demandas e respostas nos CREAS de Foz do Iguaçu-PR. 2016. 137 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social, Políticas Sociais e Direitos Humanos) - Universidade Estadual do Oeste do Paraná – Toledo/PR, 2016.

do Serviço Social, contribuindo ainda para produção de conhecimento à grande área das Ciências Sociais Aplicadas.

O trabalho cotidiano de Assistentes Sociais no CREAS: limites e possibilidades

O presente estudo, que por ora revela-se, é resultado da dissertação apresentada no Programa de Pós-graduação de uma Universidade Pública do Paraná. O trabalho foi desenvolvido com base nos enunciados científicos presentes na metodologia de pesquisa de campo, documental e bibliográfica. Para responder à metodologia adotada, partiu-se do pressuposto teórico-metodológico da abordagem de pesquisa quantitativa e qualitativa, as quais são constitutivas da totalidade do objeto, ou seja, não há divisão durante o processo de pesquisa, mais a busca permanente da unidade. Assim, a partir da apropriação dos pressupostos que o objeto apresentou, em suas múltiplas determinações, conseguiu-se apreender e analisar as diretrizes presentes no movimento do objeto em seu tempo e espaço.

Fundamentado nas premissas teóricas e metodológicas presentes na perspectiva crítica nos termos de Demo (1995, p. 93) entende que, “a realidade concreta é sempre uma totalidade dinâmica de múltiplos condicionamentos, onde a polarização dentro do todo lhe é constitutiva”. Isto posto, na análise da realidade o reconhecimento dos fundamentos é imprescindível, sustentando-se na compreensão do trabalho como a categoria fundante do ser social.

O universo da pesquisa foi composta por 54 municípios da região oeste no estado do Paraná. Ao delimitar-se a amostragem para o estudo, no que se refere ao campo de observação, elegeu-se os 24 municípios da região em que o CREAS está instalado, totalizando 28 unidades em funcionamento. Em seguida encaminhou-se a autorização aos devidos endereços eletrônicos dos responsáveis participantes da pesquisa.

Diante desse quadro, 15 municípios autorizaram a realização da análise, somando 19 CREAS. Do total de 19 questionários enviados, apenas 5 não retornaram, totalizando o número de 14 questionários respondidos.

Quanto à metodologia adotada para realizar a pesquisa de campo, foi o uso da entrevista diretiva por meio de um formulário do *Google*. O referido questionário eletrônico foi enviado via e-mail para as Assistentes Sociais responderem. As informações obtidas tiveram tratamento analítico iniciado com a transcrição dos formulários, momento em que se

utilizaram para identificação das participantes códigos referentes às letras do alfabeto, o que possibilitou preservar a identidade das pesquisadas, resguardando totalmente o sigilo. A análise e interpretação das informações ocorreram com base na metodologia de pesquisa denominada de “análise de conteúdo”.

O exercício profissional do Assistente Social materializa-se diariamente em diferentes frentes de trabalho que envolve, seja na área privada e quase que de forma absoluta no setor público, as políticas sociais nas esferas de governo federal, estadual e municipal. Manifestando em suas ações graus que diferenciam entre a autonomia e a interdependência profissional. Dentro deste prisma é primordial atentar para a complexidade que abrange o exercício profissional frente às múltiplas determinações que se apresentam no cotidiano profissional (RAICHELIS, 2011, p. 423).

O cenário brasileiro na esteira que transita o mercado de trabalho se mostrou, extremamente, retraído a partir do momento em que as transformações societárias começam a movimentar-se na base da produção e da reprodução social, retratando a centralidade do mundo do trabalho. Este cenário contou com a contribuição decisiva do Estado brasileiro para responder às demandas do capital e sem temor veem aplicando medidas profundas de redução de investimentos na criação, desenvolvimento e manutenção das políticas sociais, compreendendo-as com estratégias de governo. A prática minimalista de Estado brasileiro afetou também os profissionais Assistentes Sociais, pois seu espaço de trabalho, de modo geral, está focado nas políticas sociais.

De acordo com Batista (2014, p. 131) “a força de trabalho no período pós 1970 ganhou especialidade negativa ao ampliar o contingente de desempregados no interior do exército industrial reserva” em que faz parte os Assistentes Sociais, bem como os usuários que demandam dos serviços das políticas sociais. Nesses espaços socio-ocupacionais são gestados, formulados e operacionalizados serviços que fazem do Assistente Social um profissional principal na execução das demandas. Dentro dessa arena os profissionais empenharam-se em apreender e refletir para realizar as mediações e propor respostas para um enfrentamento das multifacetadas expressões da "questão social", que já despontava com muita gravidade ao receber os impactos da implantação da reestruturação produtiva no país, destacando o período que o receituário implanta suas raízes no governo de Fernando Henrique Cardoso (BATISTA, 2014, p. 99).

Acuados, os trabalhadores também não mostraram resistências que permitisse alteração nas práticas dos governos. O cenário das políticas sociais foi acometido profundamente de forma demasiada por esse contexto econômico mundial pautado nas reformas neoliberais. A “questão social” se metamorfoseou no período pós-1970, em sua forma e conteúdo veio a exteriorizar-se nas distintas expressões na esfera da reprodução social, rebatendo nas análises e no fazer profissional² dos Assistentes Sociais (BATISTA, 2014, p. 131).

As transformações societárias em movimento causaram modificações nos espaços socio-ocupacionais, bem como no exercício profissional do Serviço Social. Essas metamorfoses multifacetadas demandavam respostas imediatas por via de intervenções teórico-práticas e técnico-operativas. Nesse cenário estabelecido, profissionais vinculados ao campo acadêmico e às intervenções diretas alcançaram o reconhecimento profissional ao responderem por meio de pesquisas teórico-práticas, o que permitiu o movimento da relação contraditória endógena existente em nosso cotidiano entre capital/trabalho. A resposta colocada em movimento pelos Assistentes Sociais e de profissionais de áreas afins, possibilitou decifrar, explicar e ou compreender as exigências que as demandas trouxeram, conseguindo galgar resultados superiores na dimensão de qualificação profissional (LACERDA, 2014, p. 30).

Desvelando as especificidades da pesquisa destaca-se que o processo de compra e venda da força de trabalho assalariada do Assistente Social submete-se às demandas e exigências em cada espaço socio-ocupacional, as quais irão requisitar competências especializadas. Ao desempenhar seu exercício profissional repleto de matérias e temáticas políticas e intelectuais, onde são atribuídas suas próprias competências teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético-políticas para elaborar planos, programas, projetos e planejamentos dentre outros. Na condição de trabalhador(a) o Assistente Social está inserido na divisão social e técnica do trabalho na esfera da reprodução social (RAICHELIS, 2011, p. 424).

O espaço socio-ocupacional traz conteúdos que perpassam determinações simples e complexas no cotidiano profissional. Porém, no momento em que as profissionais Assistentes

² Porém, é no cerne da força de trabalho que as transformações produziram implicações decisivas. Estas com conteúdos e formas particularizadas, trouxe a luz do debate teórico-prático indagações e respostas que foram vinculadas nos espaços operacionais de trabalho dos Assistentes Sociais nas empresas, esfera estadual, cidades, filantrópicas, privadas, e com expressão significativa, os Assistentes Sociais passaram a ser requisitados, nos centros urbanos, pelas Organizações Não Governamentais-ONGs (BATISTA, 2014, p. 130).

Sociais, participantes da pesquisa, expressam a dimensão do que é o local de trabalho, a respeito da denominação da secretaria ou setor/pasta que é responsável pela gestão da Política de Assistência Social no Município, apesar das diferentes nomenclaturas apresentadas, a nomenclatura - assistência social - é preservada em todos os municípios. Fator evidenciado como positivo diante dos inúmeros retrocessos que a política vem sofrendo. Este determinante demarca e reafirma a perspectiva de direito social, pois a trajetória de construção da assistência social origina-se em um terreno de disputas acerca das concepções que a cercavam e a cercam, colocando-a na condição de política pública no âmbito dos direitos sociais.

Iniciando a análise dos dados pesquisados, apresenta-se o perfil das 14 Assistentes Sociais pesquisadas, todas do sexo feminino, com a faixa etária de 27 a 55 anos, característica comum entre os profissionais formados em Serviço Social, ou seja, a maioria dos profissionais Assistentes Sociais é formada por mulheres. No que se refere às idades, alternando entre 25 e 35 anos o total é de 8 profissionais, sendo 57,12% das entrevistadas; de 35 a 45 anos sendo 5 profissionais; e de 45 a 55 anos, 1 profissional.

As relações de gênero estão presentes na profissão, havendo uma feminização. Na atualidade a maioria dos profissionais são mulheres no país, “alguns autores ao discorrer sobre o processo de feminização da profissão, afirmam que esta se constitui, historicamente, como uma profissão de mulheres para mulheres” (TIBURTINO, 2015, p. 246). Destacando que na sociedade, ainda se vivencia que mulheres e homens não ocupam posições igualitárias, independentemente da formação e ou qualificação, há a existência das mais variadas discriminações de gênero no cotidiano profissional. O capital se beneficia dessa relação seja, hierarquicamente, potencializando as desigualdades entre homens e mulheres, seja na desvalorização dessa força de trabalho. Esse tema é debatido cotidianamente entre as profissões como um todo, convém apreender essa totalidade problematizando as relações sociais desenvolvidas entre homens e mulheres onde perpassam contradições de gênero, raça e etnia buscando romper com essa prática.

Referente ao tempo de graduação em Serviço Social alterna de 3 a 4 anos. O tempo de formação se concentra em um período mais específico, tendo uma profissional que se formou no ano de 1987 e as seguintes compõem a decorrente formatação: 2 entre os anos de 1995 e 2005 e a maioria das profissionais concluíram a graduação entre os anos de 2005 e 2015, totalizando 9 Assistentes Sociais, o que corresponde 64,28% das entrevistadas e 1

profissional que colou grau no ano de 2016. Identifica-se que a maioria das profissionais finalizaram o curso entre os anos de 2005 e 2015.

No que concerne ao tempo de serviço das entrevistadas no CREAS verifica-se que, ocorreu uma alternância entre 9 e 2 anos de experiência nesse espaço socio-ocupacional. Dos anos de 2008 a 2012: 4 profissionais, de 2012 a 2016: 3 profissionais e de 2016 a 2020: 6 profissionais. Assim, 42,85% dos profissionais estão a 4 anos realizando sua aproximação na relação teórico-prática no CREAS.

Referente à carga horária semanal, 10 das entrevistadas trabalham 30 horas, 1 por 20 horas e 3 possuem carga horária semanal de 40 horas. Uma profissional justificou essa quantidade de horas devido a exercer função gratificada como coordenadora no CREAS. No entanto, a profissional que assume cargo comissionado demanda de dedicação exclusiva, por conseguinte, refere-se a uma condição particularizada, nessa situação não é factível impor ao empregador observância da Lei trabalhista.

O percentual de 71,42% das entrevistadas possui a carga horária de 30 horas semanal, esse percentual é positivo, pois a conquista da jornada de trabalho de 30 horas para os Assistentes Sociais consolidou-se em um direito trabalhista imprescindível por meio da Lei 12.317/2010.

Destaca-se que esta conquista é parte de um momento histórico ímpar do movimento coletivo da categoria profissional. Há um entendimento da categoria profissional de que este ato legal e político representou o mais significativo nos últimos anos em defesa dos trabalhadores assalariados. Porém, toda conquista no âmbito da esfera do projeto societário burguês nunca é permanente. Sempre é atacada pelos empregadores e seus representantes nas esferas deliberativas de poder, para ser interrompida ou negada em sua totalidade ou parcialidade.

Mas a categoria profissional e suas entidades políticas têm utilizado de estratégias coletivas para impedir a perda de um direito conquistado, por meio de discussões, movimentos e proposições acerca da temática. Diante da ampliação da precarização das relações de trabalho nas últimas décadas, devido as incessantes ações da classe dominante contra a classe dos trabalhadores, sempre mediada pelo Estado de classe, a luta dos profissionais não demanda somente da redução da carga horária de trabalho, mas outras reivindicações fundantes, como: a luta para a criação e ampliação de concursos públicos; a garantia de salários compatíveis com a carga horária; planos de cargos e salários, a

remuneração em todos os espaços socio-ocupacionais, a estabilidade no emprego e dignas condições de trabalho são parte da pauta da luta dos trabalhadores(as) Assistentes Sociais.

Corroborando com a estimativa que o Estado é o principal empregador dos Assistentes Sociais, a forma de vínculo empregatício das 14 entrevistadas é estatutária, totalizando 100% das entrevistadas. Ao serem questionadas se tiveram outros vínculos empregatícios anteriores ao CREAS, 9 responderam que sim, com a modalidade de teste seletivo, cargo comissionado, regime CLT e também estatutária. As experiências de trabalho de modo geral foram por meio da política da Assistência Social implantada nas prefeituras, em entidades sociais, na Vara da Infância e da Juventude e em Projeto de Extensão.

O vínculo empregatício é seguido de um valor de troca, ou seja, a remuneração, a qual nos termos de Lamamotto (2007, p. 421-422 apud Raichelis 2019, p.37) compreende “a um equivalente monetário de seu tempo de trabalho socialmente necessário”. Das entrevistadas a variação é de três a quatro salários mínimos, sendo que três entrevistadas responderam que exercem atividade profissional em outro local além do CREAS. O Serviço Social como especialização do trabalho coletivo e a condição de trabalhador assalariado do Assistente Social que intervém nas expressões da questão social, acaba vivenciando uma relação contratual. No caso das entrevistadas, tendo o Estado como principal empregador, todas recebendo uma baixa remuneração expressa o quanto o fundo público é minimamente direcionado para a área social e maximamente direcionado para as grandes empresas. Além das profissionais receberem uma baixa remuneração, ainda há grande falta de profissionais no quadro das equipes, o que irá demandar em sobrecarga de trabalho.

Nesse sentido, a atividade profissional inserida na relação de compra e venda da sua força de trabalho especializado torna-se uma relação mercantilizada mediante o assalariamento, sofrendo todas as formas de precarização do trabalho. Nos termos de Raichelis (2011, p. 224), essa relação apresenta interfaces:

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

Eis o duplo aspecto do exercício profissional do Assistente Social. Realizando sua atividade profissional como um trabalhador assalariado, ao vender sua força de trabalho em troca de um salário, “contratado pelas instituições empregadoras ingressa no mercado de trabalho como proprietário de sua força de trabalho especializada”, e ainda desempenha um trabalho complexo na divisão técnica e social do trabalho (RAICHELIS, 2011, p. 224). Devido a ser um trabalho complexo, a remuneração³ deveria corresponder à lógica do mercado discursada pela classe dominante para atender às necessidades reais do profissional. Mas a classe dominante aqui, bem representada pelo Estado de classe, aplica a lei do mercado que a convém, principalmente devido ao fato de existir um número de força de trabalho sobrando no mercado de profissionais Assistentes Sociais.

Quando se aproxima dos recursos humanos no CREAS, não há dúvidas da importância da realização do exercício profissional dos Assistentes Sociais, a equipe de referência do CREAS está embasada nos documentos: Norma Operacional Básica SUAS/Recursos Humanos (NOBSUAS/RH 2012), Orientações Técnicas do CREAS (2011), Resolução 17/2011, Resolução nº 9/2014.

No entanto, ao se trazer as respostas apresentados pelas profissionais do CREAS, depara-se com determinações quantitativas e qualitativas que mostram uma panorâmica concreta da situação cotidiana deficitária dos profissionais na esfera do trabalho:

Seria necessário pelo menos mais 2 psicólogas para assim formar duplas psicossociais, uma vez que há 3 Assistentes Sociais, entretanto a estrutura física não comporta o aumento de RH. Sugere-se também a contratação de 1 advogado, pois este profissional não compõe a equipe. Ainda, quanto às profissionais de suporte, com nível fundamental, como 1 motorista, só é viável lotação deste profissional caso seja adquirido automóvel para uso exclusivo do CREAS. No que tange o profissional de nível médio, sugere-se a contratação de 1 administrativo, pois, algumas destas funções são realizadas por estagiários de nível superior - psicologia (Entrevistada L).

Para integrar a equipe, precisa de 1 Assistente Social 30 horas e ter um coordenadora só com essa função, pois hoje a psicóloga é também a coordenadora (Entrevistada H).

A contratação de mais 02 psicólogos, 01 Assistente Social e 01 educador social (Entrevistada B).

³ Referente à remuneração da categoria profissional, a cerca de 12 anos tramita na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei nº 4022/08, que trata do piso salarial para a categoria, pois há muita discrepância nos valores de salário no país. Os profissionais estão expostos a intensificação do trabalho, aviltamento dos salários, pressão pelo cumprimento de metas, dentre outras situações que precarizam o exercício profissional.

Para compor a equipe 1 pedagogo para complementar com medidas em meio aberto (Entrevistada C).

Precisa de 1 técnico administrativo, 1 advogado e 1 orientador social (Entrevistada G).

Demanda de 02 profissionais para abordagem social 01 técnico de referência para atendimento do SINASE (Entrevistada D).

Precisamos de 1 motorista e 1 segurança (Entrevistada E).

As falas das Assistentes Sociais indicam que há um quadro de profissionais deficitário, visualiza-se de um lado a não contratação do que as normativas dispõem, e do outro que nem sempre o que preconiza a Legislação, no que se refere à equipe de referência do CREAS, é a real necessidade das equipes. Dessa forma o que a NOB-RH/SUAS preconiza dependendo da realidade estará obsoleto e demandará de aumento da equipe em vários níveis: superior, médio ou fundamental. O fato de se observar somente as normativas quanto à equipe de referência e, assim, não lançar um exame para o real da totalidade posta, pode estar conservando ciclos geracionais de violação de direitos, pois as equipes não darão conta da demanda por atendimento no CREAS.

O fato é que, independente de qual profissional esteja faltando na equipe de referência, isto irá implicar diretamente nas condições objetivas do exercício profissional do Assistente Social, pois o trabalho social especializado a que foi pensado para o CREAS demanda da atribuição técnica de cada profissional que deve compor a equipe (BRASIL, 2011, p. 28):

O trabalho social especializado ofertado pelo CREAS exige que a equipe profissional seja interdisciplinar, contando com profissionais de nível superior e médio, habilitados e com capacidade técnica para o desenvolvimento de suas funções. Implica, ainda, em maior domínio teórico-metodológico por parte da equipe, intencionalidade e sistematicidade no acompanhamento a famílias/indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Nesse sentido, numa perspectiva dialética, deve agregar instrumentos técnicos e operativos, bases teórico-metodológicas e ético-políticas, que possam proporcionar uma aproximação sucessiva e crítica à realidade social, donde emergem as situações atendidas.

Enfatizando a demanda explicitada, o processo de trabalho dentro do CREAS deve levar em conta a perspectiva de totalidade, implicando o domínio metodológico de cada profissional, agregando bases teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas de profissionais com nível superior e médio. Um atendimento a ser realizado com a falta de um

profissional na equipe irá rebater na possibilidade de ineficácia das intervenções realizadas, ressaltando que se fala de situações de violação de direitos. O Estado, na figura da gestão municipal da política de assistência social, ao não possibilitar que as equipes de referência estejam completas, torna-se um violador de direitos, e sobretudo um fomentador de um ciclo geracional de violência.

Para além da falta de recursos humanos está a infraestrutura, necessária para o desenvolvimento qualitativo das atividades no CREAS, os quais também são indispensáveis para a operacionalização do atendimento e irão rebater nas condições de trabalho. A infraestrutura da unidade CREAS, de acordo com a Tipificação Nacional dos Serviços Assistenciais (2013) e Orientações Técnicas do CREAS (2011), enfatizam que ao se realizar o atendimento aos usuários, deve propiciar um ambiente físico acolhedor e assegurar espaços para a realização de atendimentos familiar, individual e em grupo, em condições de sigilo e privacidade. Frente a essa questão, 64,28% das entrevistadas consideram que o espaço socio-ocupacional no que concerne à estrutura física do CREAS é adequado para a realização do seu exercício profissional e operacionalização dos programas, projetos e serviços ofertados. Sendo que 37,71% das entrevistadas avaliam que a estrutura física não é adequada.

Avançando nessa temática de infraestrutura nas condições objetivas do exercício profissional do Assistente Social, deve haver um local destinado ao atendimento aos usuários que garanta condições éticas e técnicas, conforme preconizado no Código de Ética Profissional, na Resolução 493/2009 do CFESS e no Parecer Jurídico 06/2013 do CFESS. O percentual de 78,57% das profissionais destaca que há um local que permite o sigilo profissional, todavia 21,42% das profissionais responderam que não possuem um local que possibilite condições éticas e técnicas de trabalho. As informações apresentadas denunciam uma realidade concreta do exercício profissional do Assistente Social e áreas afins, pois, além de ser uma exigência legal a necessidade de sigilo profissional, fala-se de atendimento de situações de violações de direito. Dessa forma o usuário tem o seu direito violado duas vezes, e a profissional que o atende também passa por uma violação de direitos e comete uma infração ética.

A infraestrutura física do CREAS é importante para a operacionalização das atividades desenvolvidas, a falta de espaço e ou equipamentos rebatem diretamente no exercício profissional. Esses conteúdos aparecem de forma enfática pelas profissionais, participantes

da pesquisa: as falas das entrevistadas que contemplam as maiores problemáticas referentes à estrutura física do CREAS, enfatizam:

Considero insuficiente, pois o espaço físico é pequeno. No momento a coordenação divide sala com a educadora social. Há apenas uma sala de aproximadamente 3,5 m por 3,5 m para quatro profissionais de nível superior, sendo 3 Assistentes Sociais e 1 psicóloga. Há uma sala de atendimento para grupo, a qual também é usada para atendimento individual, logo é preciso estar sempre atento à agenda para os atendimentos individuais, realizando manejo para não coincidir dias e horários. Ocorre que, esporadicamente, o atendimento de demanda espontânea pode surgir quando a única sala para atendimento está ocupada impossibilitando desta forma, o acesso a um ambiente adequado para realização do atendimento particularizado, havendo necessidade de realizar agendamento, portanto já houve situações em que o usuário regressou sem atendimento, e posteriormente não compareceu para o dia e horário agendado. Também se faz necessário a aquisição de veículo para disponibilidade integral do CREAS, pois no momento esta não é a realidade apresentada, e por qual motivo utiliza-se automóvel de outros serviços algumas vezes por semana, o que inclusive implica em restrição de intervenções como de visitas domiciliares e intervenções conjunta com a rede de serviços, por exemplo, uma vez que é necessária organização interna para atender todas as demandas da unidade (Entrevistada L).

Precisamos de uma sede, pois hoje o CREAS fica dentro da Prefeitura (Entrevistada H).

O espaço não é suficiente. O CREAS ocupa imóvel alugado, que no momento não está comportando as equipes e usuários (Entrevistada B).

Os elementos que aparecem a respeito da infraestrutura dos CREAS evidenciam que além do CREAS estar em imóvel alugado, também não comporta a equipe e os usuários para o atendimento, bem como que o atendimento do CREAS é realizado na estrutura física da prefeitura, fato esse que irá novamente recair na questão de sigilo no atendimento, faz se um adento sobre as situações de violação de direitos, e, em um prédio onde comporta o paço municipal, espaço onde ocorrem inúmeros atendimentos diários com um fluxo expressivo de pessoas. Novamente aparece a precarização das relações no exercício profissional.

Percebe-se que nas falas, de forma detalhada, são descritas as dificuldades das infraestruturas no CREAS, tais como: o compartilhamento de salas pela equipe, que quatro profissionais utilizam uma sala de grupo para atendimento individual, fazendo uma “acrobacia” para conseguir agendar atendimentos. Inclusive, explicitam o fato de que o usuário não pode ser atendido pela carência de espaço. Além de a estrutura física ser precária, também manifesta a dificuldade de recursos materiais, exemplificando a dificuldade de veículo para realizar visita domiciliar. Frente ao exposto, os recursos de estrutura física irão

impactar diretamente nas condições objetivas do exercício profissional e, a falta seja de recursos humanos, estrutura física ou recursos materiais, irão rebater na qualidade dos serviços prestados, sobretudo na precarização destes.

Os serviços prestados nos CREAS estão consubstanciados em um conjunto de leis e normativas que fundamentam e definem a política de assistência social e regulam o SUAS. Nas Orientações Técnicas do CREAS há a descrição de demandas de outras políticas ou órgãos que não estão em consonância com a atribuição das equipes de referência no escopo normativo da Assistência Social. Dentro dessa perspectiva, buscou-se saber se as demandas atendidas pelos CREAS são somente referentes às situações de violações de direitos, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Quadro 1 - Demandas atendidas que não se configuram em atribuição de CREAS

Demanda	Quantidade de CREAS que atende essa demanda
Ministério Público, processos de tutela, curatela, e ou para avaliar medidas de afastamento do agressor da vítima;	8 CREAS
Poder Judiciário, guarda, adoção;	7 CREAS
Conselho Tutelar referente à avaliação de guarda e relatórios sobre o histórico familiar;	6 CREAS
Saúde mental, não relacionado à violação de direitos;	6 CREAS
Defensoria Pública;	2 CREAS
Delegacias Especializadas;	2 CREAS

Fonte: dados de pesquisa coletada pela autora.

Conforme os dados apresentados no quadro 1 identifica-se que as equipes do CREAS acolhem um quantitativo expressivo de demandas que não se configuram em atribuição por atendimento, tais como: 57,14% responderam que atendem demandas específicas do Ministério Público, 50% do Poder Judiciário, 42,85 % atendem demanda do Conselho Tutelar e saúde mental, 14,28% de delegacias especializadas e defensoria pública.

Sobre as demandas que não constituem em atribuições do atendimento às Orientações Técnicas do CREAS indicam, claramente, que conforme (BRASIL, 2011, p. 25-26) não são competências da equipe no atendimento:

Ocupar lacunas provenientes da ausência de atendimentos que devem ser ofertados na rede pelas outras políticas públicas e/ou órgãos de defesa de direito; • Ter seu papel institucional confundido com o de outras políticas ou órgãos, e por conseguinte, as funções de sua equipe com as de equipes interprofissionais de

outros atores da rede, como, por exemplo, da segurança pública (Delegacias Especializadas, unidades do sistema prisional etc.), órgãos de defesa e responsabilização (Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e Conselho Tutelar) ou de outras políticas (saúde mental etc.); Assumir a atribuição de investigação para a responsabilização dos autores de violência, tendo em vista que seu papel institucional é definido pelo papel e escopo de competências do SUAS.

A equipe do CREAS, de acordo com as normativas, não deve “ocupar lacunas” devido a inexistência de atendimentos específicos, seja das distintas políticas públicas, órgãos de defesa de direitos, segurança pública, defesa e responsabilização, bem como assumir papel de investigação. À equipe cabe a orientação e apoio às situações de violações de direitos realizando atendimento, acompanhamento e encaminhamentos necessários com vistas a superação e ou amenização dos danos causados ante a violação de direitos sofrida.

De acordo com os dados, é possível verificar a presença manifestada de uma precarização do trabalho das equipes do CREAS, lembrando que o CREAS é um espaço onde as competências e atribuições são complexas, local onde há a necessidade de se atender demandas que não se configuram atribuição das equipes de CREAS. É muito importante que se clarifique os papéis e se delimite as competências dos CREAS por meio de um mapeamento da rede de atendimento, com a elaboração de fluxos e protocolos de atendimentos onde se definem responsabilidades de cada órgão da rede de atendimento.

Verifica-se que onde estão as maiores lacunas, seria do Poder Judiciário e Ministério Público, os quais, de modo geral, não possuem equipes interprofissionais e se sobrepõem as equipes dos CREAS ao enviarem, ou até mesmo por vezes determinarem que atendimentos sejam realizados. Tais como relacionados à guarda e adoção, processos de tutela, curatela ou para avaliar afastamento de agressor da vítima. Lembrando que as Orientações Técnicas do CREAS preconizam que:

Os relatórios do CREAS não devem se confundir com a elaboração de “laudos periciais”, relatórios ou outros documentos com finalidade investigativa que constituem atribuição das equipes interprofissionais dos órgãos do sistema de defesa e responsabilização (CREAS, 2011, p. 43).

Os relatórios das equipes servem para o encaminhamento ao sistema de defesa e responsabilização de informes que tratem sobre o atendimento e acompanhamento às famílias e aos indivíduos, resguardando-se o que dispõe o código de ética e as orientações dos respectivos conselhos de categoria profissional. Na produção dos relatórios, os profissionais

têm que, impreterivelmente, considerar a atribuição da proteção social da Assistência Social, do mesmo modo que, observar o papel do CREAS e suas competências que, o qual não pode ser confundido com a atribuição dos órgãos do sistema de defesa e responsabilização.

A partir do momento que as equipes precisam assumir atribuições e responsabilidades que não lhe competem irá incorrer em aumento de demanda, falta de qualidade no atendimento, sobrecarga profissional, demanda por hora extra, e uma exacerbada precarização no trabalho.

Tanto o poder judiciário como o ministério público possuem legalmente, a possibilidade de constituírem equipes interprofissionais. Destacando que estas equipes podem obter o mesmo nível salarial ou, ainda, bem acima do recebido pelas profissionais da Assistência Social, fato esse que precariza ainda mais o exercício profissional dos Assistentes Sociais dentro do CREAS.

Frente ao exposto, durante muito tempo, as ações referentes à assistência social foram compreendidas em sua construção teórico-prática como uma atividade que se baseava na caridade, totalmente descaracterizada da compreensão que se tem hoje, ou seja, da perspectiva de direito. Mas, no atendimento no CREAS visualiza-se que há uma descaracterização da política, que passa a ter um viés de defesa e responsabilização e de saúde mental, inclusive. Destaca-se que há documentos específicos que situam qual a competência, função e atribuição dos serviços, colocando em destaque a documentação que trata da Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, as orientações Técnicas do CREAS e demais legislações que expressam a natureza desse serviço. Urge a necessidade de se clarificar os papéis, pois o trabalho especializado do CREAS apresenta expressivas determinações, com grau significativo de complexidade. Assim, as demandas que estão sendo atendidas acabam por fragilizar, enfraquecer e desqualificar o atendimento e, por conseguinte o exercício profissional dos Assistentes Sociais.

As demandas por atendimento no CREAS são complexas e exigem um arcabouço de funções e atribuições dos profissionais da equipe de referência, são necessários também além de recursos humanos, recursos materiais e de infraestrutura, pois o atendimento requer uma gama de exigências, as quais são explicitadas nas normativas do CREAS.

Considerações finais

A política da Assistência Social ganhou notoriedade a partir das conquistas que a sociedade civil materializou com a promulgação da Constituição Federal. Os passos percorridos sempre deixaram marcas nas vidas dos sujeitos pertencentes à classe trabalhadora, bem como de seus familiares. Dentre os resultados expressivos alcançados, a criação do CREAS expressou e/ou expressa os avanços no âmbito do direito, bem como na vida prática.

Ao mesmo tempo o estado converte-se em uma instância política e econômica representante dos monopólios. Sua responsabilidade é de garantir a rotação do capital, fazendo com que se reproduza e preserve a força de trabalho com vínculo empregatício, bem como manter controlada a força de trabalho pertencente ao exército industrial de reserva. Hoje o exército industrial de reserva ampliou, diversificou e mecanizou manifestando suas concretudes em todos os níveis da vida econômica, ou seja, nos setores primário, secundário e terciário.

As transformações no mundo do trabalho impuseram mudanças nas relações entre Estado e sociedade, redirecionando e modificando os parâmetros de constituição do sistema de proteção social, impactando diretamente nas políticas sociais por meio de reformas, que se manifestam na atualidade, pautadas em um conjunto de normativas organizadas com características de fragmentação, focalização, descentralização e desfinanciamento, em uma relação cíclica e progressiva de retrocesso dos direitos.

A pesquisa revelou a intensificação e sobrecarga de trabalho vivenciada por profissionais que explicitam diariamente, em sua totalidade, a violência que o modo de produção capitalista exerce, ao ampliar o desgaste físico e psíquico presente na vida dos trabalhadores. Neste cenário nas primeiras décadas do século XXI verifica-se que os equipamentos do Estado, bem como as entidades sem fins lucrativos não criam condições objetivas de profissionais para atender às demandas existentes.

Em decorrência do descaso público e privado em relação à classe trabalhadora, o processo de trabalho do Assistente Social no CREAS ocorre em meio à violência, seja dos casos atendidos, seja pela sua condição do exercício profissional. O profissional tem o seu direito enquanto trabalhador violado, devido à falta de estrutura física, de recursos humanos e materiais, da fragmentação da rede de proteção social, da sobrecarga de trabalho, da remuneração baixa, e o profundo desconhecimento do significado teórico, metodológico, ético e político do papel do CREAS.

Ao mesmo tempo, com os resultados da pesquisa, foi possível compreender que no cotidiano da prática profissional revelou que os profissionais respondem às demandas que não pertencem ao seu campo de atuação, destacando o crescimento exponencial por atendimento do setor sociojurídico. Tais profissionais não possuem a atribuição na Assistência Social para dar encaminhamento profissional a essa demanda, porém não podem em momento algum, se furtarem de fazerem.

Constatou-se no processo de pesquisa que ocorre uma descaracterização da assistência social dentro do CREAS, pois, evidencia-se que alguns atendimentos seguem na área de defesa e responsabilização e da área de saúde mental. Afirma-se ainda que dentre as maiores problemáticas encontradas está a necessidade de se explicitar o papel do CREAS.

Por fim, a sistematização do exercício profissional do Assistente Social no CREAS, e o mapeamento das interfaces do cotidiano profissional foi fundamental para a categoria profissional, no sentido de problematizar as condições que o exercício profissional está ocorrendo, lançando um olhar para os limites, mas sobretudo, provoca os profissionais a refletirem sobre possibilidades de enfrentamento buscando por mudanças e aprimoramento.

Com base nos resultados obtidos durante a pesquisa, é possível afirmar que o Estado é negligente em uma demanda real e concreta e o modo de produção capitalista amplia o grau de desigualdades. Destarte, interfere e omite a precarização dos profissionais de Assistência Social ao mesmo tempo em que aumenta ascendentemente os seus lucros, na condição de capital fixo e variável.

Referências

BATISTA, A. A. **Trabalho Questão Social e Serviço Social**. Cascavel: Edunioeste, 2014.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília, 2014.

_____. **Lei nº 12.345 de 06 de julho de 2011**. Altera a Lei nº 8.742 de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social, Brasília, 2011.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Brasília, 2011.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Resolução nº 33, de 12 de dezembro de 2012**. Aprova a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social - NOB/SUAS. Brasília 2012.

_____. **Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social Recursos Humanos NOB-RH Anotada e Comentada** – Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.

DEMO, Pedro, 1941-. Metodologia científica em ciências sociais. 3. ed. rev. e ampl., São Paulo: Atlas, **1995**.

LACERDA, L. E. P. de. Exercício profissional do Assistente Social: da imediatividade às possibilidades históricas. *In: Serviço Social e Sociedade*, São Paulo: Cortez, n.117, 2014. p. 22-24.

RAICHELIS, R. Serviço Social: trabalho e profissão na trama do capitalismo contemporâneo. *In: A nova morfologia do trabalho no serviço social*. (Orgs.) Raichelis, R.; Vicente, D. V. A. São Paulo: Cortez, 2019.

_____. O Assistente Social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. *In: Serviço Social e Sociedade*, nº 107, São Paulo: Cortez, 2011, p. 420-437.

TIBURTINO, L. C. Relações de Gênero e Processos de Trabalho no Serviço Social. *In: Temporalis*, Brasília (DF), ano 15, nº 29, jan./jun. 2015, p. 246-264.

Recebido em: 09/06/2021

Aceito em: 11/02/2022