

# REFLEXÕES CRÍTICAS ACERCA DO COTIDIANO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL INSERIDO NO CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

## *CRITICAL REFLECTIONS ON THE PROFESSIONAL QUOTIDIAN OF SOCIAL WORKER INSERTED INTO CENTER OF REFERENCE OF SOCIAL ASSISTANCE*

Adriana Giaqueto\*

Cíntia Bernardes Penha\*\*

Lara Iara Gomes Borges\*\*\*

**RESUMO:** O presente trabalho objetiva contribuir refletindo a cerca do trabalho do assistente social, na perspectiva do Projeto Ético Político, na Política Pública de Assistência Social, mais especificamente, no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS. Em um momento histórico de neoconservadorismo e retrocessos, os assistentes sociais vivenciam nestes espaços de trabalho a contradição entre o cumprimento de metas de atendimento, burocracia e as demandas dos sujeitos atendidos, transformando-se em um desafio cotidiano aliar produtividade, metas a atendimento qualificado, autonomia profissional e defesa intransigente de direitos. Neste campo de tensões o aprofundamento teórico se torna imperioso e um movimento permanente de formação continuada, alargando o entendimento acerca de acesso a direitos da classe trabalhadora, a partir de uma leitura reflexiva e não determinista da realidade. Construindo espaços, suscitando debates, o trabalhador do Sistema Único de Assistência Social deve buscar fortalecer a articulação entre teoria e prática por meio do conhecimento mediatizado.

**Palavras-chave:** Assistente Social, Projeto Ético Político do Serviço Social, Política de Assistência Social.

**ABSTRACT:** *The present work aims to contribute reflecting about social worker job in the perspective of Ethical-Political Project, in Public Policy of Social Assistance, specifically in the Social Assistance Reference Center - CRAS in portuguese. In a historic moment of neoconservatism and setbacks, social workers live in these workspaces, with*

---

\* Orientadora de Cíntia Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> do Departamento de Serviço Social e da Pós-Graduação em Serviço Social da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais – Unesp – Franca/SP. Vice-líder do Grupo de Estudos e Pesquisa sobre Formação Profissional em Serviço Social (GEFORMSS) e líder do GEDUCAS (Grupo de Estudos e Pesquisas sobre a Dimensão Educativa no Trabalho Social).

\*\* Assistente Social, Disserte do Mestrado em Serviço Social do Departamento de Serviço Social e da Pós-Graduação em Serviço Social da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais – Unesp – Franca/SP. Membro do GEDUCAS (Grupo de Estudos e Pesquisas sobre a Dimensão Educativa no Trabalho Social).

\*\*\* Assistente Social, Pós Graduada em Ensino Interdisciplinar sobre Infância e Direitos Humanos.

*contradiction between achieve attendance goals, bureaucracy and the demands of the people served, becoming a daily challenge to combine productivity, targets to qualified service, professional autonomy and uncompromising defense of rights. In this stress field, the theoretical deepening becomes imperative and a permanent movement of continuing education, widening the understanding of access to rights of the working class, from a non-deterministic and reflective reading of reality. Building spaces, leading discussions, the worker of the Unified Social Assistance System should seek to strengthen the links between theory and practice through the mediated knowledge.*

**Keywords:** *Social Worker; Ethical-Political Project from Social Work, Social Assistance Policy.*

## INTRODUÇÃO

A escolha desse tema ocorre, principalmente, devido à atuação profissional de uma das autoras, no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, no município de Poços de Caldas, e vivência em seu cotidiano profissional o embate entre executar com agilidade as ações, tarefas e ao mesmo tempo fazer uma leitura da realidade social do sujeito. Diante deste cenário, o processo de trabalho cotidiano parece ser fragmentado e encoberto na imediatividade podendo ocorrer o pragmatismo, uma atitude voltada para soluções sem reflexão teórica e histórica da problemática, o que impossibilita apreender a totalidade dinâmica da realidade a partir da singularidade no cotidiano (Pontes, 2010), ou seja, ocorrendo a mediação, categoria metodológica primordial para o trabalho do assistente social.

Sabe-se que ações urgentes, podem comprometer à análise dos determinantes, de todos os elementos envolvidos em uma intervenção profissional. Segundo o CFESS (2009) existem duas tendências no âmbito do CRAS que pressupõem o enfrentamento e a superação. A primeira é de restringir a atendimentos emergenciais que pode caracterizá-lo como um grande plantão de emergências, a segunda é de transformar o poder público em mero repassador de recursos a organizações podendo transformar o profissional em mero fiscalizador das ações realizadas pelas Organizações Não Governamentais (ONGs) esvaziando sua potencialidade de formulador da Política de Assistência Social.

Outro assunto que também faz parte deste embate é a forma com que a Política de Assistência Social vem se direcionando em suas diretrizes e normas. Tal política tem exigido dos profissionais atuantes nestes espaços sócio-ocupacionais agilidade na execução dos seus programas, projetos e serviços e a atender a pactos que são firmados entre os entes federados. E grande parte do co-financiamento destes programas e serviços estão condicionados a metas. Para atender as exigências destas pactuações, os entes precisam prestar contas das atividades, mensurar como estão cumprindo o que foi acordado. E isso tem exigido do profissional mais rapidez em suas ações, metas de atendimento, cumprimentos de processos burocráticos cada vez mais complexos.

É válido ressaltar que vivemos uma época de restrições cada vez maiores em nossas relações sociais e de trabalho, com a flexibilidade para os empregos, a precariedade dos salários, o rebaixamento do nível de vida da classe que vive o trabalhador.

O profissional de Serviço Social precisa estar atento à realidade inerente ao sistema capitalista que gera condições desiguais dentro de uma exploração cruel da classe trabalhadora, no qual o assistente social também está inserido.

O trabalho do assistente social tem concretizado a necessidade de obter um saber diferenciado para atuar profissionalmente, buscando a superar o senso comum (sem perder o bom senso) para interpretar com criticidade as transcorrências do capitalismo.

A teoria do valor trabalho tem sido abundantemente empregada em estudos recentes para revelar a precarização das condições de trabalho, que se estende também ao labor no setor de serviços. Importantes na ótica da exploração laboral, estudos precisam ser levados a efeito também com a ótica do trabalho produtivo ou não de valor no setor de serviços, caso a caso, ramo a ramo, grupo a grupo. (Rosso, 2014)

Da experiência adquirida no cotidiano profissional objetiva-se refletir sobre a atuação no espaço ocupacional do assistente social inserido nos CRAS.

Surgiu a seguinte questão: Como os profissionais assistentes sociais que desenvolvem seu fazer profissional nos Centros de Referência de Assistência Social- CRAS conseguem imprimir no seu cotidiano o Projeto Ético Político do Serviço Social?

## 1 DESENVOLVIMENTO

A partir da Constituição Federal (1988) e da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS)-Lei Nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, a Política de Assistência Social passou a ser respeitada como uma política de proteção social, passando a fazer parte do tripé da seguridade social (Saúde, Assistência Social e Previdência Social), bem como se configura como mecanismo de garantia de um padrão básico de inclusão social às pessoas que dela necessitam. Nesse sentido, ela passou a ser compreendida como direito do cidadão e dever do Estado, sendo referida no primeiro artigo da LOAS.

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 da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. (LOAS, 1993).

No segundo artigo da LOAS, a política traz seus objetivos e percebe-se que os mais significativos estão voltados para a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice. Assim, percebemos que é esta política que irá proporcionar a família em seus diferentes ciclos etários, provisão de uma vida digna, com segurança de sobrevivência, autonomia e empoderamento político e social.

Campos e Miotto, (2003) relatam que a Assistência Social é um direito de cidadania quando é pensada no sentido de socializar antecipadamente os custos enfrentados pela família, sem esperar que a sua capacidade se esgote.

Com isso, a Assistência Social como política de proteção social configura-se como mecanismo de garantia de um padrão básico de inclusão social às pessoas e/ou famílias que vivem em situação de vulnerabilidade e/ou risco social. Vejamos o que GIOVANI, (1998) diz sobre a Proteção Social:

[...] entende-se por Proteção Social as formas “institucionalizadas que as sociedades constituem para proteger parte ou o conjunto de seus membros. Tais sistemas decorrem de certas vicissitudes da vida natural ou social, tais como a velhice, a doença, o infortúnio, as privações (...) neste conceito tanto as formas seletivas de distribuição de bens materiais (como a comida e o dinheiro), quanto os bens culturais (como os saberes), que permitirão a sobrevivência e a integração, sob várias formas na vida social. Ainda, os princípios reguladores e as normas que, com intuito de proteção, fazem parte da vida das coletividades”. Desse modo, a assistência social configura-se como possibilidade de reconhecimento público da legitimidade das demandas de seus usuários e espaço de ampliação de seu protagonismo. (GIOVANI, 1998 in PNAS, 2004).

A proteção social da política de Assistência Social é ofertada de forma hierarquizada, e organizada em dois níveis: básica e especial. Sua oferta dependerá da complexidade do processo de proteção que o indivíduo e/ou família necessita. De acordo com a Norma Operacional Básica NOB-SUAS 2005, os conceitos de Proteção Social Básica são:

A proteção social básica tem como objetivos prevenir situações de risco, por meio do desenvolvimento de potencialidades, aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social, decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e/ou fragilização de

vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (NOB-SUAS 2005).

A seguir, segundo a mesma NOB-SUAS, os conceitos de Proteção Social Especial são:

A proteção social especial tem por objetivos prover atenções socioassistenciais a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e/ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras (NOB-SUAS 2005).

A Proteção Social Básica tem como porta de entrada os Centros de Referência de Assistência Social - CRAS. Estes são unidades públicas, que se localizam em áreas com maiores índices de vulnerabilidade e risco social, destinados à prestação de serviços socioassistenciais de proteção social básica às famílias e indivíduos, à articulação destes serviços no seu território de abrangência e uma atuação intersetorial na perspectiva de potencializar a proteção social, sempre visando a matricialidade sócio familiar.

Nos CRAS são ofertados programas, projetos e serviços. Pode-se dizer que o maior objetivo do CRAS é ofertar o Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família - PAIF. Este é de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de seus vínculos. Conforme a NOB RH SUAS-2006, o assistente social faz parte da equipe de referência dos CRAS, e a quantidade de inserção desse profissional por CRAS, dependerá do porte do município.

A NOB RH SUAS-2006, p.17, traz ainda a composição da equipe de referência do CRAS, e esta composição é de acordo com o porte do município, veja na tabela abaixo:

**Tabela: 01**

<b>Pequeno Porte I</b> (município de até 20.000 hab/5.000 famílias): mínimo de 1 CRAS para até 2.500 famílias referenciadas	<b>Pequeno Porte II</b> (município de 20.001 a 50.000 hab/5.000 famílias): mínimo de 1 CRAS para até 3.500 famílias referenciadas.	<b>Médio Porte</b> (município de 50.001 a 100.000 hab/10.000 famílias): mínimo de 2 CRAS, cada um para até 5.000 famílias referenciadas.	<b>Grande Porte</b> (município de 100.001 a 900.000 hab/25.000 famílias): mínimo de 4 CRAS, cada um para até 5.000 famílias referenciadas.	<b>Metrópole</b> (município de mais de 900.000 hab/mais de 250.000 famílias): mínimo de 8 CRAS, cada um para até 5.000 famílias referenciadas.
02 técnicos de nível superior, sendo um assistente social e outro preferencialmente psicólogo. 02 técnicos de nível médio.	03 técnicos de nível superior, sendo dois profissionais assistentes sociais e outro preferencialmente psicólogo. 03 técnicos de nível médio.	04 técnicos de nível superior, sendo dois assistentes sociais, um psicólogo e um profissional que compõe os SUAS. 04 técnicos de nível médio.		

**Fonte:** NOB RH SUAS-2006, p.17

Conforme já sinalizado, existem pactos firmados entre os entes federados que exigem dos profissionais atuantes na Política de Assistência Social executar suas ações considerando metas numéricas. A Comissão Intergestora Tripartite - CIT é um espaço de articulação e negociação entre os gestores municipais, estaduais e da esfera federal que tem como objetivo viabilizar a Política de Assistência Social, bem como espaço de expressão das demandas dos gestores da Assistência Social nas três esferas governamentais. Está comissão (CIT) definiu em sua 124ª reunião ordinária as Prioridades e Metas para a gestão municipal, no âmbito do Pacto de Aprimoramento do SUAS, previsto na NOB SUAS/2012, para o quadriênio 2014/2017. Este pacto está previsto na Resolução CIT

Nº 33 de 12 de dezembro de 2012, que aprova a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social.

Além dessas ações especificadas pelo Pacto de Aprimoramento do SUAS, os Centros de Referência da Assistência Social realizam atendimentos individualizados, avaliação para encaminhamento de segunda via de documentos pessoais, cesta básica (alimentar), atualização de cadastro único, oficinas com famílias, acessa as famílias que estão em descumprimento das condicionalidades do Programa Bolsa Família, Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, busca ativa<sup>1</sup>, visitas domiciliares, reuniões para discussão de caso de famílias em acompanhamento, reuniões com a rede socioassistencial, apoio aos usuários em ações coletivas, entre outros.

O pacto apresentado traz metas de prioridades para algumas ações que são desenvolvidas nos CRAS, como por exemplo, existe uma porcentagem específica de famílias que precisam estar inseridas no acompanhamento do Serviço de Atenção Integral à Família - PAIF. Essa porcentagem irá depender do porte do município. Logo, o profissional do CRAS tem a responsabilidade de acompanhar um número específico de famílias. Veja a tabela 02 abaixo:

---

<sup>1</sup> Busca Ativa é o deslocamento da equipe técnica do CRAS para conhecer o território e acessar a família.

Tabela: 02

<b>PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA</b>	
<b>PRIORIDADE</b>	<b>META</b>
a) Acompanhamento familiar pelo PAIF	Atingir taxa de acompanhamento do PAIF das famílias cadastradas no CadÚnico de 15 % para municípios de Peq. I e 10% para os demais portes.
b) Acompanhamento pelo PAIF das famílias com membros beneficiários do BPC	Atingir taxa de acompanhamento do PAIF das famílias com membros beneficiários do BPC: 25 % para municípios de Peq. Porte I e 10% para os demais portes.
c) Cadastramento das famílias com beneficiários do BPC no CadÚnico	Atingir os seguintes percentuais de Cadastramento no CadÚnico das famílias com presença de beneficiários do BPC: Munic. Peq I - 70%; Munic. Peq II - 70%; Médio Porte - 60 %; Grande Porte - 60%; MetrÓpole - 50%.
d) Acompanhamento pelo PAIF das famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família que apresentem outras vulnerabilidades sociais, para além da insuficiência de renda	Atingir taxa de acompanhamento pelo PAIF das famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família de 15% para os municípios de Peq. Porte I e 10% para os demais portes.
e) Acompanhamento pelo PAIF das famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família em fase de suspensão por descumprimento de condicionalidades, cujos motivos sejam da assistência social	Atingir 50% de taxa de acompanhamento das famílias em fase de suspensão do Programa Bolsa Família em decorrência do descumprimento de condicionalidades, cujos motivos sejam da assistência social com respectivo sistema de informação.
f) Reordenamento dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos	Atingir o percentual de 50% de inclusão do público prioritário no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.
g) Ampliação da cobertura da Proteção Social Básica nos municípios de grande porte e metrópoles	Referenciar 100% da população constante no CadÚnico com ½ SM ou 20% dos domicílios do município aos CRAS.
h) Adesão ao Programa BPC na Escola	Alcançar 100% de adesão dos municípios ao Programa BPC na Escola.

**Fonte:** Pacto de Aprimoramento do SUAS, previsto na NOB SUAS/2012, para o quadriênio 2014/2017.

Contudo, percebemos que é preciso considerar que o trabalho com famílias requer do profissional analisar criticamente a cerca do seu lugar na sociedade capitalista, bem como é preciso construir vínculos com a família para que a relação usuário e profissional venha fluir na perspectiva do acesso ao direito. Direito este que foi cerceado pela relação capital-trabalho.

No entanto, é preciso fazer uma interpretação da realidade em uma perspectiva de totalidade, quanto ao cuidado de não culpabilizar a família devido o Estado não garantir o acesso frente às políticas públicas. Assim, o profissional que atua no CRAS, caso ele não se ancore no Projeto Ético Político, será um reprodutor dessa relação capital-trabalho e não defensor de uma sociedade justa e menos desigual.

O assistente social nos espaços ocupacionais, poderá pautar sua atuação nas orientações que o Projeto Ético Político do Serviço Social preconiza, voltando seu trabalho direcionado no combate ao conversadorismo e em defesa da construção de uma nova ordem societária, mesmo que não seja resultado imediato de suas ações.

Segundo NETTO, 1999:

Os projetos profissionais [inclusive o projeto ético-político do Serviço Social] apresentam a autoimagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam os seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos e, institucionais e práticos) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as balizas da sua relação com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais, privadas e públicas. (NETTO, 1999,).

Assim, é possível entender que o Projeto Ético Político do Serviço Social é a junção de vários elementos que figuram a imagem ideal de profissional, os valores que vão legitimar essa profissão, a dimensão política organizativa da categoria, a

produção de conhecimento teórico e a produção prática a partir da apropriação que o assistente social pode fazer deste projeto. Este projeto de profissão e de sociedade está explicitado no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8662/93) e nas Diretrizes Curriculares aprovadas pela Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social em 1996.

O Serviço Social como profissão, configura-se com o próprio projeto ético político profissional da sociedade brasileira, com formação capaz de inserir-se criticamente no conjunto de relações sociais e de mercado de trabalho. Nos mais variados espaços ocupacionais o Assistente Social é de grande relevância à elaboração de pesquisas e projetos, que levam a uma aproximação da realidade dos usuários atendidos, com compromisso ético e domínio técnico de seus instrumentais (2010).

Percebemos que os projetos profissionais são constituídos por pessoas, sujeitos coletivos, mas que perpassam uma dimensão política que mostra “As mudanças no sistema de necessidades sociais sobre o qual a profissão opera [...] Frente a isso, os projetos profissionais igualmente se renovam, se modificam” (NETTO, 2005).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Serviço Social é uma profissão relativamente nova, (por volta de oitenta anos), despertou em seu seio uma renovação interna, conquistando majoritariamente seus profissionais na busca de uma postura diferenciada dentro das ciências humanas, condicionando o (a) Assistente Social desde sua formação acadêmica, a uma qualificação para um exercício profissional que mesmo dentro do sistema capitalista, busca possibilidades de modificar o que está imposto; se posiciona como uma categoria profissional disposta a recusar a conservar o papel de colaborar para a acumulação peculiar ao capital.

A ação cotidiana do Serviço Social é diretamente ligada às expressões da questão social advindas da estrutura capitalista,

onde não podemos nos furtar da desigualdade gerada pela riqueza socialmente produzida por muitos e uma classe que domina sua apropriação,

O que nos é comum é a permanência da instabilidade e contradições vivenciadas dialeticamente no cotidiano, e com isso, enche-nos de certezas e incertezas, ausência de garantias e presença de barreiras, fixas ou flexíveis, com base sólida ou movediça, a fim de consolidar um agir e um pensar crítico no intuito de se desmanchar no espaços de atuação profissional. É preciso não perder a capacidade de reflexão crítica, de formação continuada, de qualificação teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, enfim.

Que muitos profissionais de Serviço social estejam ativamente inseridos na correlação de forças do sistema capitalista, que acarreta precarizações, mas que possam se reinventar buscando a formação continuada para o adensamento teórico, fortalecendo a categoria profissional, suscitando debates para que profissionais e usuários tenham condições e

O Serviço Social pode contribuir significativamente para essa trajetória, à luz do seu projeto ético- político.

## REFERÊNCIAS

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos** NOB/RH. Brasília, 2006.

\_\_\_\_\_, **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, p. 32.

\_\_\_\_\_, Presidência da República. **Lei Orgânica da Assistência Social**, n. 8.742, de 7 de dezembro de 1993, publicada no DOU de 8 de dezembro de 1993.

\_\_\_\_\_. **Constituição (1988). Constituição [da] Republica Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Resolução Conselho Nacional de Assistência Social** n.º 33, de 12 de dezembro de 2012.

CFESS, (2009). **Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social.**

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Legislação e Resoluções sobre o Trabalho do/a Assistente Social. Lei de Regulamentação da Profissão** (Lei 8.662/03). Brasília: CFESS, 2011. Disponível em: [www.cfess.org.br](http://www.cfess.org.br)

\_\_\_\_\_. **Resolução CFESS nº273/93. Institui o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais.** 13 de março de 1993.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. **Famílias e Famílias Práticas e Conversações Contemporâneas.** (Organizadores: DUARTE, Marco José de Oliveira; ALENCAR, Mônica Maria Torres de). Ed.Lumen Juris 3º edição, Rio de Janeiro, 2013, p. 07 e 08.

NETTO, J. P. La construcción del proyecto ético-político del Servicio Social frente a la crisis contemporánea. BORGIANI, E.; GUERRA, Y.; MONTAÑO, C. (Org.). **Servicio Social crítico: hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional.** São Paulo: Cortez, Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social, 2005. p. 271-296.

\_\_\_\_\_. **Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós 64.** 8ª ed. São Paulo: Cortez, 2005.

\_\_\_\_\_. (1999) “**A construção do projeto ético-político contemporâneo**” in **Capacitação em Serviço Social e Política Social.** Módulo 1 – Brasília: Cead/ABEPSS/CFESS.

PONTES, Reinaldo Nobre, (2010). **Mediação e Serviço Social.** São Paulo: Cortez.

ROSSO, Sadi **Teoria do valor trabalho produtivo no setor de serviços,** Caderno CRH, Salvador, v. 27, n. 70, p. 75-89, Jan./Abr. 2014.