

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO - UNIBRA
CURSO DE BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL

**MARIA CLARA LEITE AZEVEDO
MARIA JOSÉ DA COCEIÇÃO
NALY KARINA FERREIRA DE SOUZA**

**A ATUAÇÃO DOS(AS) ASSISTENTES SOCIAIS NO CENTRO DE REFÊRENCIA
DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)**

RECIFE
2022

MARIA CLARA LEITE AZEVEDO
MARIA JOSÉ DA COCEIÇÃO
NALY KARINA FERREIRA DE SOUZA

**A ATUAÇÃO DOS(AS) ASSISTENTES SOCIAIS NO CENTRO DE REFÊRENCIA
DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à disciplina TCC do Curso de Bacharelado em Serviço Social do Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA, como parte dos requisitos para conclusão do curso.

Orientadora: Prof.^a M.^a Maricelly Costa Santos

Coorientadora: Prof.^a Dr.^a Carolina Leal de Lacerda Pires

RECIFE

2022

Ficha catalográfica elaborada pela
bibliotecária: Dayane Apolinário, CRB4- 2338/ O.

A994a Azevedo, Maria Clara Leite

A atuação dos(as) assistentes sociais no centro de referência da assistência social (CRAS) / Maria Clara Leite Azevedo, Maria José da Conceição, Naly Karina Ferreira de Souza. - Recife: O Autor, 2022.

23 p.

Orientador(a): Ma. Maricelly Costa Santos.

Coorientador(a): Dra. Carolina Leal de Lacerda Pires.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA. Bacharelado em Serviço Social, 2022.

Inclui Referências.

1. Atuação profissional. 2. Serviço social. 3. Assistência social. I. Conceição, Maria José da. II. Souza, Naly Karina Ferreira de. III. Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA. IV. Título.

CDU: 364

Dedicamos esse trabalho a nossos familiares e amigos que sempre nos apoiaram e incentivaram a nunca desistirmos

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente à Deus por termos chegado até aqui, aos nossos familiares que estiveram conosco nos momentos de angustia e dificuldades, sempre com palavras de encorajamento e nos dando forças para continuar, aos nossos amigos que com conselhos e cumplicidade nunca deixaram nós desistirmos.

Às nossas orientadoras que estiveram dispostas a ajudar e contribuir para o nosso melhor aprendizado, com paciência em todo trabalho e sendo muito compreensivas.

“Ninguém caminha sem aprender a caminhar, sem aprender a fazer o caminho caminhando, refazendo e retocando o sonho pelo qual se pôs a caminhar.”

(Paulo Freire)

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a atuação do profissional de Serviço Social no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS). A literatura utilizada para a construção desta pesquisa bibliográfica levou em conta as principais discussões sobre a trajetória histórica da política de assistência social e o direito social, os benefícios sócioassistenciais, programas e serviços, tendo em vista a problemática central em mostrar a importância do papel do assistente social no CRAS para a garantia de direitos daqueles que necessitam. Como principais resultados da pesquisa, podemos perceber que os(as) assistentes sociais eram reconhecidos como pessoas de caráter caritativo, mas com o passar dos tempos de muita luta e persistência, veio ocorrendo as mudanças e conquistas para a profissão, sendo reconhecidos como profissionais em defesa dos direitos sociais e humanos e das políticas públicas para as pessoas em vulnerabilidade social, fazendo um trabalho de grande qualidade e construindo uma sociedade mais justa, é de muita importância o trabalho do assistente social de forma geral para com a população carente com a execução dos objetivos ao longo da história e nos dias atuais. Conclui-se que os profissionais da assistência social enfrentam muitos desafios em sua atuação, destacando a valorização, respeito e autonomia para o desenvolvimento de suas ações por meio do comprometimento e respeito.

Palavras-chave: atuação profissional; serviço social; assistência social

ABSTRACT

This research aimed to analyze the performance of the social service professional at the social assistance referral center (CRAS). The literature used for the construction of this bibliographic research took into account the main discussions about the historical trajectory of the struggles of public policies and social rights, the benefits assistance partners, programs and services, in view of the central problem in show the importance of the role of the social worker in CRAS to guarantee rights of those in need. As the main results of the research, we can realize that social workers were recognized as people of character charitable, but with the passage of time of much struggle and persistence, changes and achievements for the profession, being recognized as professionals in defense of social and human rights and public policies for people in social vulnerability, doing high quality work and building a more just society, the work of the social worker in general way towards the needy population with the execution of the objectives throughout the history and today. It is concluded that social assistance professionals face many challenges in their work, highlighting the appreciation, respect and autonomy for the development of their actions through commitment and respect.

Keywords: professional performance; social service; social assistance

LISTA DE ABREVIações E SIGLAS

BPC	Benefício de Prestação Continuada
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especial da Assistência Social
CFESS	Conselho Federal de Estudante de Serviço Social
CRESS	Conselho Regional de Estudante de Serviço Social
CF/88	Constituição Federal de 1988
LBA	Legião Brasileira de Assistência
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
NOB	Norma Operacional Básica
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PAIF	Programa de Atenção Integral a Família
SUAS	Sistema Único de Assistência Social

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	14
2 DELINEAMENTO METODOLÓGICO.....	15
3 RESULTADOS.....	16
3.1 A política de assistência social no Brasil: uma análise sob a ótica do direito social	16
3.2 Serviços, programas e benefícios sócio assistenciais	18
3.3 O trabalho do(a) assistente social no CRAS - Centro de referência e assistência social numa perspectiva multidisciplinar.....	22
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
REFERÊNCIAS.....	27

A ATUAÇÃO DOS(AS) ASSISTENTES SOCIAIS NO CENTRO DE REFÊRENCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)

Maria Clara Leite Azevedo

Maria José da Conceição

Naly Karina Ferreira de Souza

Professora Orientadora: Maricelly Costa Santos¹

Professora Coorientadora: Carolina Leal de Lacerda Pires²

1 INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do Curso de Serviço Social do Centro Universitário Brasileiro (UNIBRA), para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, visando discutir e relatar acerca da atuação dos profissionais do Serviço Social no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

Para tanto, definiu-se como tema do trabalho: atuação profissional no CRAS, Tendo como objeto de estudo: a atuação do assistente social no centro de referência e assistência social de uma forma geral, tendo em vista a história dos direitos sociais, a trajetória da política de assistência, benefícios e as dimensões. Além disso, a proposta do referido estudo visar a analisar a atuação do profissional de serviço social, considerando a lutas dos assistentes sociais até os dias atuais e sua atuação no CRAS para a população assistida na comunidade e identificar suas necessidades para o desenvolvimento do seu trabalho.

Para construção deste estudo, foi preciso recorrer à pesquisa bibliográfica, passando pelo tempo histórico da trajetória da política de assistência social no Brasil e as lutas pelos direitos sociais. Segundo Marconi e Lakatos (1996), este tipo de pesquisa é fundamental para melhor compreender o que será posteriormente pesquisado, para que o pesquisador esteja teoricamente embasado sobre o assunto, pois é nesta etapa que ele vai definir os objetivos da pesquisa, as

¹ Professora da UNIBRA. Doutoranda em Serviço Social (UFAL). E-mail: maricelly.costa@grupounibra.com.

² Professora da UNIBRA. Doutora em Letras (UFPE). E-mail: carol_ibgm@outlook.com.

hipóteses, qual é o meio mais adequado para a coleta de dados, tamanho da amostra e como os dados serão tabulados e analisados.

A pesquisa encontra-se estruturalmente dividido em três capítulos, a saber: A política de assistência social no Brasil: uma análise sob a ótica do direito social; Serviços, programas e benefícios sócio assistenciais; O trabalho do(a) assistente social no Centro de referência e assistência social (CRAS) numa perspectiva multidisciplinar.

No primeiro capítulo mostra a trajetória da política de assistência social até a conquista dos direitos sociais na Constituição Federal de 1988, com lutas, manifestações e sofrimento, mas que ressalta o enfrentamento dos profissionais em alcançar os seus objetivos e os vulneráveis serem assistidos.

No segundo capítulo explicamos sobre os benefícios, programas e serviços, o que cada um faz e como se aplicam a população necessitada.

No terceiro capítulo vemos as três dimensões do assistente social e como são trabalhados na prática, contextualizando o trabalho do assistente social no CRAS.

O estudo foi feito com base em como o assistente social atua no CRAS e como ele lida com esses caminhos e estratégias na realidade, sempre em busca de melhorar e mostrar que é capaz para solucionar aquela situação com seus instrumentos de atuação.

A pesquisa foi de muita importância para o Serviço Social, pois mostrar que apesar de todas as dificuldades encontradas pelo caminho, O profissional do Serviço Social consegue exercer sua função em busca de uma vida mais justa para os mais vulneráveis, reconhecimento de direitos e é mais uma conquista para o Serviço Social.

2 DELINEAMENTO METODOLÓGICO

A pesquisa ocorreu através de uma revisão bibliográfica se utilizando e sendo elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de: livros, revistas, publicações em periódicos e artigos científicos, internet, com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com todo material já escrito sobre o assunto da pesquisa.

As seleções de fontes de pesquisa foram consultadas a partir dos termos de buscas do Google, utilizando 4 livros, 2 artigos, textos, revistas, obras dos anos entre 1996 a 2016.

Na pesquisa bibliográfica, é importante que o pesquisador verifique a veracidade dos dados obtidos, observando as possíveis incoerências ou contradições que as obras possam apresentar (PRODANOV; FREITAS, 2013).

3 RESULTADOS

3.1 A política de assistência social no Brasil: uma análise sob a ótica do direito social

A política da assistência social no Brasil foi criada para atender pessoas em situação de vulnerabilidade e risco social, porém antes da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, a prática de assistência social brasileira era conhecida inicialmente como uma bondade por causa da caridade e da solidariedade que existia para com a população carente.

De acordo com Santos (2020, s. p.), vulnerabilidade social:

É que caracteriza a condição dos grupos de indivíduos que estão a margem da sociedade, ou seja, pessoas ou famílias que estão em processo de exclusão social, principalmente por fatores socioeconômicos.

Por sua vez, risco social deve ser entendido como:

Evento externo, de origem natural, ou produzido pelo ser humano, que afeta a qualidade de vida das pessoas e ameaça sua subsistência. Os riscos estão relacionados tanto com situações próprias do ciclo de vida das pessoas. Quanto com condições específicas das famílias, comunidades ou entorno (CARNEIRO, 2004, s. p.).

Com o avanço do capitalismo na década de 1930, houve um crescimento na exploração da força de trabalho e com isso aumentou as expressões da questão social que é o conjunto das expressões que definem as desigualdades da sociedade.

A partir dos anos de 1937 a 1945 foram criadas as primeiras instituições da assistência social, A primeira grande regulação foi a instalação do Conselho Nacional de Serviço Social (CNSS) criado em 1938, sendo um dos órgãos de cooperação do Ministério da Educação e Saúde tendo o objetivo de centralizar e organizar os esforços de assistência pública e as instituições privadas que são usadas como mecanismos de patrocínio político e Manipulação de fundos públicos e subsídios.

A Legião Brasileira de Assistência (LBA) foi um órgão assistencial público fundado em 28 de agosto de 1942, pela primeira-dama Darcy Vargas com o objetivo

de fornecer ajuda aos familiares dos soldados enviados para segunda guerra mundial, tornando um órgão assistencial para todas as famílias carentes:

Em outubro de 1942 a L.B.A. se torna uma sociedade civil de finalidades não econômicas, voltadas para “congregar as organizações de boa vontade”. Aqui a assistência social como ação social é ato de vontade e não direito de cidadania (SPOSATI, 2004, p. 20).

A Legião Brasileira de Assistência foi criada a partir do voluntariado feminino juntamente com o estado e o empresariado brasileiro e firmou como instituição indo além do seu inicial objetivo alcançando as famílias que a previdência não conseguiu abranger.

A assistência social deixa de ser somente caritativa e começa a se incluir cada vez mais na relação social de produção, mas a Criação de novos organismos segue a lógica do retalhamento social, criando-se serviços, projetos e programas para cada necessidade, problema ou faixa etária, compondo uma prática setorizada, fragmentada e descontínua, que perdura até hoje (MESTRINER, 2001, p. 170).

No período de 1930 a 1964 a sociedade descontente e insatisfeita começa a fazer manifestações e movimentos na luta de políticas sociais que ficaram conhecidas como populismo, onde reivindicavam a reforma de base e melhores condições de vida para a classe Trabalhadora. Também houve o golpe do estado que foi resultado de uma articulação política golpista realizada por civis e militares entre 1961 e 1962.

De acordo com Delgado (2009), o golpe de Estado no Brasil em 1964 foi a deposição do presidente brasileiro João Goulart por um golpe militar de 31 de março a 1.º de abril de 1964, pondo fim à Quarta República e iniciando a ditadura militar brasileira.

A partir desse momento é proibido as manifestações e movimentos sociais da população, no ano de 1968 os movimentos voltam com objetivos diferentes, mas só com um propósito do fim da ditadura, com toda essa pressão das manifestações em todo período as políticas sociais encontram espaço para colocar em prática a efetivação dos direitos sociais na constituição de 1988.

A Mobilização social e a necessidade de políticas públicas de importância na esfera social, inicia intensamente uma reflexão sobre a concepção da política pública de Assistência Social.

Contudo foi pensado em um sistema de proteção social para diminuir as dificuldades da sociedade onde só existiam saúde e previdência para os que

contribuíssem, ou seja, não era um direito para todos. Dando a Constituição Federal brasileira de 1988 a definição e a programação da Seguridade Social (LONARDONI *et al.*, 2006).

De acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988, no seu Artigo 194: “A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social” (BRASIL, 2003, p. 193).

A assistência social originou-se a partir da prática do assistencialismo onde o Estado, a Igreja e a burguesia andavam juntos para amparar as pessoas em situações de vulnerabilidade. O direito Social é aquele que está conectado ao mínimo garantido de uma melhor qualidade de vida para a sociedade.

Os direitos sociais estão previstos no artigo 6º da Constituição Federal (BRASIL, 1988, s. p.):

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 90, de 2015).

Parágrafo único. Todo brasileiro em situação de vulnerabilidade social terá direito a uma renda básica familiar, garantida pelo poder público em programa permanente de transferência de renda, cujas normas e requisitos de acesso serão determinados em lei, observada a legislação fiscal e orçamentária (Incluído pela Emenda Constitucional nº 114, de 2021).

Entende-se que o direito social está totalmente ligado à política de assistência social, estão em conjunto os direitos de todos cidadãos que devem ser compartilhados por todos os seres humanos em sociedade, independente de orientação sexual, gênero, etnia, religião e classe econômica, as políticas que acrescentam, levam em consideração a população mais necessitada na qual estão acobertadas.

3.2 Serviços, programas e benefícios sócio assistenciais

A política de assistência social vem passando por mudanças ao longo dos anos, essas mudanças são de muita importância e necessárias na assistência social para o aprimoramento da política e uma maior qualificação nas ações, com o passar dos tempos as demandas se modificam e surgem outras necessidades. Não deixando de citar a Constituição Federal de 1988 e a Lei Orgânica da Assistência Social, como responsáveis por tais mudanças, deve se reconhecer um salto

considerável na assistência social com a aprovação da Política Nacional de Assistência Social e da Norma Operacional Básica (NOB) do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) (BRASIL, 2005).

A partir da Constituição Federal de 1988, regulamentada pela Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993, intitulada Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), novos conceitos e modelos de assistência social passaram a vigorar no Brasil, sendo esta colocada como direito de cidadania, com vistas a garantir o atendimento às necessidades básicas dos segmentos populacionais vulnerabilizados pela pobreza e pela exclusão social. Trouxe também um novo olhar para a assistência social brasileira, no âmbito da seguridade social, iniciando um novo campo de direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal, a LOAS se inseri no sistema do bem-estar social brasileiro concebido como campo do Seguridade Social, construindo um triangulo junta a saúde e previdência. Os Artigos 203 e 204 da Constituição Federal de 1988 definem e garantem os direitos à assistência social.

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é constituído por um conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios desenvolvidos no âmbito da assistência social que podem ser prestados diretamente pelas instituições públicas, consideradas as três esferas de governo, ou indiretamente, mediante convênios com organizações sem fins lucrativos (YAZBEK, 2008).

De acordo com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a sua função estabelece a garantia de proteção social básica e especial, em seus serviços trata-se da superação de situações em que os usuários se encontram vulneráveis e de risco, buscando fortalecer seus vínculos familiares e o convívio em grupo.

Conforme o art. 23º da LOAS/SUAS (BRASIL, 2011), os serviços socioassistenciais são atividades com caráter continuado que visam contribuir para a melhoria de vida da população com ações voltadas para às necessidades básicas.

Os serviços socioassistenciais, são responsabilidade do Estado e como tal “[...] são regidos por normas técnicas, padrões, metodologias e protocolos e controles referenciados pelo SUAS” (MUNIZ *et al.*, 2007, p. 40). Nesta direção, destaca-se a Tipificação Nacional dos Serviços socioassistenciais (Resolução CNAS nº 109, de 11 de novembro de 2009).

A Resolução 109 do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) tipifica os serviços socioassistenciais que totalmente está relacionado ao SUAS, por

resultados dos níveis de proteção e complexidade de Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade, estabeleceu conteúdos, público, formas de acesso, abrangência, objetivos e resultados esperados com os atendimentos, representou a conquista de garantia de direitos para quem deles necessitam.

Proteção social básica: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) é uma atribuição do poder público desenvolvido no Centro de Referência e Assistência Social (CRAS), são ações socioassistenciais de prestação continuada por meio do trabalho social com as famílias em situação de vulnerabilidade social e tem o objetivo de prevenir a ruptura dos laços familiares e violências, garantindo o direito para o convívio familiar e da comunidade; Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) é um serviço da Proteção Social Básica do SUAS complementar ao trabalho social com famílias realizado por meio do PAIF ; O Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas, buscam o acesso aos serviços e toda rede socioassistencial para pessoas com deficiência e pessoas idosas para a prevenção da exclusão e isolamento (BRASIL, 2004).

Proteção especial de média complexidade: Serviço de proteção e atendimento especializado a famílias indivíduos (PAEFI) é com base no apoio, acompanhamento e orientação a famílias e indivíduos que se encontram em situação de ameaça ou violação de direitos, Serviço Especializado em Abordagem Social, busca promover e restaurar seus direitos, além de fortalecer e reestabelecer as relações familiares e da comunidade como forma de prevenir as irregularidades; Serviço de proteção social a adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de liberdade assistida (LA) e de prestação de serviços à comunidade (PSC) estes serviços realiza acompanhamento e atenção socioassistencial a jovens e adolescentes em cumprimento de medidas determinadas judicialmente; Serviço de proteção social especial para pessoas com deficiência, idosas e suas famílias, serviço voltado para famílias onde existam pessoas com deficiência e/ou idosas, que estão em situação de dependência e passam por algum tipo de violação de direitos, podendo comprometer a sua autonomia e o seu desenvolvimento pessoal e social; Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

Proteção especial de alta complexidade: Existem o serviço de acolhimento Institucional; serviço de acolhimento em república; Serviço de acolhimento em

família acolhedora; Serviço de proteção em situações de calamidades públicas e de emergências, Nesta categoria de proteção deve ser garantido o atendimento de forma integral, devido ao fato de que as famílias ou indivíduos que são público alvo destes serviços, em sua maioria, necessitam de segurança de acolhida, afastamento temporário do grupo familiar ou afastamento da sua comunidade de origem, atendendo pessoas em situação de ameaça e sem convivência social e que precisam de moradia, alimentação e higiene (OLIVEIRA, 2018).

Os programas são ações que possuem começo, meio e fim, são instrumentos de organização, os programas não se utilizam da tipificação como nos serviços, pois cada localidade é de uma realidade diferente e cada uma delas necessita de um tipo de programa conforme a sua necessidade. Os projetos são utilizados para alcançar os objetivos de um programa, eles também possuem começo, meio e fim, mas não tem a mesma data, neles os períodos de duração são menores e assim como nos programas não utilizam da tipificação de proteção social, por falta de articulação do sistema os programas e projetos sofrem com os resultados que viram.

Os benefícios assistenciais são um direito do cidadão e dever do Estado, quando os recursos do usuário estão temporariamente indisponíveis, eles precisam ser disponibilizados em situações em que os indivíduos não conseguem se sustentar ou não têm apoio familiar e em caso de necessidades inesperadas. A proteção social básica oferece esses benefícios e eles estão divididos em dois: Benefício de prestação continuada (BPC) e os Benefícios eventuais.

O benefício de prestação continuada (BPC) está previsto no Art. 20 da Lei Orgânica De Assistência Social (LOAS):

Art. 20. O benefício de prestação continuada é a garantia de um salário-mínimo mensal à pessoa com deficiência e ao idoso com 65 (sessenta e cinco) anos ou mais que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida por sua família (Redação dada pela Lei nº 12.435, de 2011) (Vide Lei nº 13.985, de 2020).

Os benefícios eventuais são temporários e concedidos à população em que suas necessidades surgem inesperadamente ou por algum acontecimentos como morte, situações de vulnerabilidade e calamidade pública, São regulamentados e organizados pelos municípios e Distrito Federal, em consonância com critérios estabelecidos pelos respectivos Conselhos de Assistência Social Além dos

municípios, os estados cofinanciam estes benefícios, precisam estar conectados e trabalhando em conjunto com os serviços, programas e projetos.

3.3 O trabalho do (a) assistente social no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) numa perspectiva multidisciplinar

A profissão de Serviço Social é aqui compreendida como um produto histórico e, como tal, adquire sentido e inteligibilidade na história da sociedade da qual é parte e expressão, o Serviço social se afirmar como uma especialização do trabalho coletivo, inscrito na divisão sócio técnica de trabalho, ao se constituir em expressão de necessidades históricas derivadas da prática das classes sociais no ato de produzir seus meios de vida e de trabalho de forma socialmente determinada. Assim seu significado social depende da dinâmica das relações entre as classes e dessas com o Estado nas sociedades nacionais em quadros conjunturais específicos, no enfrentamento da questão social (IAMAMOTO, 2012, p. 203 *apud* GONZAGA, 2019, p. 3):

Aponta possibilidades: retomar a dimensão política e educativa do Serviço Social, uma profissão cuja prática crítica é também inspirada na educação de base; valorizar o trabalho cotidiano de profissionais, que lidam com uma imensa população usuária desprovida de qualquer direito.

Os profissionais atuam nas expressões da questão social que se expressam nas desigualdades sociais, frutos das contradições sociais produzidas na e pela sociedade capitalista que geram o agravamento das condições de vida da população. A questão social está equacionada e entendida como objeto sob o qual incide ação do profissional que está relacionado com o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura que tem uma raiz comum: a produção é cada vez mais coletiva, o trabalho tornar-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privado e monopolizado por uma parte da sociedade. É visível o surgimento do serviço social ao processo de industrialização, do qual as empresas tiveram influência na institucionalização da profissão, ou seja, como afirma Mota (1998, p. 41 *apud* SEIXAS, 2007, p. 32):

O profissional do serviço social é um trabalhador assalariado e experimenta como os demais trabalhadores as injunções da lógica vigente, enquanto que histórico, o profissional construiu um projeto ético político hegemônico dissonantes das diretrizes vigentes.

De acordo com lamamoto (2010), a questão social:

expressa, portanto, desigualdades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por disparidades nas relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais, colocando em causa amplos segmentos da sociedade civil no acesso aos bens da civilização.

O trabalho do assistente social no Centro de Referência e Assistência Social (CRAS), é uma unidade pública estatal descentralizada da política da assistência social responsável pela organização de serviço de proteção básica do Sistema Único da Assistência Social (SUAS), a porta de entrada do suas é uma unidade que possibilita muitos acessos para muitas famílias que necessitam de auxílios como saúde, educação, geração de emprego e renda. A instituição se preocupa com a proteção básica das políticas públicas e políticas. Nem sempre o trabalho do assistente social no CRAS estão de acordo com a lei que reage as atividades desses profissionais que atua no campo de atuação das políticas públicas que são oferecidas pela gestão territorial de proteção básica que organiza os serviços ofertados pelo PAIF. Sua composição é regulamentada pela norma operacional básica de recursos humanos do SUAS-NOB-RH-/SUAS e depende do número de famílias referendadas pelo CRAS (MEDEIROS, 2020, p. 1):

A Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS) representa um grande avanço para a política de assistência social, uma vez que a profissionalização de seus trabalhadores auxilia na problematização dos pressupostos e dos contextos que cercam os processos de trabalho e as práticas profissionais diariamente.

Os principais objetivos do CRAS são: Promover o acompanhamento socioassistencial de famílias; potencializar a família para que a mesma mantenha condição de cumprimento da função protetiva; contribuir para o processo de autonomia e emancipação social das famílias; desenvolver ações que envolvam diversos setores com o objetivo de romper ciclo de reprodução da pobreza entre gerações; atuar de forma preventiva, evitando que as famílias tenham seus direitos violados, recaindo em situação de risco. O trabalho do assistente social no CRAS é baseado nas atividades dentro da instituição, dentre elas: a função interventiva junto às famílias e comunidades por meio de metodologias próprias do Serviço Social e sistemática, no processo de efetivação das políticas sociais, tendo esse profissional, o devido discernimento dos objetivos propostos na política de efetivação dentro da realidade atual no âmbito de suas atribuições e competências: artigo 04 e 05 da Lei 8.662/93. Passando por um planejamento e orientação dos serviços e ações com a tipificação nacional dos serviços sócio assistenciais por meio da busca ativa, grupos

de famílias, atendimento individualizado, encaminhamento, estudo social e estudo de caso. O assistente social usa o projeto ético político técnico operativo e metodológico com as leis e regulamentações para atuarem (GONZAGA, 2019).

A dimensão ético-política está situada no ato de projetar a ação de acordo com os valores, os princípios, o resultado final a alcançar do profissional, a dimensão técnico-operativa implica a operacionalização da ação, envolvendo os valores, o planejamento, os princípios, as finalidades, a habilidade no manuseio dos instrumentos e técnicas, as condições objetivas, táticas, estratégias e a análise do produto real e na dimensão teórico-metodológica abarca a forma de o profissional ler, interpretar a realidade concreta e de se relacionar com os sujeitos sociais (FRANCISCO, 2018).

De acordo com Santos, Souza Filho e Backx (2013, p. 24):

Pensar o exercício profissional a partir dessas três dimensões coloca a possibilidade de entender o significado social da ação profissional – formativa, interventiva, investigativa. Pensá-las de modo articulado e orgânico, mas reconhecendo a particularidade de cada uma permite entender o papel da teoria como possibilidade, uma vez que leva ao conhecimento da realidade, indica caminhos, estratégias, bem como o instrumental técnico-operativo que deve ser utilizado e como deve ser manuseado. Implica, portanto, em pensar a relação que se estabelece entre teoria e prática, com as mediações necessárias para que a finalidade ideal, através da intervenção, possa se constituir em finalidade real, objetiva.

Instrumentos e técnicas utilizados no cotidiano do assistente social para serem desenvolvidos prontuários, plantão social, planejamento, ficha de avaliação, visitas domiciliares, busca ativa, escuta qualificada, encaminhamento, entrevistas, organização sistemática, monitoramento, referencial e avaliação das ações dos serviços ofertados no CRAS/PAIF (CRAS, 2009, p.29)

O Programa de Atenção Integral à Família (PAIF):

é o principal serviço de proteção social básica ao qual todos os outros serviços desse nível de proteção devem articular-se, pois, confere a primazia da ação do poder público na garantia do direito à convivência familiar e assegurar a matricialidade sócio familiar no atendimento sócio assistencial, um dos eixos estruturantes do SUAS (CRAS, 2007, p. 31).

Observa-se que as ações profissionais mais comuns, segundo Trindade (2013, p. 76) são: “executar, orientar, agrupar, providenciar, acompanhar, socializar, coordenar, planejar, pesquisar, monitorar, supervisionar, organizar e administrar, estudar e analisar, emitir parecer, assessorar, consultor”.

O assistente social deve ampliar seu conhecimento e ativar uma perspectiva dialética crítica para poder desenhar Estratégias e táticas na prática profissional. E

compreender o uso de ferramentas e técnicas para além da rotina profissional porque não podem ficar isolados da dimensão da prática profissional.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho foi feita uma pesquisa bibliográfica, contendo as informações para construir um pensamento sobre a atuação do Assistente Social dentro do CRAS e as políticas públicas que estão inseridas no campo do Serviço Social, que com o tempo veio se modificando na forma de atuar.

Ao longo de muitos anos a Assistência Social era vista como dom e de alma caridosa, sendo praticada em sua maior parte pela Igreja, porém, com o passar dos tempos de lutas, manifestações, até chegar a ser um Direito garantido na Constituição Federal de 1988. Obtiveram daí mudanças significativas para o campo social em nosso país e, afim de assegurar e consolidar a Assistência Social como direito, foi criada a Política Nacional e o Sistema Único de Assistência Social. Aspectos importantes para a Assistência Social são abordados na PNAS e no SUAS, como por exemplo, a descentralização administrativa, participação popular e a criação de novos equipamentos para desenvolver o trabalho, como o CREAS e o CRAS.

Devido a todos os desafios e barreiras enfrentadas ao longo dos anos até a consolidação dos direitos, o profissional do Serviço Social precisa de uma visão sistemática para conseguir fazer a efetivação dos serviços da proteção social básica as famílias atendidas pelo CRAS. É necessário romper com o assistencialismo, promover as capacitações profissionais, sala para atendimento aos usuários que busca soluções para seus problemas.

O Assistente Social requer de uma formação com base nas competências teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política fundamentado na teoria crítica social, relacionado aos avanços propostos pela legislação pertencente a profissão. A atuação do Serviço Social na sociedade é de uma enorme dimensão, com isso o assistente social deve estar sempre aprendendo e buscando aprendizado e fazendo uso dos seus conhecimentos ético político, teórico metodológico e técnico operativo, com o cumprimento do estado para com a população usuária. A atuação do Assistente Social no CRAS é muito mais que apenas ser um cumpridor de políticas públicas, é conseguir avaliar, monitorar, realizar visitas técnicas, assessorar, administrar, é essencial a um conjunto de ações

que pairam por todas as suas possíveis atribuições como Assistente Social, em uma visão geral é ser um viabilizador de direitos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. **LOAS** - Lei Orgânica de Assistência Social Anotada. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Disponível em: www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/LoasAnotada.pdf. Acesso em: 16 jun. 2022.

BRASIL. **SUAS** – Sistema Único de Assistência Social. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2007.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social –PNAS**: Norma Operacional Básica-NOB/SUAS. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome-MDS, 2007.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social**: Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004. Brasília: Conselho Nacional de Assistência Social, 2005.

GUERRA, Y. (org.) **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade**: Trabalho e Formação Profissional. São Paulo: Cortez, 1998.

LONARDONI, E.; GIMENES, J. G.; SANTOS, M. L. dos. O processo de afirmação da assistência social como política social. **Revista Serviço Social**, Londrina, v. 8, n. 2, jan./jun. 2006.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. V. **Metodologia científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração e interpretação de dados. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MOTTA, Ana Elizabete. **O Feitiço da ajuda**: as determinações do Serviço Social da Empresa. São Paulo. Cortez, 1998.

BRAGA, Léa Lucia, Cecílio. O trabalho de Assistência Social no CRAS. *In*: **O Trabalho do Assistente Social no SUAS**: Seminário Nacional/Cfess: Brasília: CFESS, 2011.

SANTOS, C. M. Do conhecimento teórico sobre a realidade social ao exercício profissional do assistente social: desafios na atualidade. *In*: SILVA, M. L. O. (org.).

Serviço Social no Brasil: história de resistências e de ruptura com o conservadorismo. São Paulo: Cortez, 2016. p. 265-285.

TRINDADE, R. L. P. Ações profissionais, procedimentos e instrumentos no trabalho dos assistentes sociais nas políticas sociais. *In:* SANTOS, C. M.; BACKX, S.; YAZBEK, M. C. (org.). **A gestão do SUAS:** Caderno de textos. Brasília, DF: CNAS/MDS, 2007.