



O CRAS QUE TEMOS E O CRAS QUE QUEREMOS NA PERCEPÇÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS E GESTORES DOS CRAS DO MUNICÍPIO DE LAGES/SC

Maiara Teixeira¹
Audrilara Campos²

RESUMO

A análise apresentada é fruto da inserção no estágio supervisionado curricular obrigatório no CRAS no município de Lages, onde se deu o interesse em pesquisar a percepção dos assistentes sociais e dos gestores do município, no que se refere ao Caderno O CRAS que temos o CRAS que queremos, a qual dispõe sobre a instituição do processo de avaliação dos CRAS, que denomina o Monitoramento SUAS. A metodologia utilizada na pesquisa, foi a qualitativa, tendo por objetivo verificar por meio de entrevista, a percepção dos assistentes sociais e gestores dos CRAS dos Município de Lages, sobre o CRAS que temos e o CRAS que almejam.

Palavras-Chave: Assistente Social, PNAS, CRAS.

1. INTRODUÇÃO]

Conhecer a percepção dos assistentes sociais e gestores dos CRAS do município de Lages, com relação ao CRAS que temos e o CRAS que queremos, caracteriza-se como sendo o principal objetivo da pesquisa, bem como identificar os desafios que os profissionais encontram no seu fazer profissional no contexto do que o CRAS oferece, conhecer as fragilidades e potencialidades dos assistentes sociais e gestores na efetivação do trabalho desenvolvido nos CRAS e também conhecer a visão dos assistentes sociais e gestores com relação aos indicadores dimensionais (Atividades Realizadas, Horário de Funcionamento, Recursos Humanos e Estrutura Física).

¹ Graduanda em Serviço Social pela Universidade do Planalto Catarinense – UNIPLAC – 2016, Técnica em Saúde Bucal. E-mail: maiara7maiara@hotmail.com.

² Mestre em Ambiente e Saúde, Coordenadora e Docente do Curso de Graduação em Serviço Social da Universidade do Planalto Catarinense – UNIPLAC – Lages/SC.

Busca-se encontrar junto aos gestores e assistentes sociais respostas que venham identificar possíveis soluções para contribuir com a realidade vivenciada pelos mesmos, possibilitando assim a efetivação de um fazer profissional com qualidade para os usuários desta porta de entrada.

Na literatura é possível encontrar o surgimento do Serviço Social como Política Pública e como profissão, o avanço da assistência social como direito do povo e dever do Estado e o surgimento do CRAS.

A presente pesquisa foi realizada de forma coletiva onde a pesquisadora, assistente social e gestor de cada CRAS visitado reuniram-se por cerca de 1 hora e desenvolveram uma conversa baseada nas questões do questionário previamente elaborado, o público alvo da pesquisa foram os assistentes sociais, coordenadores de 6 unidades CRAS do município de Lages, bem como os gestores: o secretário municipal de assistência social e coordenador geral dos CRAS. Cada unidade CRAS possui 1 coordenador e 2 equipes técnicas, sendo 1 assistente social e 1 psicólogo, esta pesquisa foi realizada com o assistente social de uma das equipes e o coordenador totalizando 14 profissionais, tendo em vista que a proposta inicial era que o total de 18 entrevistados, mas não foi possível, obedecendo ao critério de que a pesquisa seria encerrada caso houvesse recusa por parte dos sujeitos, desta forma 4 profissionais optaram por não participar.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi a entrevista com questionário composta por 5 questões em cada questionário (assistentes sociais e gestores), onde 3 perguntas são iguais em ambos. A pesquisadora no momento da entrevista, transcreveu as respostas dos entrevistados na íntegra.

Para que a pesquisa pudesse ser executada, foi necessário que a proposta inicial fosse submetida na Plataforma Brasil como exigência da Universidade, e após a aprovação do CEP – UNIPLAC com Número do Parecer: 1.452.091, a pesquisa pode ser iniciada no mês Março/2016.

No início do mês de março de 2016, foi realizado contato telefônico com os respectivos profissionais a serem entrevistados, para convidá-los a participar da pesquisa. Nesta mesma ocasião foi esclarecido que as informações obtidas na pesquisa seriam mantidas em sigilo e que a mesma ocorreria em somente um período do dia (matutino ou vespertino), com no máximo uma hora de duração, para não interferir no trabalho dos profissionais.

Posteriormente, foram iniciadas as entrevistas, nas datas e horários agendados, a pesquisadora dirigiu-se aos CRAS, munida do TCLE – Termo de Consentimento Livre Esclarecido, conforme a Resolução nº 466/2012, impresso em duas vias, onde uma via permaneceu com a pesquisadora e a outra com o entrevistado.

É importante ressaltar que as informações obtidas na entrevista, serão mantidas em sigilo, preservando a identidade dos sujeitos envolvidos com o intuito de evitar constrangimentos. Sendo assim, os mesmos foram identificados por meio de nomes de instrumentos musicais.

Os dados obtidos na coleta foram organizados para permitir sua leitura e análise, respaldado no referencial teórico. A análise dos dados se refere ao momento de identificar, descrever e analisar os dados obtidos, bem como sua importância e características registradas no estudo, respondendo aos objetivos propostos.

2. O CRAS QUE TEMOS E O CRAS QUE QUEREMOS

Durante a trajetória histórica da humanidade, diversas formas de ajuda às pessoas necessitadas, foram configurando - se, até que o atual perfil da assistência social fosse formado, não se limitando a civilização judaico-cristã. Nos tempos antigos, as sociedades que apresentavam uma organização social caracterizada pelo clã, o que mais se evidenciava em tempos de crise, era a pobreza e miséria social, isso sendo gerado por guerras ou catástrofes naturais (OLIVEIRA, 1996, p. 85-87).

Com isso, a família, tribo ou clã eram os responsáveis em assistir a esses necessitados, sob o olhar da caridade, pobres, incapazes e doentes eram alvos de ações de variadas formas, mas sempre motivadas pela ideia de que os frágeis sempre existirão. A partir do Cristianismo é que a caridade passou a ser valorizada como forma de ajuda. Entre os cristãos, havia a socialização de bens como forma de amor, constituindo-se assim o amor de Deus ao próximo, sendo traduzidos esses ideais cristãos, nos princípios de justiça e caridade (OLIVEIRA, 1996, p. 85-87).

A partir daí o indivíduo pobre deixou de ser visto como castigado por Deus, por ser pecador e passou a ser visto como pessoa fiel a Deus. Com o capital expandindo-se, e o trabalho sendo precarizado, a pobreza torna-se mais aparente, passando a ser reconhecida

como risco a sociedade. O merecimento, como um ato de solidariedade, passa a se constituir em práticas de dominação, alvo das ações de caridade da condição de sujeito de direitos.

Em 05 de outubro de 1988 foi promulgada a nova Constituição Federal, essa Constituição trouxe uma série de conquistas, representando inúmeros avanços democráticos e configurando o estabelecimento de um Estado de direito.

O Brasil estruturava-se num modelo administrativo centralizador até o final da década de 80, época em que todas as políticas, de saneamento, saúde, educação e habitação eram formuladas, financiadas e avaliadas pelo governo federal, assim como os programas de assistência. A Constituição modificou essa situação, fazendo com que o governo federal, estados e municípios contassem com fontes autônomas e independentes, estabelecendo-se assim, a descentralização político-administrativa na definição das ações governamentais na área social. É possível perceber que até 1988 a assistência social não era prevista constitucionalmente como um direito, sendo prestada de forma assistencialista e seletiva, direcionada aos pobres e miseráveis.

A organização da Assistência Social tem suas diretrizes, baseadas na Constituição Federal/88 e na LOAS, assim sendo: I-Descentralização político-administrativa, a qual cabe a coordenação e as normas gerais à esfera federal e coordenar e executar os respectivos programas cabe às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social, articulando meios e recursos, possibilitando a aproximação entre os três entes federados e a sociedade civil; II-Participação popular, por meio de organizações representativas, no que tange à formulação das políticas e também no controle das ações em todos os níveis de Proteção Social; III-Primar pela condução da Política de Assistência Social em cada esfera de governo; IV-A família é o centro para implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos, essa centralidade que a família possui, traduz a sua importância no contexto da vida social (PNAS, 2004, p. 32).

A Política Nacional de Assistência Social, possui como propósito realizar de forma integrada às políticas setoriais, visando o enfrentamento das desigualdades socioterritoriais, à garantia dos mínimos sociais. Provendo serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica ou especial, famílias, indivíduos que necessitem; Contribuindo com a inclusão e a equidade, e desta forma ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural; além disso visa assegurar que as ações da

assistência social tenham sempre como foco principal a família, garantindo a convivência familiar e comunitária. Os usuários desta política são todos os cidadãos ou grupos sociais que se encontram de alguma forma em situação de vulnerabilidade, risco social e pessoal garantindo a igualdade de direitos para todos sem qualquer tipo de contribuição (PNAS, 2004, p. 32-33).

A Política de Assistência Social divide-se em tipos de proteção, sendo a Proteção Social Básica, Proteção Social Especial de média complexidade e Proteção Social Especial de Alta Complexidade. No tocante à Proteção Social básica, a qual é o foco maior da pesquisa, são previstas situações de risco com ações preventivas, reforçando a convivência, a socialização, o acolhimento e a inserção de famílias e indivíduos. A Proteção Social Básica tem como principal objetivo fortalecer os vínculos familiares e comunitários e destinando-se a populações em situação de vulnerabilidade social. Os serviços de proteção social básica são executados nas unidades básicas e públicas de assistência social, denominados Centros de Referência de Assistência Social – CRAS (PNAS, 2004, p. 32-33).

Os serviços da proteção social básica, são ofertados de forma direta nos CRAS, onde as unidades são localizadas em áreas de vulnerabilidade social. Sendo o principal responsável por executar os serviços de proteção social básica, atuando com famílias e indivíduos no sentido comunitário, visando a orientação e o convívio sociofamiliar e comunitário, bem como o fortalecimento dos seus vínculos.

O CRAS é uma unidade que presta serviços socioassistenciais, sendo assim faz referência e contrarreferência para CRAS, CREAS e rede de atendimento. Dentre suas atribuições está a elaboração do plano municipal de assistência social, oferta do PAIF, planejamento, monitoramento e avaliação dos serviços prestados, gestão territorial. O CRAS percebe a família como foco principal, sendo a matricialidade sociofamiliar que se refere à centralidade da família como núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da política de assistência social (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS CRAS, 2009).

Em síntese, é relevante ressaltar que à medida que se implementa, monitora e avalia o SUAS, são necessárias novas normatizações, de modo que as políticas públicas necessitam de ininterrupto aperfeiçoamento para o cumprimento de seu objetivo maior a concretização de direitos. Partindo disso que se acredita que as Orientações Técnicas: Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) é um instrumento fundamental para o aprimoramento continuado

dos padrões de atendimento dos serviços socioassistenciais e, em consequência, da consolidação de uma rede de proteção de assistência social no país (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009, p. 66).

O CRAS realiza busca ativa e atua sobre as situações de vulnerabilidade, risco e potencialidade social identificadas, realizando diagnóstico a partir dos indicadores coletados. Possui equipe multidisciplinar, realiza Monitoramento SUAS - Censo CRAS e tem por finalidade conhecer o índice de desenvolvimento de cada CRAS no Brasil (indicador sintético), a partir da definição de indicadores para cada uma das seguintes dimensões: “estrutura física”, “funcionamento”, “recursos humanos” e “atividades realizadas”.

O respectivo documento, cujo a temática é extremamente relevante, apresentadas como as Metas de Desenvolvimento dos CRAS, pretende ser o primeiro de uma série dedicada aos trabalhadores do SUAS, conselheiros e membros das comissões de pactuação.

Em 2010 através da pactuação nacional (Resolução nº 5/2010, CIT), foram instituídas as “Metas de Desenvolvimento dos CRAS por Período Anual”, para o cumprimento das metas as quais são cumulativas, progressivas e organizadas por dimensões (as mesmas do ID CRAS: Estrutura Física, Recursos Humanos, Atividades realizadas e Horário de Funcionamento), foram definidos cinco períodos anuais: 2008/2009, 2009/2010, 2010/2011, 2011/2012, e 2012/2013, a qual cada período tem início no primeiro dia após o encerramento do Censo SUAS/CRAS de um determinado ano e finaliza no último dia de preenchimento do referido Censo do ano subsequente (O CRAS QUE TEMOS, O CRAS QUE QUEREMOS: 05-07).

Contudo, o não cumprimento das metas no período estipulado acarreta no aumento de trabalho para os estados e Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), que deverão se organizar para apoiar os municípios e Distrito Federal na elaboração, análise dos planos de providências e elaboração do plano de apoio. O MDS com a elaboração deste documento, pretende apoiar tecnicamente os gestores e técnicos dos estados, par que estes possam executar seu papel no apoio aos municípios, gestores e técnicos do DF e municípios para prestar assessoria as equipes das unidades CRAS, visando o alcance das Metas de Desenvolvimento dos CRAS previstas até 2011 (O CRAS QUE TEMOS, O CRAS QUE QUEREMOS: 07-09).

As atividades desenvolvidas no CRAS são essenciais, pois materializam suas principais funções de gestão do território e oferta do PAIF. Essas atividades devem ser regulares e com

periodicidade definida de acordo com o planejamento das ações do PAIF, para que venha responder às particularidades dos territórios, com foco no cumprimento da atuação com caráter protetivo, proativo e preventivo, as quais são próprias deste serviço. Pode-se destacar como ações fundamentais para a realização do serviço a busca ativa e a inserção de famílias e indivíduos no Cadastro Único de Programas Sociais, sendo que estes são determinantes para o alcance das demais metas (O CRAS QUE TEMOS, O CRAS QUE QUEREMOS: 13-14).

Vale destacar que o acompanhamento familiar está intimamente ligado às especificidades das famílias e ao território, é no território que se expressam as formas de relacionamento social, influenciados pelo contexto social, cultural e econômico do território.

As Orientações Técnicas do CRAS, prevê o horário de funcionamento e o espaço físico do CRAS deverá ser compatível com os serviços ofertados. Desta forma o CRAS deve funcionar 5 dias na semana e 8 horas por dia totalizando 40 horas semanais, devendo contar com a equipe de referência completa, realizando atividades do PAIF (O CRAS QUE TEMOS, O CRAS QUE QUEREMOS: 65-66).

Conforme expresso na PNAS/2004 e referenciado pela NOB-RH/ SUAS/2006, a Política de Recursos Humanos é um dos eixos fundamentais do SUAS. Para que seja implementado e alcançado os objetivos previstos na PNAS/2004, faz-se necessário tratar a gestão do trabalho como uma questão estratégica. De forma que a qualidade dos serviços prestados depende da estruturação do trabalho, da qualificação e valorização dos trabalhadores atuantes no SUAS.

Com relação à estrutura física do CRAS, é importante expor que essa unidade pública estatal, não deve ser compreendida simplesmente como uma edificação, pois o espaço físico do CRAS reflete no desenvolvimento do trabalho com famílias, que proporcione momentos de reflexão, que comporte a demanda recebida e, sobretudo, mantenha o sigilo.

A prática profissional do assistente social é decorrente das relações sociais das classes dentro do sistema econômico da contemporaneidade, tendo o profissional de superar a visão assistencialista que ainda são impostas pela sociedade e instituições empregadoras do Serviço Social (GUERRA, 2009).

O Serviço Social no CRAS, tem por finalidade acompanhar as famílias referenciadas, por meio de atendimentos, visitas domiciliares, orientações, articulações com a rede socioassistencial, atuando em conjunto com a equipe multiprofissional do CRAS.

3. RESULTADOS

Na fase de análise dos dados foram observadas as respostas dos participantes da pesquisa, buscando verificar a concepção destes com relação ao Caderno e as respostas que se assemelharam, levando em consideração que foram elaborados dois questionários contendo cinco questões cada, onde três questões são iguais para ambos. Desta forma foi possível notar grande semelhança na resposta dessas três questões.

As questões iguais nos dois questionários foram: a primeira foi sobre as atividades realizadas com enfoque na família onde eles responderam que o *“atendimento, orientação e acompanhamento familiar bem como a realização do PAIF/SCFV com temáticas que venham de encontro com as necessidades das famílias”*. O CRAS enquanto porta de entrada para os serviços socioassistenciais possui como foco principal a família, pois é na família que tudo inicia, e através das atividades realizadas no CRAS o indivíduo pode ter seu direito a convivência familiar assegurado.

A segunda questão igual foi sobre o monitoramento e avaliação das ações, onde 100% dos entrevistados responderam que o monitoramento e avaliação são realizados *“por meio do planejamento anual, do RMA-Registro Mensal de Atendimento, reuniões de equipe”*. É através do monitoramento e avaliação faz-se o planejamento que é realizado geralmente no início do ano, e sempre discutidas e lembradas através das reuniões de equipe, as quais são realizadas semanalmente.

A terceira questão igual foi sobre a visão dos profissionais acerca dos indicadores dimensionais, 100% dos entrevistados responderam que o CRAS *“oferece os principais serviços que devem ser ofertados, PAIF E SCVF; o horário de funcionamento vai além de 8 horas diárias, sendo 10 horas de portas abertas para melhor atender a população; alta rotatividade de profissionais, levando em consideração que a maioria dos profissionais são contratados e não concursados; estrutura das salas de atendimento são finas sem isolamento sonoro”*. É possível perceber que as visões dos profissionais estão interligadas, pois estes vivenciam num espaço profissional onde as deficiências são as mesmas. É importante observar que as salas de atendimento devem assegurar o sigilo aos seus usuários e equipe.

No que tange a pergunta referente as funções dos gestores, 100% deles responderam que dentre suas funções, está a *“mediação de conflitos através do diálogo”*, atrelado a isto, os

entrevistados **Violão, Guitarra e Clarinete** ressaltaram “a importância de proporcionar diálogo e participação dos membros da equipe”, já o **Entrevistado Teclado** enfatiza que “mediar conflitos internos não é tarefa fácil”. De acordo com Burbridge e Burbridge (2012), a natureza dos conflitos pode ser vista em três categorias: origem do comportamento, origem estrutural e origem externa.

Levando em consideração que cada indivíduo possui suas particularidades reagindo de diferentes formas ao conflito. O trabalho propriamente dito, as regras e fluxos de informações da organização também são geradoras de conflitos, juntamente com os fatores externos como tensões de mercado, e aspectos de entidades públicas e governo.

Referente as potencialidades do gestor os entrevistados **Trompete e Violino** citaram “a importância de se conhecer bem o território de abrangência dos CRAS e trabalhar em prol da realidade de cada um”. Com isso, é importante destacar que conhecer o território de abrangência, consiste na realização de Busca Ativa, a qual já foi mencionada anteriormente, as funções desempenhadas pelos Gestores, trazendo a Busca Ativa.

Por meio da Busca Ativa com visitas domiciliares e articulação com a rede socioassistencial que se obtém o conhecimento do território de abrangência, com isso é possível articular com as famílias pertencentes ao território a respeito das suas maiores vulnerabilidades e trocar informações com a rede. E a partir disso a equipe poderá realizar o planejamento das ações para intervir na realidade do território.

Com relação aos desafios encontrados no fazer profissional do assistente social, é importante enfatizar que o **Entrevistado Flauta** faz menção quanto “os banheiros não são adaptados”, não seguindo a sugestão do caderno de Orientações Técnicas do CRAS, onde traz que os banheiros do CRAS devem ser adaptados para os deficientes físicos.

Isto atende a premissa de que o CRAS é o local que deve possibilitar e assegurar o acesso aos direitos dos usuários enquanto unidade pública que oferta serviços que proporcionam o acesso a população, disponibilizando de rampa de acesso na entrada e de espaço amplo para que a pessoa com deficiência possa transitar pelo CRAS, bem como de pessoas preparadas para atender a esse público.

Quanto as potencialidades enquanto assistente social, os entrevistados **Flauta, Clarinete e Trombone** salientaram que na sua visão as potencialidades são “agir conforme o código de Ética, promover a emancipação dos sujeitos e estar em constante aperfeiçoamento

intellectual”. Desta forma, observa-se, que o assistente social possui no seu fazer profissional muitos desafios, contudo, cabe ao profissional ter por princípio central a emancipação dos usuários, visando torná-los sujeitos de direitos, por meio do acesso as políticas públicas e sociais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa apresentada teve por objetivo proporcionar reflexões acerca do tema proposto, tendo em vista que a temática apresentada, é de extrema relevância no contexto da assistência social e no trabalho desempenhado pelos assistentes sociais e gestores na Política de Assistência Social, bem como trazer elementos que auxiliem neste processo, bem como novos conhecimentos sobre a temática da pesquisa.

No que se refere aos objetivos apresentados anteriormente, pode-se dizer que estes foram alcançados, de forma que todos aqueles que se propuseram em participar da pesquisa, o fizeram de forma clara e objetiva.

Além de promover a reflexão aos profissionais, observasse que os desafios vivenciados por eles são basicamente os mesmos, bem como as potencialidades e a visão que estes possuem acerca do tema apresentado.

Tendo consciência de que se faz necessário trabalhar em prol dos usuários, de se trabalhar em equipe, de manter-se um trabalho articulado pautado na dialética, na ética e no comprometimento em ofertar serviços que venham promover o empoderamento dos sujeitos.

De maneira geral, foi possível observar que as equipes estão bem articuladas entre si, demonstrando interesse em participar da pesquisa e conhecimento sobre o tema apresentado, resultando em um momento de conversa, de troca de saberes entre entrevistados e pesquisadora.

6. REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. **Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais**. (Resolução n.º 109, de 11 de Novembro de 2009). Brasília, MDS: 2009.

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

BRASIL. **Lei Orgânica de Assistência Social**: Lei 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Brasília: Senado Federal, 1993.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB-SUAS)**. Brasília: MDS, 2005 (Resolução n.º 130 do Conselho Nacional de Assistência Social).

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

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**. 1 ed. Brasília: MDS, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Plano Brasil Sem Miséria, **O CRAS que temos, o CRAS que queremos**. Orientações Técnicas. Metas de Desenvolvimento dos CRAS. Período 2010/2011. Volume 1, 91 p.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS)**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome. Secretaria Nacional de Assistência Social, novembro de 2004.

GUERRA, Y. **A instrumentalidade do serviço social**. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2002.

LAKATOS, E. M; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003. 310 p.

OLIVEIRA, H. M. J. de. **Assistência Social: do discurso o Estado à prática do serviço social**. 2 ed. Revisada. Florianópolis: Da UFSC, 1996, 212 p.