

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
CAMPUS CHAPECÓ  
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO LATO SENSU EM SERVIÇO SOCIAL,  
POLÍTICAS SOCIAIS E TRABALHO PROFISSIONAL**

**GABRIELA SZATKOSKI**

**E AGORA JOSÉ?:  
A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CREAS E A INTERFACE COM AS  
DEMAIS POLÍTICAS PÚBLICAS**

**CHAPECÓ -SC**

**2025**

**GABRIELA SZATKOSKI**

**E AGORA JOSÉ?:**

**A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CREAS E A INTERFACE COM AS  
DEMAIS POLÍTICAS PÚBLICAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Pós Graduação Lato Sensu em Serviço Social, Políticas Sociais e Trabalho Profissional da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), como requisito para obtenção do título de Especialista em Serviço Social, Políticas Sociais e Trabalho Profissional.

Orientador: Prof.<sup>a</sup> Me. Roselaine Klaus Camatti

**CHAPECO - SC**

**2025**

**Bibliotecas da Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS**

Szatkoski, Gabriela

E AGORA JOSÉ?: A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO  
CREAS E A INTERFACE COM AS DEMAIS POLÍTICAS PÚBLICAS. /  
Gabriela Szatkoski. -- 2025.

37 f.

Orientadora: MESTRE Roselaine Klaus Camatti

Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) -  
Universidade Federal da Fronteira Sul, Especialização  
Serviço Social, Políticas Sociais e Trabalho  
Profissional, Chapecó, SC, 2025.

I. Camatti, Roselaine Klaus, orient. II. Universidade  
Federal da Fronteira Sul. III. Título.

**GABRIELA SZATKOSKI**


**E AGORA JOSÉ?:**

**A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CREAS E A INTERFACE COM AS  
DEMAIS POLÍTICAS PÚBLICAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Pós Graduação Lato Sensu em Serviço Social, Políticas Sociais e Trabalho Profissional da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), como requisito para obtenção do título de Especialista em Serviço Social, Políticas Sociais e Trabalho Profissional.

Este trabalho foi defendido e aprovado pela banca em 06/06/2025.

**BANCA EXAMINADORA**

Documento assinado digitalmente  
 **ROSELAINÉ KLAUS CAMATTI**  
Data: 18/07/2025 05:55:36-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof.<sup>a</sup> Me. Roselaine Klaus Camatti -UFFS

Orientadora

# E AGORA JOSÉ?: A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CREAS E A INTERFACE COM AS DEMAIS POLÍTICAS PÚBLICAS.

Gabriela Szatkoski<sup>1</sup>

[...]  
*José, e agora?  
Se você gritasse,  
se você gemesse,  
se você tocasse  
a valsa vienense,  
se você dormisse,  
se você cansasse,  
se você morresse...  
Mas você não morre,  
você é duro, José!*  
[...]

## RESUMO

O presente artigo, tem como foco apresentar breve análise da atuação do/a assistente social junto ao CREAS no município de Chapecó-SC. Para tal, optou-se pelo método de pesquisa qualitativa, onde a coleta de dados deu-se através de pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e relato de experiência. Os resultados foram estruturados em dois capítulos. No primeiro capítulo, apresentados aspectos legais da Política de Assistência Social, normativas e orientações técnicas referente a organização e execução dos serviços, programas e projetos desta Política Pública, sendo aprofundado esta análise ao serviço CREAS e a breve conceituação de Vulnerabilidade, Risco Social e Pessoal, Violação de Direitos e articulação intersetorial. No segundo capítulo, abordados aspectos da atuação do/a assistente social, trazendo a luz, a importância do projeto ético-político profissional e as demais normativas legais da profissão, bem como, apontamentos realizados pelo conjunto CFESS/CRESS sobre a atuação do assistente social junto a política de assistência social e, complementando, o relato de experiência de uma assistente social. O relato teve como recorte temporal de um ano (Agosto/2023 a Agosto/2024), breve descrição das 31 famílias/sujeitos atendidos, descrição e análise da organização/rotina neste espaço sócio ocupacional, bem como relato e análise das dificuldades enfrentadas para o exercício profissional e a efetiva garantia de direitos as famílias e indivíduos atendidos pelo assistente social junto ao serviço CREAS.

Palavras - chave: Assistência Social; Assistente Social; Violação de Direitos; Família.

---

<sup>1</sup> Assistente Social, servidora pública do Município de Chapecó-SC, discente do curso de Pós-Graduação - Especialização em Serviço Social, Políticas Sociais e Trabalho Profissional da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS)- Campus Chapecó, 2024-2025. Contato: gabrielaszatkoski@yahoo.com.br. Trabalho orientado pela Prof.<sup>a</sup> Mestre Roselaine Klaus Camatti-assistente social na empresa Crescer Treinamentos Ltda. Contato:rosekcamatti@hotmail.com.

<sup>2</sup> Trecho retirado do poema **José** de Carlos Drummond de Andrade, publicado pela primeira vez na compilação Poesias (José Olympio, 1942).

## 1 INTRODUÇÃO

O presente artigo, requisito para finalização da Especialização em Serviço Social, Políticas Sociais e Trabalho Profissional, ofertada pela Universidade Federal da Fronteira Sul -UFFS- campus Chapecó, tem como tema a atuação do Assistente Social na Política de Assistência Social, especificamente no serviço CREAS, e a interface com as demais políticas públicas.

A escolha do tema teve como base, minha atuação na política de assistência social, mais de 15 anos como servidora pública municipal, bem como por meio dos conhecimentos, questionamentos e o compartilhamento de experiências e vivências com profissionais Assistentes Sociais, colegas de aula, inseridos em diferentes campos de atuação, e que, por diversas vezes, houve o questionamento de pôrquais caminhos e quais estratégias usar para manter/efetivar/seguir o projeto ético-político, teórico-metodológico e técnico-operativo do serviço social em uma realidade institucional diversificada, fragmentada, precarizada, entre outros desafios impostos ao profissionais/ trabalhadores.

Diante disto, optei por escrever sobre minha vivência profissional, compartilhando um pouquinho da experiência no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), visto que no dia-a-dia e como relatado por outros profissionais em sala de aula, frequentemente questionamos sobre a atuação profissional, e que metaforicamente me reporto ao poema José de Carlos Drummond de Andrade, quando nos indagamos “E agora José?”. E agora, para onde vamos? E agora, o que fazemos? E agora, como fazemos?

A indagação do poema “José” de Carlos Drummond de Andrade, publicado em 1942, popularizou e é utilizada como expressão de dúvidas, angústias e incertezas diante dos desafios da vida. Poema escrito em um período de incertezas políticas e sociais devido a guerras e a ditadura traz em seu texto a realidade vivenciada pelo protagonista José, sua solidão, suas riquezas e valores agora insignificantes, desejos que não são possíveis de realizar, questionamentos sobre possíveis mudanças e a frustração de não ver/haver saída da condição em que está e, ao mesmo tempo a resiliência de José diante da realidade, quando afirma, “mas você é duro José”.

O poema se torna tão atual ao fazermos a metáfora ao nosso fazer profissional, pois quantas vezes nos questionamos diante dos desafios institucionais e das questões da expressão social que surgem no dia-a-dia, pois sentimos dúvidas, desesperança e solidão no nosso fazer profissional, questionando se o caminho ou a ação será efetiva diante desta realidade que está imposta.

Neste sentido, como citado acima, o presente artigo tem como foco abordar a atuação do assistente social na Política de Assistência Social, especificamente no serviço CREAS, e a interface com as demais políticas públicas. No decorrer, serão abordadas experiências vivenciadas, possibilidades e dificuldades enfrentadas no dia-a-dia profissional quando o objeto do trabalho são as violações de direitos vivenciadas pelos indivíduos e famílias referenciadas a este serviço.

Iniciamos discorrendo um breve resgate histórico da legalização da Política de Assistência Social, seus serviços, programas e projetos. Tal resgate é necessário, visto que é nesta política pública onde há uma maior inserção dos profissionais assistentes sociais e, é o campo de atuação na qual será abordado as experiências e reflexões apresentadas nestes escritos.

Ao falar da Política de Assistência Social e especificamente do serviço CREAS, não há como não abordar os conceitos de vulnerabilidade, risco social e pessoal por violação de direitos e violência, pois esta última, principalmente, é uma das expressões da questão social que se põe no fazer profissional junto ao CREAS. Complementando esta análise, abordaremos sobre a intersectorialidade com as demais políticas públicas no atendimento a famílias e indivíduos em situação de violação de direitos.

Em seguida, abordaremos a atuação do Assistente Social nos diferentes espaços de trabalho, refletindo sobre o fazer profissional nas mais diversas áreas, visto que ainda há muitos desafios a serem enfrentados pelos profissionais no que tange o projeto ético-político e teórico metodológico da profissão. Complementando esta análise, refletir sobre o fazer profissional do Assistente Social no atendimento às famílias e indivíduos que se encontram em situação risco social e pessoal por violação de direitos e violências descrevendo experiências, bem como possibilidades e desafios encontrados no dia-a-dia no CREAS.

Para tal análise, optou-se pelo método da pesquisa qualitativa, que “se configura como um modo de investigação que busca explorar e proporcionar uma compreensão aprofundada de problemas reais” (Leitão, 2025, p.01), bem como “a pesquisa qualitativa é utilizada para explorar as experiências subjetivas dos indivíduos, estudar fenômenos culturais através da etnografia, informar o desenvolvimento de políticas públicas e analisar mudanças sociais e adaptações”. (Leitão, 2025, p.02). Sendo complementada pela Pesquisa Bibliográfica e documental (legislações, normas, orientações e documentos técnicos do Serviço Social e da política de assistência social) e por fim, documentos e anotações pessoal e o relato de experiência.

## **2 ASSISTÊNCIA SOCIAL, QUE CAMPO DE ATUAÇÃO É ESSE?**

Tendo em vista que o foco deste trabalho é apresentar um breve relato de experiência da atuação do assistente social junto ao CREAS, e, para melhor compreensão deste campo de atuação, torna-se relevante resgatarmos historicamente os marcos legais que auxiliaram organização da atual estrutura da Política de Assistência Social, seus serviços, programas e projetos, que ainda estão em construção.

Vamos aos fatos!

A Assistência Social ganhou patamar de Política Pública a partir de 1988 com a promulgação da Constituição Federal, quando passou a integrar o tripé da seguridade social. O Artigo 194, descreve como seguridade social: “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.”

O Art. 203 da Constituição Federal[1988], define a política pública de assistência social, descrevendo:

Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;

II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;

III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;

- IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;
- V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.
- VI - a redução da vulnerabilidade socioeconômica de famílias em situação de pobreza ou de extrema pobreza

A partir deste marco legal, e já com o status de política pública, em 1993 é promulgada Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS, Lei nº 8.742, que dispõe sobre a organização da assistência social, estabelecendo critérios e normas para organização e gestão da assistência social, assim como prevê a Constituição Federal.

Em 2004 foi aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), a Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004, que estrutura a Política Nacional de Assistência Social. O referido documento detalha o que regulamenta a Lei 8.742, especificando princípios, diretrizes, objetivos, usuários, proteções afiançadas e a organização administrativa (gestão) da política na perspectiva do Sistema Único de Assistência Social - SUAS.

Antes de abordarmos as proteções afiançadas na Assistência social é importante destacar que o SUAS materializa o conteúdo da LOAS,

O SUAS, cujo modelo de gestão é descentralizado e participativo, constitui-se na regulação e organização em todo o território nacional das ações socioassistenciais. Os serviços, programas, projetos e benefícios têm como foco prioritário a atenção às famílias, seus membros e indivíduos e o território como base de organização, que passam a ser definidos pelas funções que desempenham, pelo número de pessoas que deles necessitam e pela sua complexidade. Pressupõe, ainda, gestão compartilhada, cofinanciamento da política pelas três esferas de governo e definição clara das competências técnico-políticas da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com a participação e mobilização da sociedade civil, e estes têm o papel efetivo na sua implantação e implementação. (Brasil, 2005, p.39)

Em 2005, o Conselho Nacional de Assistência Social aprovou a Norma Operacional Básica - NOB/SUAS, Resolução nº130 de 15 de julho de 2005. “A NOB/SUAS disciplina a gestão pública da Política de Assistência Social no território brasileiro, exercida de modo sistêmico pelos entes federativos, em consonância com a Constituição da República de 1988, a LOAS e as legislações complementares a ela aplicáveis.” (Brasil, 2005a, p.85)

Em 2009, o Conselho Nacional de Assistência Social, aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, através da Resolução nº109 de 11 de novembro de 2009. O referido documento organiza os serviços por níveis de complexidade: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade.

No ano de 2012, foi aprovada a nova Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social - NOB/SUAS, por meio da Resolução do CNAS nº33 de 12 de dezembro de 2012. O documento “expressa os inúmeros avanços conquistados nos últimos oito anos de implantação do SUAS”. (Brasil, 2012, p.11).

Em 2014, a Resolução do CNAS nº13 de 13 de maio de 2014, inclui na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, a faixa etária de 18 a 59 anos no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.

Complementando as normativas legais, o Governo Federal através do Ministério do Desenvolvimento Social, Secretaria Nacional de Assistência Social, entre outros órgãos, publicou diversas orientações técnicas dos serviços ofertados na Política de Assistência Social, estes documentos auxiliam na organização e execução dos serviços, programas e projetos, visto que detalham os serviços, público atendido, quais proteções devem ser asseguradas, entre outros aspectos importantes para o atendimento aos usuários que dela necessitam.

Ainda, é importante destacar, que a Política de Assistência Social, vinculada ao tripé da seguridade social tem caráter de política de proteção social, que, segundo a NOB/SUAS, “A proteção social de Assistência Social consiste no conjunto de ações, cuidados, atenções, benefícios e auxílios ofertados pelo SUAS para redução e prevenção do impacto das vicissitudes sociais e naturais ao ciclo da vida, à dignidade humana e à família como núcleo básico de sustentação afetiva, biológica e relacional.”(Brasil, 2005, p.90)

A proteção social no SUAS, está organizada em dois segmentos (“hierarquizada”), sendo Proteção social Básica e Proteção social Especial, a segunda subdividida em níveis de complexidade: média e alta complexidade. (NOB/SUAS, 2004, p.92)

Conforme a PNAS (Brasil, 2005, p.33), “a proteção social básica tem como objetivos prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários”. Complementa, dizendo que

[...]os serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica deverão se articular com as demais políticas públicas locais, de forma a garantir a sustentabilidade das ações desenvolvidas e o protagonismo das famílias e indivíduos atendidos, de forma a superar as condições de vulnerabilidade e a prevenir as situações que indicam risco potencial. Deverão, ainda, se articular aos serviços de proteção especial, garantindo a efetivação dos encaminhamentos necessários. (Brasil, 2005, p.34-35).

A PNAS, também prevê que os serviços da proteção social básica devem ser ofertados/executados diretamente através dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) ou indiretamente por entidades e organizações de assistência social, respeitando a territorialidade (abrangência) do CRAS.

Já a proteção social especial é,

[...] modalidade de atendimento assistencial destinada 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 sócio-educativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras. (Brasil, 2005, p.37)

O atendimento da proteção social especial é dividido em duas modalidades: de média complexidade e alta complexidade, onde:

São considerados serviços de média complexidade aqueles que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos. Neste sentido, requerem maior estruturação técnico-operacional e atenção especializada e mais individualizada, e, ou, de acompanhamento sistemático e monitorado, tais como:

- Serviço de orientação e apoio sociofamiliar.
- Plantão Social.
- Abordagem de Rua.
- Cuidado no Domicílio.
- Serviço de Habilitação e Reabilitação na comunidade das pessoas com deficiência.
- Medidas socioeducativas em meio-aberto (Prestação de Serviços à Comunidade – PSC e Liberdade Assistida – LA). (Brasil, 2005, p38)

As ações da proteção social especial de média complexidade são ofertadas no Centro de Referência Especializado da Assistência Social- CREAS, sendo este equipamento/serviço foco deste trabalho e que abordaremos com mais detalhes adiante.

Já os Serviços de proteção social especial de alta complexidade, “são aqueles que garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e, ou, em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e, ou, comunitários. (Brasil, 2005, p.38)

Neste sentido, as ações da proteção social especial de alta complexidade são ofertadas no formato de acolhimento institucional ou familiar. Podendo ser ofertado para idosos, mulheres vítimas de violência, crianças e adolescentes, entre outros públicos.

É importante destacar que a política de assistência social tem como foco ações voltadas para a família, ou seja, suas diretrizes/eixos estruturantes são voltadas para a matricialidade sociofamiliar, que está presente na organização dos serviços, programas e projeto, sendo foco no planejamento e desenvolvimento das ações ofertadas por esta política.

Segundo a PNAS (Brasil, 2005, p.41), a matricialidade sociofamiliar, como citado acima, tem papel de destaque, pois “embora haja o reconhecimento explícito sobre a importância da família na vida social e, portanto, merecedora da proteção do Estado, tal proteção tem sido cada vez mais discutida, na medida em que a realidade tem dado sinais cada vez mais evidentes de processos de penalização e desproteção das famílias brasileiras”, complementa que “esta ênfase está ancorada na premissa de que a centralidade da família e a superação da focalização, no âmbito da política de Assistência Social, repousam no pressuposto de que para a família prevenir, proteger, promover e incluir seus membros é necessário, em primeiro lugar, garantir condições de sustentabilidade para tal. Nesse sentido, a formulação da política de Assistência Social é pautada nas necessidades das famílias, seus membros e dos indivíduos”.

Segundo a PNAS, a família,

independentemente dos formatos ou modelos que assume, é mediadora das relações entre os sujeitos e a coletividade, delimitando, continuamente os deslocamentos entre o público e o privado, bem como geradora de modalidades comunitárias de vida. Todavia, não se pode desconsiderar que ela caracteriza-se como um espaço contraditório, cuja

dinâmica cotidiana de convivência é marcada por conflitos e geralmente, também, por desigualdades, além de que nas sociedades capitalistas a família é fundamental no âmbito da proteção social. (Brasil, 2005 p.41)

Complementando a análise sobre família, “no campo da PNAS já não tem sustentação as concepções que tratam a família a partir de uma determinada estrutura, tomada como ideal (casal com seus filhos) e com papéis pré-definidos, e nem aquelas que apostam na família como principal fonte de provisão de bem-estar.” (Mioto, 2016, p.19).

Diante desta breve exposição dos marcos legais da Política de Assistência Social e de alguns conceitos, faremos um recorte nos serviços, programas e projetos ofertados pela Proteção Social Especial de Média Complexidade através do equipamento CREAS.

O CREAS é,

unidade pública estatal, de abrangência municipal ou regional, referência para a oferta de trabalho social a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, que demandam intervenções especializadas no âmbito do SUAS. Sua gestão e funcionamento compreendem um conjunto de aspectos, tais como: infraestrutura e recursos humanos compatíveis com os serviços ofertados, trabalho em rede, articulação com as demais unidades e serviços da rede socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, além da organização de registros de informação e o desenvolvimento de processos de monitoramento e avaliação das ações realizadas. (Brasil, 2011, p.08)

O equipamento CREAS, na oferta de seus serviços, programas e projetos deve garantir as seguranças sociassistenciais previstas na PNAS e na Tipificação Nacional dos serviços sócioassistenciais, sendo:

**Segurança de Acolhida:** para sua garantia, o CREAS deve dispor de infraestrutura física adequada e equipe com capacidade técnica para a recepção e escuta profissional qualificada, orientada pela ética e sigilo e pela postura de respeito à dignidade, diversidade e não discriminação. A acolhida pressupõe conhecer cada família e indivíduo em sua singularidade, demandas e potencialidades e proporcionar informações relativas ao trabalho social e a direitos que possam acessar, assegurando-lhes ambiência favorecedora da expressão e do diálogo. Finalmente, a oferta de serviços pelo CREAS deve ter consonância com as situações identificadas no território, para que as famílias e indivíduos possam encontrar a acolhida necessária às suas demandas.

**Segurança de Convívio ou Vivência Familiar:** sua materialização, no CREAS, requer a oferta de serviços de forma continuada, direcionados ao fortalecimento, resgate ou construção de vínculos familiares, comunitários e sociais. Deve, ainda, contribuir para a prospecção dos sujeitos na elaboração de projetos individuais e coletivos de vida, com a perspectiva de possibilitar a vivência de novas possibilidades de interação familiares e comunitárias, bem como a participação social, o que implica, necessariamente, em propiciar acesso à rede.

**Segurança de Sobrevivência ou de Rendimento e de Autonomia:** a atenção ofertada no CREAS deve nortear-se pelo respeito à autonomia das famílias e indivíduos, tendo em vista o empoderamento e o desenvolvimento de capacidades e potencialidades para o enfrentamento e superação de condições adversas potencialização de seus recursos e capacidade de

proteção oriundas das situações vivenciadas. Nessa direção, o acompanhamento especializado ofertado no CREAS deve contribuir para o alcance de maior grau de independência familiar e pessoal e qualidade nos laços sociais, devendo, para tanto, primar pela integração entre o acesso a serviços, benefícios e programas de transferência de renda. (Brasil, 2011, p.24-25)

A oferta dos serviços, programas e projetos no CREAS, demandam conhecimento técnico, conhecimento da realidade familiar, planejamento, articulação com as demais políticas públicas, trabalho interdisciplinar, entre outros, visando a garantia das seguranças descritas e o efetivo trabalho social com famílias.

Diante do exposto, a Política de Assistência social, assim como as demais políticas públicas, possuem leis, normas e orientações que guiam sua organização político administrativa e a oferta de serviços, programa e projetos. Considerando que o foco deste escrito é a atuação do assistente social no equipamento CREAS, não abordaremos outras especificidades que envolvem a política de assistência social, como as diversas ferramentas de informações e instrumentos de gestão que corroboram para o planejamento e desenvolvimento das ações nos três níveis de gestão. Neste sentido, a seguir abordaremos os serviços ofertados no CREAS, o que é o trabalho social com famílias, alguns conceitos sobre vulnerabilidade, risco pessoal e social por violação de direitos, bem como relata da atuação do profissional Assistente Social neste campo de trabalho.

## 2.10 QUE É O CREAS?

Como descrito até o momento, ao reconhecer o contexto social a qual a família está inserida, o papel do estado é ofertar o apoio para que esta possa exercer seu papel no cuidado e proteção de seus membros, bem como o acesso a direitos e as demais políticas públicas e, para a proteção social especial, “a definição e a organização dos serviços, programas e projetos devem considerar a incidência dos riscos pessoais e sociais, por violação de direitos em cada território e suas complexidades, assim como as especificidades do público atingido como, por exemplo, os ciclos de vida das famílias e indivíduos que necessitem de sua atenção.” (Brasil, 2011, p.19)

O mesmo documento (Idem, p.20), ainda descreve: A PSE de Média Complexidade organiza a oferta de serviços, programas e projetos de caráter especializado que requerem *maior estruturação técnica e operativa*<sup>3</sup>, com competências e atribuições definidas, destinados ao atendimento a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Devido à natureza e ao agravamento destas situações, implica acompanhamento especializado, individualizado, continuado e articulado com a rede.

Para além da garantia da oferta da segurança de acolhida, segurança de convívio ou vivência familiar e segurança de sobrevivência ou rendimento e de autonomia, visando garantir o atendimento aos indivíduos e/ou famílias que se encontram em situação de risco pessoal e social por violação de direitos, o CREAS deve desenvolver o trabalho social com famílias (TSF), que direciona seu atendimento no,

---

<sup>3</sup> Grifo nosso

[...]fortalecimento da sua função de proteção e atenção a seus membros, prevenindo, mediando e fortalecendo condições para a superação de conflitos. Essa perspectiva é fundamental para prevenir a recorrência e/ou agravamento de processos que gerem e/ou acentuem situações de violência, abandono, negligência ou qualquer outro tipo de situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Nessa direção, o trabalho social proposto pelo CREAS deve primar pelo acesso das famílias e indivíduos a direitos socioassistenciais e inclusão na rede, tendo em vista o empoderamento e a e a potencialização de seus recursos e capacidade de proteção. (Brasil, 2011, p.34)

As orientações reforçam que o trabalho social deve ter como centralidade a família e, considerar as potencialidades e singularidades de cada indivíduo/membro e as particularidades de cada situação vivenciada, visando o apoio e proteção necessária para superação das fragilidades e violações ocorridas nas relações familiares e comunitárias.

Em 2016, complementando as orientações técnicas, e a partir das discussões realizadas no Ciclo de debates sobre o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social, realizados em 2014, a Secretaria Nacional de Assistência Social, publicou o documento Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social, elaborado pela Professora Dra. Regina Celia Tamaso Mioto.

O referido documento “está inserido no processo de fortalecimento do Trabalho Social com Famílias e visa orientar os trabalhadores do SUAS na organização de seu processo de trabalho, fornecendo subsídios, princípios, diretrizes, sem, contudo, engessar o fazer profissional, moldado pela experiência dos técnicos e pelas peculiaridades locais. (Mioto, 2016, p. 09)

E expressa que,

o conhecimento das famílias, enquanto sujeitos do TSF situados no conjunto das relações sociais que se estabelecem em determinados momentos históricos, é condição fundamental para a projeção e definição das ações profissionais. A partir disso, propõem-se intervenções em diferentes planos da vida social, entendendo que as mudanças nas condições de vida das famílias dependem de transformações no conjunto das relações sociais. Portanto, o TSF não pode ser pautado apenas nas situações singulares, como “casos de família”. (Mioto, 2016, p.38)

O trabalho social com famílias, no CREAS, é desenvolvido a partir do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI). O PAEFI é “Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social.” (Brasil, 2014, p.29)

Além do PAEFI, conforme a tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, o CREAS também pode ofertar Serviço Especializado em Abordagem Social; Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à

Comunidade (PSC) e, Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias. No entanto, focaremos nas ações do PAEFI.

No âmbito do PAEFI, a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (2014, p.30) orienta que o trabalho social essencial a este serviço envolve:

Acolhida; escuta; estudo social; diagnóstico socioeconômico; monitoramento e avaliação do serviço; orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais; construção de plano individual e/ou familiar de atendimento; orientação sociofamiliar; atendimento psicossocial; orientação jurídico-social; referência e contrarreferência; informação, comunicação e defesa de direitos; apoio à família na sua função protetiva; acesso à documentação pessoal; mobilização, identificação da família extensa ou ampliada; articulação da rede de serviços socioassistenciais; articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais; articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos; mobilização para o exercício da cidadania; trabalho interdisciplinar; elaboração de relatórios e/ou prontuários; estímulo ao convívio familiar, grupal e social; mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio.

Vale destacar que diante desta gama de ações, o Trabalho Social com famílias “pressupõe escuta qualificada e compreensão da situação vivenciada por cada família/indivíduo, considerando seu contexto de vida familiar, social, histórico, econômico e cultural. A construção de projetos de vida e de novas possibilidades de relacionamento, com superação das situações adversas vivenciadas; a perspectiva do trabalho em rede para a atenção integral e o acesso a direitos; o desenvolvimento de potencialidades; e a resignificação de vivências devem nortear a elaboração do Plano de Acompanhamento Individual e/ou Familiar. A elaboração do Plano de Acompanhamento junto com as famílias e indivíduos é essencial para guiar o trabalho social no CREAS, bem como para delinear, junto aos usuários, a construção de novas perspectivas de vida”. (Brasil, 2011, p.58).

Diante desse contexto, é essencial retomar alguns conceitos utilizados nesta política pública. Conceitos como vulnerabilidade social, situação risco social e pessoal e violação de direitos são algumas delas.

Para a PNAS, “a vulnerabilidade à pobreza está relacionada não apenas aos fatores da conjuntura econômica e das qualificações específicas dos indivíduos, mas também às tipologias ou arranjos familiares e aos ciclos de vida das famílias.” (Brasil, 2005, p.42), no mesmo documento, descreve exemplifica quais tipos de vulnerabilidades as famílias e indivíduos se encontram, vinculando ao público atendido, sendo:

Constitui o público usuário da Política de Assistência Social, cidadãos e grupos que se encontram em *situações de vulnerabilidade e riscos*<sup>4</sup>, tais como: famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnicos, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal;

---

<sup>4</sup>Grupo nosso

estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social. (Brasil, 2005, p.33)

Para a NOB/SUAS (2005), o conceito de vulnerabilidade social é fundamentado pela PNAS ao definir o público da assistência social e, ao analisarmos os conceitos apresentados nas orientações técnicas, encontramos as seguintes definições:

A PNAS/2004 não traz explicitamente o conceito de vulnerabilidade social, mas aponta que as situações de vulnerabilidade podem decorrer: da pobreza, privação, ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, interpéries ou calamidade, fragilização de vínculos afetivos e de pertencimento social decorrentes de discriminação etárias, étnicas, de gênero, relacionadas a sexualidade, deficiência, entre outros, a que estão expostas as famílias e indivíduos, que dificultam seu acesso aos direitos e exigem proteção social do estado. (Brasil, 2012, p.12-13)

O documento, ainda afirma que:

- a) A vulnerabilidade não é sinônimo de pobreza. A pobreza é uma condição que agrava a vulnerabilidade vivenciada pelas famílias;
- b) A vulnerabilidade não é um estado, uma condição dada, mas uma zona instável que as famílias podem atravessar, nela recair ou nela permanecer ao longo de suas histórias;
- c) A vulnerabilidade é um fenômeno complexo e multifacetado, não se manifestando da mesma forma, o que exige uma análise especializada para a sua apreensão e respostas intersetoriais para o seu enfrentamento;
- d) A vulnerabilidade, se não compreendida e enfrentada, tende a gerar ciclos intergeracionais de reprodução das situações de vulnerabilidade vivenciadas;
- e) As situações de vulnerabilidade social não prevenidas ou enfrentadas tendem a se tornar uma situação de risco (Brasil, 2005, p.14-15).

O conceito acima descrito, também é apresentado por Assis *et al.* (2018, p.20) no documento Proteção social no SUAS a indivíduos e famílias em situação de violência e outras violações de direitos: fortalecimento da rede socioassistencial, complementam afirmando que “o enfrentamento da vulnerabilidade social exige: análise especializada para a sua apreensão; ações diversas e integradas; respostas intersetoriais.”.

O caderno de Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS (Brasil, 2011, p.14), reforça o conceito apresentado na NOB, sendo: “a vulnerabilidade social materializa-se nas situações que desencadeiam ou podem desencadear processos de exclusão social de famílias e indivíduos que vivenciem contexto de pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso a serviços públicos) e/ou fragilização de vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento social, discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiência, dentre outras (PNAS/2004)”.

Corroborando com as definições de vulnerabilidade apresentados, Colin *et al.* (2013), afirma que na assistência social, além da segurança de renda e a garantia das necessidades básicas de sobrevivência, a atenção também é voltada as vulnerabilidades sociais e riscos pessoais e sociais vivenciadas pelos indivíduos

e/ou famílias. Nesse sentido, define que as vulnerabilidades são “decorrentes do ciclo de vida, da situação de pobreza, das barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiências, da falta de acesso às políticas públicas, da falta de infraestrutura, da ocorrência de discriminações e apartações. (Colin e Pereira, 2013, p.109)

Em relação a risco social e pessoa, o caderno de Orientações Técnicas sobre o Paif- 1 (Brasil,2012, p.45), descreve que as equipes de PAIF, ao identificarem famílias que necessitam de atendimento especializado, ou seja, “aquelas com ocorrência de violação de direitos ou que estão em um processo avançado de fragilização de vínculos de pertencimento social, familiar e de sociabilidade, resultantes de uma ou várias situações”, devem realizar o encaminhamento/referenciamento ao CREAS. O documento ainda exemplifica algumas situações:

- Famílias com ocorrência de trabalho infantil, inclusive trabalho infantil doméstico;
- Famílias com ocorrência de trabalho escravo;
- Famílias com ocorrência de alguma ou múltiplas formas de violência (violência doméstica, abuso e exploração sexual, violência contra a mulher, tráfico de seres humanos etc.);
- Famílias com adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto (Prestação de Serviço à Comunidade e Liberdade Assistida);
- Famílias com integrantes em situação de rua;
- Famílias com membros em situação de acolhimento. (Caderno de Orientações Técnicas sobre o Paif- 1 (Brasil, 2012, p.45)

Segundo o Caderno de Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS (Brasil, 2011, p. 14),

O conceito de risco social, por sua vez, relaciona-se com a probabilidade de um evento acontecer no percurso de vida de um indivíduo e/ou grupo, podendo, portanto atingir qualquer cidadão (ã). Contudo, as situações de vulnerabilidades sociais podem culminar em riscos pessoais e sociais, devido às dificuldades de reunir condições para preveni-los ou enfrentá-los[...].

Para Colin *et al.* (2013, p.109), os riscos pessoais e sociais são “decorrentes da vivência de situações que impliquem na violação de direitos humanos e ameacem a integridade física, psíquica e relacional, como violência intrafamiliar, abuso e exploração sexual, trabalho infantil, abandono, isolamento, situação de rua, dentre outras.

Assis *et al.* (2018), afirma que o conceito de risco está associado a ocorrência de um evento e/ou conjunto de eventos, e que, para a Assistência social, destacam-se as situações de violências e situações que fragilizam ou rompem os vínculos familiares e comunitários.

Neste sentido, Colin *et al.*(2013, p.109) cita que “de acordo com Sposati (2009), os conceitos de vulnerabilidade social e de risco pessoal e social permitem a organização das proteções no campo da assistência social considerando duas perspectivas: de prevenção e redução de riscos. Para a autora, algumas condições podem tornar indivíduos e famílias mais vulneráveis às situações de risco pessoal e social, como, por exemplo, o ciclo de vida (infância, adolescência, envelhecimento),

deficiência ou o pertencimento a grupos particularmente vulneráveis na realidade brasileira à vivência de situações de risco pessoal e social, como violência, apartações sociais e isolamentos. Questões como orientação sexual, raça, etnia e gênero podem indicar condição de maior vulnerabilidade de determinados grupos, demandando atenções tanto no campo da prevenção quanto no atendimento às situações de risco pessoal e social já instaladas”.

Ainda, é importante considerar que, “a vulnerabilidade e o risco ocorrem em contextos de desigualdade, pobreza, desemprego, fragilização de vínculos familiares, comunitários e sociais. Essas situações estão relacionadas à dinâmica dos territórios na reprodução de situações de desigualdade social. Portanto, o território se configura em um lugar de intervenção, pois nele são reconhecidas fragilidades e potencialidades que podem aumentar ou minimizar vulnerabilidades e riscos. O trabalho de reconhecimento inicial do território e de caracterização. (Assis *etal.*, 2018, p.21).

Abrindo um parêntese, não adentraremos nos conceitos de território, porém não podemos desconsiderar que na legislação, nas orientações técnicas e demais documentos, conhecer o território é indispensável para realização do diagnóstico, planejamento e execução das ações.

Retomando aos conceitos, vulnerabilidade e risco são conceitos distintos e ao mesmo tempo complementares. No entanto, o risco social e pessoal está associado a violações de direitos e violências. Mas afinal o que seria uma violação de direitos?

A PNAS (Brasil, 2005, p.96), descreve que:

A proteção social especial tem por referência a ocorrência de situações de risco ou violação de direitos. Inclui a atenção a:

- a) crianças e adolescentes em situação de trabalho;
- b) adolescentes em medida socioeducativa;
- c) crianças e adolescentes em situação de abuso e/ou exploração sexual;
- d) crianças, adolescentes, pessoas com deficiência, idosos, migrantes, usuários de substâncias psicoativas e outros indivíduos em situação de abandono;
- e) famílias com presença de formas de negligência, maus tratos e violência.

Segundo as Orientações Técnicas CREAS, “as situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, se expressam na iminência ou ocorrência de eventos como: violência intrafamiliar física e psicológica, abandono, negligência, abuso e exploração sexual, situação de rua, ato infracional, trabalho infantil, afastamento do convívio familiar e comunitário, idosos em situação de dependência e pessoas com deficiência com agravos decorrente de isolamento social, dentre outros”. (Brasil, 2011, p.14)

O mesmo documento relata que, risco social e pessoa por violação de direitos consiste em:

[...]violência física, psicológica, negligência, abandono, violência sexual (abuso e exploração), situação de rua, trabalho infantil, práticas de ato infracional, fragilização ou rompimento de vínculos, afastamento do convívio familiar, dentre outras. Alguns grupos são particularmente vulneráveis à vivência destas situações, tais como crianças, adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, populações LGBT (lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais), mulheres e suas famílias. (Brasil, 2011, p.18)

Segundo Assis *et al.* (2018, p.23) “a violação de direitos constitui-se como a transgressão dos direitos fundamentais, compostos pelo direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, garantidos pela Constituição, em seu art. 5º. Para Dirienzo (2012), a violação de direito consiste em infringir a liberdade de crença, a orientação sexual, a identidade de gênero, a condição etária ou socioeconômica, bem como em discriminar em virtude de raça/cor ou deficiência”.

Corroborando com os conceitos expostos acima, Colin e Pereira (2013), exemplificam algumas situações vivenciadas pelas famílias e que estão ligadas a violação de direitos:

As situações de risco pessoal e social com violação de direitos, atendidas na PSE, podem estar relacionadas, por exemplo:

- Ao território: com violência, tráfico, catástrofes naturais;
- Às relações familiares e comunitárias: abandono, isolamento, violência intrafamiliar, abuso sexual, ato infracional;
- Desigualdades social e agravamentos da condição de pobreza: situação de rua, trabalho infantil, exploração sexual;
- À raça, etnia, gênero e orientação sexual: violência contra a mulher, pessoas com deficiência, homossexuais, dentre outros. (Colin e Pereira 2013, p.118)

Compreendendo os conceitos de vulnerabilidade, risco social e pessoal e violação de direitos, adentramos no conceito de articulação intersetorial ou trabalho em rede, previstos desde a constituição da Assistência social enquanto política pública pertencente ao tripé da seguridade social.

Segundo a PNAS (Brasil, 2005, p.45), a assistência social, “deve fundamentalmente inserir-se na articulação intersetorial com outras políticas sociais, particularmente, as públicas de Saúde, Educação, Cultura, Esporte, Emprego, Habitação, entre outras, para que as ações não sejam fragmentadas e se mantenha o acesso e a qualidade dos serviços para todas as famílias e indivíduos.

O documento Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS (Brasil, 2009, p.26), reitera que “a articulação intersetorial deve envolver escolas, postos de saúde, unidades de formação profissional, representantes da área de infraestrutura, habitação, esporte, lazer e cultura, dentre outros”, complementa afirmando que “para que a intersetorialidade ocorra, é necessário que os setores dialoguem entre si, se conheçam e construam forma(s) de trabalhar conjuntamente” e conclui que:

O objetivo da articulação intersetorial é proporcionar a melhoria das condições de vida das famílias, possibilitando o acesso a serviços, especialmente para os que se encontram em situação de maior vulnerabilidade social. Deve favorecer a troca de experiências e a busca de apoio e de soluções para problemas comuns, de maneira a constituir uma rede de proteção social. (Brasil, 2009, p.26)

As orientações técnicas do CREAS, reforçam que “o enfrentamento das situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, não compete unicamente à política de assistência social, pelo contrário, sua complexidade exige a articulação e o desenvolvimento de ações complementares com outras políticas sociais e órgãos de defesa de direitos, para proporcionar proteção integral às famílias e aos indivíduos” (Brasil, 2009, p.15).

Para Assis *et al.* (2018, p.125-126)

Rede intersetorial: é o conjunto de parceiros com os quais os serviços da rede socioassistencial precisam interagir para atuar, ampliando a perspectiva do cuidado e da proteção social e visando a atender à complexidade das demandas de cada caso. É formada pelos serviços e ofertas ligados às diferentes políticas setoriais, tais como saúde, educação, segurança alimentar, habitação, cultura, direitos humanos, entre outras. Também fazem parte outras redes de instituições que se articulam em torno de propósitos específicos de trabalho, a exemplo do Sistema de Justiça e do Sistema de Garantia de Direitos (da criança, da mulher, do idoso etc.). Essa rede é dinâmica, podendo variar em cada cidade em termos de densidade (número de integrantes que dela participam), conectividade (maior ou menor comunicação e conhecimento mútuo entre integrantes) e grau de integração em torno de princípios e objetivos comuns

Diante da complexidade das situações vivenciadas pelos indivíduos e famílias encaminhadas/referenciadas ao CREAS, a ação não pode e não deve ser realizada isolada pela equipe de referência, ou seja, conhecendo/mapeando/reconhecendo as vulnerabilidades, riscos, violações de direitos e território a qual o sujeito está inserido e, para que haja a efetiva garantia de direitos, a articulação intersetorial entra como um subsídio (instrumento/metodologia) para o atendimento as demandas postas pelos sujeitos e famílias. “A atuação em redes agrega, portanto, metodologias e processos de trabalho marcados por singularidades, que só fazem sentido na medida em que consideram a realidade e as demandas dos territórios.” (Assis *et al.* 2018, p.123)

Para além da articulação intersetorial, outras metodologias são utilizadas no atendimento aos indivíduos e famílias. Miotto (2013, p.18) reforça que “a orientação de todo processo de trabalho bem como a prospecção de suas ações está diretamente vinculada à finalidade que se quer alcançar e, portanto, a clareza na sua definição é condição necessária para sua condução e complementa afirmando que “para que seja realmente efetivo na projeção das ações, o conhecimento das situações familiares não pode ser tratado de forma aleatória, mas sim ser produzido a partir das concepções que balizam o TSF. Ou seja, implica conhecer o conjunto de relações que estruturam os processos e a dinâmica familiar e definem a situação.” (Idem, p.22).

Para autora, o conhecimento das situações familiares perpassa em responder três perguntas, sendo elas: “Quem são as famílias?”, “Como elas vivem?”, “Como elas exercem a proteção social?”.

Para responder a primeira pergunta, a autora, afirma que é necessário conhecer a localização do domicílio, composição familiar (quem são, idades, escolaridades) e quais os motivos que levaram até o serviço. Este último geralmente interligado a trajetória de vida das famílias.

A segunda pergunta e respondida ao conhecer como é organizada a vida familiar, ou seja, como se estabelecem as relações familiares e comunitárias, como é a organização do cotidiano familiar (cuidado dos membros e atendimento as demandas impostas pelas políticas públicas e o mercado de trabalho, redes de apoio, entre outros), além de informações sobre escolaridade, acesso ao mercado de trabalho e renda, informações sobre o território e acesso a bens e serviços públicos.

Mioto (2018, p.25), afirma que, “o conhecimento de como vivem as famílias, além de permitir estabelecer as conexões entre relações familiares, direitos violados e violação de direitos, permite também conhecer as expectativas da família quanto às dificuldades apresentadas e reconhecidas por ela, quanto ao seu futuro e quanto ao serviço ao qual está recorrendo.”.

E, a resposta da terceira pergunta, é o cruzamento das informações das questões anteriores, pois é a partir da sua história, das demandas de seus membros, dos recursos disponíveis e o acesso aos serviços públicos é que se identifica como a família consegue se organizar e articular para a proteção social de seus membros.

Para chegar as respostas destas questões e o efetivo conhecimento da realidade familiar, Mioto reforça a necessidade de diferentes fontes de informações, dentre elas, “destacam as informações advindas das famílias, a partir de estudos sociofamiliares, e as informações processadas pela vigilância socioassistencial[...]Nesse processo de conhecimento incluem-se outras bases de dados disponíveis sobre as famílias nos territórios (CadÚnico, IBGE, dentre outros). (Idem)

Mioto, ainda lembrando que é a partir deste movimento/conhecimento que é possível o planejamento das ações que contribuam para mudanças efetivas e que garantam as seguranças afiançadas na PNAS.

Visando alcançar esses objetivos (conhecimento da realidade familiar, e garantia das seguranças afiançadas na PNAS) o planejamento das ações é suma importância, visto que é neste processo que se escolhe os instrumentos técnico-operativos, ou seja, qual abordagem será utilizada. Mioto (2016, p.31), destaca que “dentre as formas de abordagem destacam-se as abordagens individuais, grupais e coletivas”, e complementa:

Finalmente, são definidos os instrumentos técnico-operativos compatíveis com a forma de abordagem e com os sujeitos que irão desenvolvê-los. Os instrumentos técnico-operativos são os meios através dos quais as ações se realizam e dentre os mais conhecidos estão as entrevistas, visitas domiciliares, assembleias, reuniões, oficinas, encaminhamentos, dentre outros. (Mioto, 2016, p.31),

Complementando o rol de ações a desenvolvidas para o atendimento as necessidades das famílias, a autora reforça a importância e necessidade de ações conjuntas entre os diferentes níveis de complexidade do SUAS, com outras políticas setoriais, com organizações da sociedade civil e movimentos sociais. Ou seja, o Trabalho Social com Famílias é um processo de trabalho coletivo e articulado com o objetivo de atender os objetivos propostos e garantir as seguranças previstas na PNAS.

Além das referências e postulações de ordem metodológica que balizam o desenvolvimento do TSF, as possibilidades de sua efetivação também estão condicionadas ao contexto dentro do qual se realiza. Em relação a esse contexto, três aspectos ganham proeminência. O primeiro refere-se ao reconhecimento do TSF como processo coletivo de trabalho. Portanto, implica todos os trabalhadores – tanto do nível da gestão, como da execução – atuando dentro de uma mesma lógica, na qual a direção dos serviços está orientada para o atendimento das necessidades das famílias.

O segundo afirma que o TSF extrapola as ações desenvolvidas no âmbito da relação direta entre trabalhadores e famílias. São parte constituinte do trabalho, além das ações de atendimento direto às famílias, aquelas vinculadas à gestão e ao planejamento do trabalho e as de natureza político-organizativa. Terceiro que a existência de condições dignas de trabalho é questão primordial para o desenvolvimento do TSF. Dentre essas condições se coloca o número de profissionais condizente à demanda de trabalho, a organização do processo de trabalho condizente com a proposta em pauta; condições físicas e materiais suficientes e adequadas, salários e contratos de trabalho compatíveis, além do compromisso com a formação profissional visando à qualidade do trabalho. (Mioto, 2016, p.38-39)

Não adentraremos no mérito da questão legal das equipes de referências nos serviços, bem como das condições trabalho ideais. Citaremos durante o relato, a realidade vivenciada no local de trabalho da autora e que em alguns momentos a defasagem de profissionais, a demanda reprimida e as condições de trabalho são pontos de reflexão e de reorganização do trabalho e da equipe no CREAS.

Como vimos até o momento, são encaminhados/referenciados ao CREAS, para o atendimento especializado, indivíduos e/u famílias que se encontram em situação de risco social e pessoal por violação de direitos e violências, e, o Trabalho social com famílias desenvolvido neste espaço, tem subsídio legal e orientações técnicas que norteiam o planejamento e execução das ações/ atendimento aos indivíduos e famílias referenciadas a este serviço da proteção social especial de média complexidade.

Neste sentido, a seguir, será abordada a realidade vivenciada pelo profissional assistente social, na qual faz uma análise entre as questões técnicas do serviço social (projeto ético-político, teórico-metodológico e técnico-operativo), as orientações técnicas dos serviços, programas e projetos da política de assistência social (aqui já apresentadas) ea realidade vivenciada, ou seja, como se dá o processo de recebimento da família no serviço, o processo de conhecimento da família e da realidade vivenciada, intervenções e articulaçãocom a rede de atendimento municipal.

### **3. O FAZER PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CREAS**

Para adentrarmos no fazer profissional do assistente social junto CREAS, é importante abrir parênteses e apresentar sucintamente os profissionais vinculados a este serviço, chamados de equipe de referência, que legitima a inserção deste profissional junto a esta política pública.

Segundo a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS, “a Assistência Social deve ofertar seus serviços com o conhecimento e compromisso ético e político de profissionais que operam técnicas e procedimentos impulsionadores das potencialidades e da emancipação de seus usuários.” (Ferreira, 2011, p.19).

Para tal, são estruturadas equipes de referencia, compostas por servidores responsáveis pela organização e oferta dos serviços, programas e projetos a serem executados. Na proteção social especial de média complexidade, os profissionais para compor a equipe de referencia, conforme tabela apresenta na NOB/RH SUAS (Ferreira, 2011, p.32), são: 1 coordenador, 1 assistente social, 1 psicólogo, 1 advogado, 2 profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários) e 1 auxiliar administrativo, para atendimento de até 50 pessoas/indivíduos. Já para

atendimento de 80 pessoas /indivíduos a equipe de referência deve ser composta por: 1 coordenador, 2 assistente social, 2 psicólogo, 1 advogado, 4 profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários), 2 auxiliar administrativo.

Assim, legitima a vinculação do profissional assistente social junto as equipes de referencia e a quantidade de profissionais por número de pessoas atendidas. No entanto, não discorreremos sobre esta referência profissionais por numero de pessoas atendidas, porém poderá ser citado, durante o texto, a realidade vivenciada junto a este serviço, no que se refere a número de profissionais.

Focando no Assistente Social, que profissional é este? Para responder esta pergunta é importante retomarmos um pouco sobre a profissão e seus fundamentos, visto que o Serviço Social tem sua história pautada em um projeto ético-político. E para materialização deste projeto, se ancora em: princípios e valores ético-políticos, a uma matriz teórico-metodológica, emana de uma crítica radical a ordem vigente e por fim, se manifesta nas lutas e posicionamentos políticos. (Teixeira e Braz, 2009 p.7-8)

É importante destacar que a partir do final da década de 70, o serviço social brasileiro vem construindo seu projeto profissional comprometido com os interesses das classes trabalhadoras, essa construção é movida pelo Movimento de Reconceituação ocorrida em diversos países latino-americanos e teve como marco no Brasil, o III CBAS em 1979, fato conhecido com Congresso da Virada. (Teixeira e Braz, 2009)

Segundo José Paulo Netto, “Este período marca um momento importante no desenvolvimento do Serviço Social no Brasil, vincado especialmente pelo enfrentamento e pela denúncia do conservadorismo profissional. É nesse processo de recusa e crítica do conservadorismo que se encontra as raízes de um projeto novo, precisamente as bases do que se está denominando projeto ético-político.” (Netto, 2003, p.1)

O autor em seus escritos complementa que o projeto ético-político se configura em uma estrutura básica e de caráter aberto, ou seja, “mantendo seus eixos fundamentais, ela é suficientemente flexível para, sem se descaracterizar, incorporar novas questões, assimilar problemáticas diversas, enfrentar novos desafios”. (IDEM, 2003, p.15).

Esse novo projeto, tem o reconhecimento da liberdade como valor central e compromisso com a autonomia, emancipação e a expansão dos indivíduos, o que se vincula a um projeto societário que propõe a construção de uma nova ordem social, sem exploração e dominação de classe, etnia e gênero. E é neste sentido que o projeto ético-político afirma a defesa intransigente dos direitos humanos, no combate ao preconceito e ao arbitrário, defendendo o pluralismo na sociedade e no exercício profissional. Além disto, defende a equidade, a justiça social e a universalização do acesso a bens e a serviços de qualidade. (Netto, 2003).

Diante desta premissa do projeto ético-político do serviço social é que os profissionais Assistentes Sociais atuam nas mais diversas esferas da sociedade e, principalmente nas políticas públicas, onde a luta pela garantia dos direitos humanos, o combate ao preconceito e ao arbitrário e a universalização do acesso a bens e serviços de qualidade se torna ainda mais desafiadora.

É importante destacar que o Serviço Social é uma profissão, “uma especialização do trabalho coletivo, no marco da divisão sócio-técnica do trabalho-, com estatuto jurídico reconhecido” (Netto, 2003, P.12), ou seja, assim como outras profissões, possui um arcabouço legal no qual os profissionais devem atenta-se ao

exercer suas atividades e que especifica os elementos que materializam o projeto ético -político, sendo esta Lei nº 8.662 de 17 de Junho de 1993.

Elucidando o exposto até o momento, apresentamos os princípios descritos no Código de Ética Profissional do/a Assistente Social.

- I. Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais;
- II. Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo;
- III. Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras;
- IV. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;
- V. Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática;
- VI. Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças;
- VII. Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual;
- VIII. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero;
- IX. Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos/as trabalhadores/as;
- X. Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional;
- XI. Exercício do Serviço Social sem ser discriminado/a, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero, idade e condição física. (BRASIL, 2012c, p.23-24).

É a partir desses princípios fundamentais e dos compromissos éticos que fundamentam a Lei 8.662/93 que o assistente social deve comprometer-se, no seu fazer profissional.

Neste sentido, Raichelis (2010, p.753), ao abordar o trabalho do assistente social, afirma que é, “a expressão de um movimento que articula conhecimentos e lutas por espaços no mercado de trabalho, competências atribuições privativas que tem conhecimento legal nos seus estatutos normativos e reguladores (regulamentação da profissão, código de ética, diretrizes curriculares da formação profissional), projeto ético político que confere direção social ao trabalho profissional.”.

Quanto a atuação profissional na política de assistência social, foco destes escritos, é sábio dizer que com a implantação do SUAS, ampliou o mercado de trabalho para os assistente sociais e para demais profissionais vinculados a esta área, conforme apresenta a NOB-RH/SUAS, com exemplo os profissionais da psicologia e do direito.

Raichelis (2010, p.751), em seus escritos afirma que “ainda que a política de assistência social seja um campo de trabalho multiprofissional e interdisciplinar, ela

se constitui historicamente como uma das principais mediações do exercício profissional dos assistentes sociais, sendo reconhecidos socialmente (e se autorreconhecendo) como os profissionais de referência desta política, apesar das ambiguidades que cercam essa relação de longa data”.

E é neste campo de ambiguidades que, a autora complementa sua reflexão afirmando que o trabalho está “apoiado no conhecimento, na formação teórica, técnica e política do seu quadro de pessoal, e nas condições institucionais de que dispõe para efetivar sua intervenção”. (Raichelis, 2010, p.761).

Neste cenário de atuação é que o Assistente Social, ao ocupar seu espaço nesta política pública, deve manter seu foco nos preceitos ético-políticos, teórico-metodológicos e técnico-operativos da profissão. E para subsidiar tal atuação, encontramos, além das normativas legais, diversos escritos sobre a atuação do assistente social na política de assistência social, incluindo orientações do Conselho Federal de Serviço Social - CFESS. O CFESS é responsável pela regulamentação e fiscalização do exercício profissional juntamente com os Conselhos Regionais de Serviço Social – CRESS.

Em documento publicado pelo conjunto CFESS-CRESS intitulado Trabalhar na assistência social em defesa dos direitos da seguridade social, afirma que,

O/a assistente social possui uma formação profissional que o/a habilita teórica, técnica e politicamente para atuar nas expressões da questão social, em suas diferentes formas de manifestação. As condições objetivas de vida da classe trabalhadora, marcadas pela fome, desemprego, violência, exclusão do acesso aos direitos como saúde, previdência, moradia, educação, transporte e assistência social, constituem a base material de sua intervenção profissional. Por isso, sua atuação exige competências que vão desde o reconhecimento crítico de necessidade sociais não contempladas no campo dos direitos, até a formulação e gestão de políticas sociais e formas de mobilização e organização política. (CFESS-CRESS, 2011, p.02).

No que tange o reconhecimento das condições objetivas de vida da classe trabalhadora é importante destacar que a questão social como objeto de intervenção profissional,

demandam uma atuação profissional em uma perspectiva totalizante, baseada na identificação dos determinantes sócioeconômicos e culturais das desigualdades sociais. A intervenção orientada por esta perspectiva crítica pressupõe a assunção, pelo/a profissional, de um papel que aglutine: leitura crítica da realidade e capacidade de identificação das condições materiais de vida, identificação das respostas existentes no âmbito do Estado e da sociedade civil, reconhecimento e fortalecimento dos espaços e formas de luta e organização dos/as trabalhadores/as em defesa de seus direitos; formulação e construção coletiva, em conjunto com os/as trabalhadores/as, de estratégias políticas e técnicas para modificação da realidade e formulação de formas de pressão sobre o Estado, com vistas a garantir os recursos financeiros, materiais, técnicos e humanos necessários à garantia e ampliação dos direitos. (CFESS, 2011, p.18)

Na política de assistência social, assim como nos demais espaços sócio ocupacionais, a atuação profissional deve ser focada nas competências (já citadas) e atribuições previstas nas normas legais de regulamentação profissional, neste

sentido, o CFESS, visado auxiliar os profissionais, reafirma em seu documento Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social, as competências gerais “fundamentais à compreensão do contexto sócio-histórico em que se situa sua intervenção” (CFESS, 2011, p.18), visando a análise crítica da realidade e assim planejar o trabalho focando no enfrentamento das demandas cotidianas.

Além das competências gerais para o reconhecimento das expressões da questão social, o documento também apresenta diversas dimensões interventivas, complementares e indissociáveis na intervenção profissional, citando dimensões de intervenção que: englobam abordagens individuais, familiares e grupais visando o atendimento as necessidades básicas e o acesso a direitos, bens e equipamentos públicos; intervenção junto a movimentos sociais; intervenção e inserção em espaços democráticos de participação e de controle social; a realização de estudos e pesquisas, visando auxiliar na formulação, implementação e monitoramento da política de assistência social e por fim, uma “dimensão pedagógico-interpretativa e socializadora de informações e saberes”. (CFESS, 2011, p.19-20).

O mesmo documento descreve que essas dimensões, se desdobram em diversas outras estratégias e procedimentos do fazer profissional e para tal, destaca-se a importância da escolha de instrumentais técnicos adequados para cada situação/intervenção, e que, “A definição das estratégias e o uso dos instrumentais técnicos devem ser estabelecidos pelo/a próprio/a profissional, que tem o direito de organizar seu trabalho com autonomia e criatividade, em consonância com as demandas regionais, específicas de cada realidade em que atua”. (CFESS, 2011, p.24).

Considerando o exposto sobre a atuação do Assistente Social é que adentraremos no relato de experiência da atuação profissional do assistente social junto a Política de Assistência Social, especificamente no CREAS, fazendo essa análise da prática com os expostos teórico que tangem o reconhecimento da realidade vivenciada pelos sujeitos/famílias e as expressões das questão social.

### 3.1 TEORIA E PRÁTICA, RELATO DE EXPERIÊNCIA DA ASSISTENTE SOCIAL JUNTO AO CREAS.

Como vimos, atualmente (re)conhecer as expressões da questão social, vivenciada pelos sujeitos e/ou famílias é um movimento complexo, por isso, é fundamental no âmbito do SUAS superar a cultura histórica do pragmatismo e das ações improvisadas, exercitando a capacidade de leitura crítica da realidade, sem reforçar naturalizações e criminalizações da pobreza e das variadas formas de violência doméstica e urbana, violação de direitos de crianças, adolescentes, mulheres, idosos, pessoas com deficiência, pessoas em situação de rua etc, mas procurando compreender criticamente os processos sociais de sua produção e reprodução na sociedade brasileira”. (Raichelis, 2010, 765)

E para tal, o profissional assistente social, tem entre suas competências, realizar essa análise de conjuntura a qual o sujeito está inserido, propondo ações que visam a autonomia e a garantia de direitos. Neste sentido, o CFESS, em seu documento Atribuições Privativas do Assistente Social, primeira edição, explicita que,

É importante desenvolver a capacidade de ver, nas demandas individuais, as dimensões universais e particulares que elas contêm. O desvelamento das condições de vida dos sujeitos atendidos permite ao assistente social dispor de um conjunto de informações que, iluminadas por uma perspectiva teórico-crítica, lhe possibilita apreender e revelar as novas faces e os novos meandros da questão social que o desafia a cada momento no seu desempenho profissional diário[...]a questão social está aí presente nas diversas situações que chegam ao profissional como necessidades e demandas dos usuários dos serviços: na falta de atendimento às suas necessidades na esfera da saúde, da habitação, da assistência, nas precárias condições de vida das famílias, na situação dos moradores de rua, na busca do reconhecimento dos direitos trabalhistas e previdenciários por parte dos trabalhadores rurais, na violência doméstica, entre inúmeros outros exemplos. Importa ter clareza que a análise macroscópica sobre a questão social, tal como efetuada acima, expressa uma realidade que se materializa na vida dos sujeitos. Este reconhecimento permite ampliar as possibilidades de atuação e atribuir dignidade ao trabalho do assistente social, porque ele não trabalha com fragmentos da vida social, mas com indivíduos sociais que condensam a vida social. (CFESS,2012, p.53)

O documento complementa lembrando que é necessário romper “rotinas burocráticas estéreis”, que é necessário potencializar a coleta de informações e principalmente (re)organizar o plano de trabalho, “em outros termos, identificar como a questão social vem forjando a vida material, a cultura, a sociabilidade, afetando a dignidade da população atendida”. (CFESS, 2012,p.57)

Considerando o exposto, é que adentraremos no relato das minhas vivências neste campo sócio ocupacional chamado CREAS. Recaptulando, o CREAS é um serviço da Política de Assistência Social, vinculada a Proteção Social Especial de Média Complexidade, responsável por atender indivíduos e famílias em situação de risco pessoal e social por violação de direitos. Este atendimento é realizado através do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI, que oferece acompanhamento, orientação e apoio as famílias e indivíduos que encontram-se em situação de ameaça ou violação de direitos.

O CREAS a qual vamos nos referir, está localizado no município de Chapecó-SC. Chapecó, segundo o IBGE, no censo de 2022, possui 254.785 habitantes, é uma cidade considerada de grande porte, e por isso a gestão da Assistência Social é Plena, ou seja, “nível em que o município tem a gestão total das ações de Assistência Social” (Brasil, 2005, p.101), e possui estruturada a proteção social básica e especial.

A secretaria responsável pela execução da Política de Assistência Social é denominada Secretaria da Família e Proteção Social, em sua estrutura possui 7 CRAS, 2 CREAS, Acolhimento institucional para Crianças e Adolescentes, Acolhimento Institucional para Idoso (Centro de Convivência do Idoso), Casa de Passagem ( o Serviço de Abordagem de Rua atualmente esta vinculado a Casa de Passagem e atende especificamente população em situação de rua). Além destes equipamentos, há os Centros de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Crianças e Adolescentes, um Centros de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Idosos (Cidade do Idoso), Serviço Inovamente (serviço de proteção social a adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de liberdade assistida (Ia) e de prestação de serviços à comunidade (PSC), este serviço está estruturado em espaço próprio), Bandeirão (Serviço vinculado a Segurança Alimentar). Serviço de Acolhimento Familiar (serviço municipal que trabalha com famílias acolhedoras para crianças, idosos e pessoas com deficiência adultos).

O CREAS em questão, não será detalhado em sua estrutura física e equipe técnica, visto que cada um dos equipamentos possui uma especificidade nestes quesitos, sendo um com espaço próprio e outro espaço locado e quanto a equipe, assim como em outros estudos apontam, a rotatividade de profissionais ocorre com frequência, o que gera um reordenamento de algumas ações, como por exemplo a execução de grupos e a própria continuidade do atendimento familiar.

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. (Santos e Batista, 2022, p.55)

Em relação aovínculo profissional, atuo no serviço público municipal desde 2009 (estatutário), neste período já exerci atividades na gestão (Técnica de Referência na Gerência de Proteção Básica e na Gerência de Renda e Cidadania) e em serviços como CRAS, Acolhimento Institucional e Familiar para Crianças, adolescentes e Idosos e atualmente vinculada ao CREAS, especificamente desde agosto de 2023. Salientamos que o relato será baseado em um ano de exercício profissional, ou seja, de agosto de 2023 a agosto de 2024.

Em agosto de 2023, ao iniciar no CREAS, não tinha conhecimento prático da rotina destes serviços, sendo necessário visitar as normativas técnicas e dialogar com os demais profissionais que atuavam naquele espaço, buscando conhecer a rotina, burocracias e responsabilidades de cada servidor da equipe, bem como dava-se a atuação psicossocial e coletiva. Este processo foi produtivo, visto o diálogo que ocorreu entre os pares e os demais profissionais que atuavam no espaço. Importante destacar que os/as Assistente Social no município, tem sua carga horário de 30 horas semanais, conforme normativa nacional da categoria. No entanto devido a questões pessoais e burocráticas, exercia a carga horária no serviço de 20 horas semanais.

Inicialmente, os casos (termo utilizado neste serviço para referir-se aos indivíduos ou famílias para acompanhamento), foram repassados pela coordenação a técnica, entre as famílias, haviam situações para continuidade do atendimento (de outros profissionais que saíram do serviço) e alguns casos recebidos recentemente. Os casos/famílias para acompanhamento, foram encaminhadas ao CREAS através de: Delegacia de Política, Ministério Público, Vara da Família, Vara Criminal, Disque 100, CRAS, CAPS, Unidade Básica de Saúde, CREAS de outros municípios e, Conselhos Tutelares.

Este processo de conhecimento da realidade familiar e da continuidade das ações foi complexo, visto que não havia atuação psicossocial, pois os profissionais psicólogos estavam em menor número, além disso, nos casos que eram continuidade do acompanhamento, os profissionais já haviam um vínculo estabelecido com as famílias e, iniciar novos vínculos demanda tempo.

Em relação a novos casos, a maior dificuldade encontrada foi nas informações recebidas, que por diversas vezes incompletas ou com informações equivocadas: nomes errados, número de telefones inválidos, endereços trocados/ in-existent, entre outras questões que dificultavam a busca ativa das famílias, principalmente quando recebidos do sistema de garantia de direitos, justiça ou segurança pública (delegacia, Disque 100, entre outros).

As demandas de famílias extensas estavam vinculadas ao Serviço de Acolhimento Familiar, a demanda de adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de liberdade assistida (LA) e de prestação de serviços à comunidade (PSC) estavam vinculadas ao Serviço Inovamente, bem como o atendimento a população em situação de rua e a abordagem social estavam vinculadas a Casa de Passagem.

Considerando minha experiência e atuação profissional, desde o ingresso ao serviço, atendi a diferentes públicos (crianças, adolescentes, mulheres, idosos e pessoas com deficiência). Assim, em análise documental, neste período de um ano, foram atendidas 31 famílias, sendo que os encaminhamentos foram recebidos em função da violação de direitos há:

- Idosos - 12 casos/famílias, onde duas famílias, contavam com 02 idosos;
- Mulheres- 07 casos/famílias de mulheres vítimas de violência doméstica, destas, 03 com filhos, totalizando, 07 crianças;
- Pessoas com Deficiência- 02 casos/famílias;
- Adolescentes - 05 casos/famílias;
- Crianças - 5 casos/famílias de crianças, sendo que 02 famílias com mais de uma criança.

Dos 12 casos envolvendo idosos, 06 foram desligados do serviço, pelas seguintes razões, 03 por superação da situação de violação de direitos, 01 caso foi referenciado a outro município, visto que após a primeira intervenção a família mudou-se de cidade; 01 faleceu, 01 recusa do idoso; 06 foram referenciados a outros técnicos para continuidade do acompanhamento.

Dos 07 casos envolvendo mulheres, 04 foram desligadas, sendo: 01 desligada por impossibilidade de contato; 01 retornou ao município de origem por haver familiares (rede de apoio); 01 no momento do encaminhamento ao CREAS também foi inserido no acompanhamento PAIF e em diálogo entre os serviços, optou-se pela intervenção do CRAS e caso necessário seria realizado novo encaminhamento ao CREAS; 01 não encontrava-se em violação de direitos, as demais foram referenciados a outros técnicos.

Dos 02 casos de Pessoas com Deficiência, 01 foi solicitado relatório (Ministério Público) de acompanhamento junto ao CREAS, porém não estava vinculado ao serviço, sendo realizado relatório conjunto com o CRAS o qual estava acompanhando a família. E o outro caso foi repassado a outra técnica que já conhecia a situação familiar.

Em relação aos adolescentes, 05 casos, uma foi desligada do acompanhamento, visto a dificultada em comunicação, as intervenções realizadas foram feitas nas dependências da unidade de saúde e em ocasiões em que a equipe esteve no local e por coincidência a adolescente estava em atendimento, e nas abordagens, nos repassava endereços inválidos e recusou-se a passar numero de telefone e não compareceu aos agendamentos. Os demais casos foram referenciados a outras técnicas do serviço.

Já os casos envolvendo crianças, além das cinco famílias, as crianças cuja as responsáveis foram encaminhadas em função da violência doméstica foram encaminhadas para acompanhamento grupal. Retornando a referencia das 05 famílias encaminhadas, 01 foi desligada pois mudou-se de município, sendo referenciada ao novo município, duas mães solicitaram o desligamento, uma justificou que o fato que gerou o encaminhamento foi pontual e a outra mãe informou que a família conseguiu reorganizar-se para atender as crianças,

garantindo sua proteção. As outras duas famílias, foram referenciadas a outras técnicas do serviço.

Dos casos 31 casos, 06 famílias já eram atendidas por outros profissionais e destes, apenas 02 famílias permaneceram no acompanhamento e foram referenciadas a novos profissionais, os demais casos foram inseridos e/ou desligados do acompanhamento no decorrer deste 01 ano de atividade.

Importante justificar que o referenciamento das famílias para atendimento de outros profissionais, deu-se pois me afastei do serviço em licença maternidade e os profissionais o qual ficaram responsáveis pelo acompanhamento, já conheciam a situação familiar devido a atendimentos/ intervenções realizadas em conjunto.

Ao situar as famílias atendidas, torna-se importante destacar a rotina interna do serviço, visto que impacta no atendimento as famílias. Neste sentido, o serviço/profissionais possuíam uma agenda de trabalho, ou seja, uma organização enquanto serviço e uma organização pessoal de sua rotina e intervenções.

Quanto a organização institucional, um período por semana era dedicado a reuniões de equipes, estas guiadas por pautas específicas onde, inicialmente se discutia assuntos pertinentes a todos os trabalhadores do espaço, em seguida voltava-se a discussão de casos, específica para a equipe técnica e coordenação. Além desta rotina semanal, com agendamento e organização prévia, ocorriam momentos de estudo, os temas eram definidos nas discussões de casos, pautados nas dúvidas em relação as demandas recebidas.

O espaço também contava com agendas para utilização das salas de atendimento, salas de grupos e utilização do veículo. O veículo em especial, não estava disponível para uso exclusivo do CREAS, sendo necessário agendar junto a gestão.

O município, contava com um sistema informatizado de gestão, chamado IDS Social. Neste, eram realizados cadastros das famílias/indivíduos e registrado os atendimentos, reuniões, grupos, entre outras ações realizadas com as famílias. Os registros eram realizados individualmente a cada família. Além disso, o sistema permitia extração de relatórios de gestão, como por exemplo, número de famílias atendidas, atendimentos mensais realizados por cada profissional, bem como informações a serem submetidas ao Governo Federal através do Relatório Mensal de Atividades – RMA.

Em relação a informatização das informações, Raichelis (2010, p.758) descreve como um processo vinculado a “nova morfologia do trabalho”. A informatização é um dos fatores que contribui para os processos de precarização do trabalho do assistente social, pois há intensificação do trabalho, baixos salários, pressão pelo aumento da produtividade, de resultados imediatos, entre outros aspectos que estão presentes na rotina de trabalho do profissional ao serem cobrados/avaliados por número de atendimentos realizados no mês.

Ao mesmo tempo a informatização é uma forma de conhecimento das famílias e das abordagens já realizadas, visto a rotatividade dos profissionais neste serviço, bem como instrumento de gestão que contribui para o planejamento dos serviços, programas e projetos. Como citado, a informatização não é de todo ruim, porém é necessário estar atento para não ferir o código de ética profissional e principalmente manter o sigilo profissional, visto que é nesse que eram relatadas as intervenções realizadas junto às famílias/indivíduos.

Neste sentido, o caderno de orientação técnica do CREAS (Brasil, 2011, p.68), reforça que, aos registros de acompanhamento familiar, é imprescindível manter registros de frequência, permanência, desligamento e atividades desenvolvidas.”, e

complementa, dizendo que “os registros devem ser realizados por meio de instrumentais que permitam armazenar um conjunto de informações pertinentes ao trabalho social desenvolvido, tais como: ações realizadas, situações atendidas, instrumentos, métodos e procedimentos adotados, encaminhamentos realizados e resultados atingidos”, bem como sugere “que os registros e os fluxos de informação sejam organizados de forma padronizada e informatizada, com o intuito de agilizar e otimizar o processo de gestão, monitoramento e avaliação”, quesitos que o sistema IDS social atende.

Para que o sistema seja “alimentado”, precisamos retornar e destacar duas questões citadas: primeira em relação ao recebimento e o acompanhamento em si, e a segunda refere-se as discussões de caso, pois ambos impactam diretamente no fazer profissional.

Como apontado, as famílias são encaminhadas ao serviço através dos CRAS, serviços de saúde, sistema de garantia de direitos (Ministério Público, Judiciário, Conselho Tutelar) entre outros. Inicialmente a coordenação do serviço recebe os documentos (relatórios, boletins de ocorrência, despachos, etc), identifica a demanda/situação de violação de direitos e repassa ao técnico que irá realizar o acompanhamento familiar.

Ao receber os encaminhamentos, iniciava com o reconhecimento das questões sociais que envolvem a família, identificava o motivo do encaminhamento, informações sobre a realidade social e familiar, dados pessoais, entre outras informações. Para tal, se utiliza, além dos documentos (relatórios, encaminhamentos, boletins de ocorrência, entre outros), informações constantes no sistema IDS Social (identifica-se se a família já está ou foi atendida pela política de assistência social), bem como contato com a rede de atendimento como, saúde, educação (quando é o caso), habitação, entre outros, e em paralelo o atendimento familiar.

Iniciando-se assim o processo de acompanhamento familiar especializado, que segundo o Caderno de Orientações do CREAS, (Brasil, 2011, p.60) o acompanhamento especializado

compreende atendimentos continuados e uma gama de possibilidades para seu desenvolvimento, segundo as demandas e especificidades de cada situação (atendimentos individuais, familiares e em grupo; orientação jurídico-social; visitas domiciliares, etc.). Proporciona espaço de escuta qualificada e reflexão, além de suporte social, emocional e jurídico-social às famílias e aos indivíduos acompanhados, visando ao empoderamento, enfrentamento e construção de novas possibilidades de interação familiares e com o contexto social.

Para o acompanhamento especializado, o reconhecimento das questões sociais a partir do atendimento familiar é fundamental. No entanto, por diversas vezes é necessário realizar busca ativa a família/indivíduo, seja ela através de contato telefônico ou visita domiciliar. Inicialmente é realizado o atendimento de acolhida junto ao serviço, que, segundo o Caderno de Orientações Técnicas do CREAS (Brasil, 2011, p.59), “a acolhida inicial tem como objetivo identificar as necessidades apresentadas pelas famílias e indivíduos, avaliar se realmente constitui situação a ser atendida nos Serviços do CREAS e identificar demandas imediatas de encaminhamentos. Esse momento irá nortear as primeiras ações do profissional, bem como contribuirá para o início da construção de vínculo de

referência e de confiança, lançando as bases para a construção conjunta do Plano de Acompanhamento.”.

Complementando, a acolhida inicial para o Assistente Social, é o primeiro contato com a família para o processo de “reconhecimento da questão social como objeto de intervenção profissional [...], demanda uma atuação profissional em uma perspectiva totalizante, baseada na identificação dos determinantes sócioeconômicos e culturais das desigualdades sociais”. (CFESS, 2011, p.18)

A partir da análise crítica da realidade, do reconhecimento das expressões da questão social vivenciada pelas famílias é que se define/estrutura o trabalho do assistente social e estabelece competências e atribuições específicas para o enfrentamento das situações identificadas. “As competências específicas dos/as assistentes sociais, no âmbito da política de Assistência Social, abrangem diversas dimensões interventivas, complementares e indissociáveis: (CFESS, 2011, p.19)

Essas dimensões abrangem “as abordagens individuais, familiares ou grupais na perspectiva de atendimento às necessidades básicas e acesso aos direitos, bens e equipamentos públicos.(CFESS, p.19), bem como outras já citadas. E para tal, o profissional deve organizar e definir quais instrumentais irá utilizar, priorizando sua autonomia e criatividade para enfrentar as demandas específicas apresentadas pelas famílias.

Entre os instrumentais utilizados pela profissional estão a escuta qualificada, entrevistas, observação, visitas domiciliares, grupos, reuniões, entre outros. Neste sentido, o Caderno de Orientações Técnicas do CREAS (Brasil, 2011, p.58) descreve que “o desenvolvimento do trabalho social pelos Serviços do CREAS pressupõe escuta qualificada e compreensão da situação vivenciada por cada família/indivíduo, considerando seu contexto de vida familiar, social, histórico, econômico e cultural”.

Braga (2019, p.10), corrobora descrevendo que o acompanhamento é um complexo processo que envolve “escuta qualificada; atendimentos individuais e/ou coletivos (através da inserção em grupos); visitas domiciliares; visitas institucionais; encaminhamentos para outros serviços (saúde, educação, moradia, dentre outros); concessão e/ou encaminhamento para acesso a benefícios; preenchimento do prontuário SUAS e de relatórios de acompanhamento; dependendo do caso participação em audiências e produção de relatórios situacionais para o Sistema de Garantia de Direitos, além de participação em reuniões de planejamento e estudo de casos.

Insta destacar que a escolha do instrumento técnico-operativo é realizada de acordo com a realidade familiar, dentre as mais utilizadas estão à escuta qualificada, observação, entrevista e visitas domiciliares. Esta última especialmente envolvendo idosos, como apresentado, são a maioria dos casos que foram atendidos pela profissional, 39%, deste montante, uma família foi inicialmente abordada junto a uma Unidade de Saúde, visto a complexidade familiar, uma família foi inserida no acompanhamento grupal e as demais, desde a primeira abordagem, foram realizadas no ambiente domiciliar, visto a dificuldade de contato telefônico e de locomoção destes até o serviço, esta dificuldade atrelada principalmente à condição de saúde.

Em relação a este instrumental, Grossi *et al.*2013, p.07) e Silva e Souza,2022 p.10) corroboram com a mesma visão, onde a visita domiciliar é realizada no espaço privado familiar, e que permite maior aproximação com a realidade das famílias e como o território onde vivem, ou seja, é possível (re)conhecer as fragilidades e potencialidades desta família diante dos desafios diários. Silva e Souza,

complementam lembrando que é “imprescindível que o assistente social tenha responsabilidade ética para entrar na residência dessas famílias, não realizando abordagens preconceituosas e moralistas. (Silva e Souza,2022, p.10)

Ainda, em relação aos acompanhamentos realizados no serviço, além da abordagem individual e familiar, a oferta de grupos é uma estratégia também utilizada para o acompanhamento. Neste sentido participei do desenvolvimento de dois grupos voltados a mulheres vítimas de violência, onde pode-se de forma coletiva discutir a temática sobre a violência, compartilhar e trabalhar pontos significativos nas vivências e na superação desta violação de direitos. Para o grupo, foram convidadas 03 mulheres (entre elas: mulheres idosas e mulheres mães (onde a referência/encaminhamento inicial foi em função de seus filhos)) destas apenas duas participaram, além de outras mulheres atendidas pelos demais técnicos do serviço. Destas, apenas uma solicitou permanência no grupo, relatando os benefícios de participar e poder compartilhar experiências, além do suporte social e emocional a qual recebeu.

No entanto, como diz o ditado popular nem tudo são flores, há muitos percalços no acompanhamento familiar. Como citado acima, algumas famílias, ao serem abordadas pelos profissionais, e evitando a intervenção acabam mudando-se de município ou não comparecem aos atendimentos. Este processo de busca e inserção no efetivo acompanhamento das famílias é trabalhoso e demanda de tempo, o que leva em alguns casos a família estar em PAEFI, porém sem o efetivo acompanhamento. Nestes casos, além o diálogo com a rede de atendimento a qual a família está inserida, são realizadas tentativas de contato (telefônico, visitas domiciliares) o desligamento. No entanto para que ocorra este desligamento do serviço, utiliza-se também da metodologia de estudo de caso.

O estudo de caso, é uma estratégia utilizada no serviço, para que ocorra o diálogo entre os profissionais de diversas áreas. Pois como apontado acima, no período relatada de intervenção, não era possível o atendimento psicossocial (assistente social e psicólogo), visto a defasagem de profissionais, assim, nestes momentos, a equipe estudaos casos e sugere estratégias de intervenções. Esta estratégia é utilizada para as situações acima descritas, bem como para as famílias onde a realidade é complexa e delicada.

Neste sentido, as reuniões de estudo de caso têm como objetivo,

reunir a equipe para estudar, analisar e avaliar as particularidades e especificidades das situações atendidas, de modo a ampliar a compreensão e possibilitar a definição de estratégias e metodologias de atendimento mais adequadas, além de serviços da rede que deverão ser acionados, tendo em vista o aprimoramento do trabalho. (Brasil, 2011, p.57)

Para os autores Luzia e Liporoni (2023), o trabalho interdisciplinar alcança resultados satisfatórios, pois o contato entre os profissionais assistente sociais, psicólogos e advogados “amplia o universo informacional da equipe”, facilitando encaminhamentos e avançando na superação de vulnerabilidades e riscos sociais e, afirmam que “a atuação conjunta desses profissionais vem contribuindo positivamente para a construção de respostas coletivas que vão ao encontro da complexidade das demandas apresentadas”. (Luzia e Liporoni, 2023, p.17)

Neste mesmo sentido, o CFESS, descreve que “no debate sobre as funções privativas do Assistente Social, o trabalho em equipes interprofissionais merece um especial destaque. [...]São as diferenças de especializações que permitem atribuir

unidade à equipe, enriquecendo-a e, ao mesmo tempo, preservando aquelas diferenças.[...] o assistente social, mesmo realizando atividades partilhadas com outros profissionais, dispõe de ângulos particulares de observação na interpretação dos mesmos processos sociais e uma competência também distinta para o encaminhamento das ações, que o distingue do médico, do sociólogo, do psicólogo, do pedagogo etc.[...] A atuação em equipe requer que o assistente social mantenha o compromisso ético e o respeito às prescrições da lei de regulamentação da profissão, ainda que eventualmente não desempenhe atribuições privativas tais como previstas no texto da lei. (CFESS,2012 p.64)

Para além dos estudos de casos realizados pela equipe do CREAS, faz-se necessário, em muitos dos casos, reuniões intersetoriais, pois, “a troca de conhecimentos entre os profissionais e o estudo interserial das situações atendidas potencializa a capacidade de responder às demandas complexas, observada no cotidiano da Unidade (Brasil, 2011, p.55).

Neste contexto, no município de Chapecó, no período do relatado, estavam estruturadas reuniões intersetoriais periódicas, porém segmentadas. O que isso significa? Significa que as reuniões organizadas eram para discutir casos específicos. Na prática, estavam organizadas reuniões interressoriais (políticas públicas) mensais para discutir situações de adultos e de crianças e adolescentes. Nas reuniões que discutiam casos de adultos, havia participação da Promotoria de Justiça (especificamente a promotora).

Já nas reuniões que discutiam casos envolvendo crianças e adolescentes, além dos profissionais vinculados as políticas públicas, participavam o conselho tutelar e, em algumas reuniões, a equipe do serviço social e psicologia forense. No período o Ministério Público não havia Assistente Social, sendo que a profissional iniciou seus trabalhos posterior ao período analisado.

Ambas as ações ocorriam uma vez ao mês, com datas e horários pré definidos em uma agenda anual, os participantes indicavam famílias para estudo de caso e no decorrer das atividades definia-se intervenções e encaminhamentos. Nesta participavam os serviços referenciados ao território onde a família estava inserida, bem como o sistema de defesa e garantia de direitos.

Grossi *etal.*(2013 p.09), em seus escritos reforça que é “através da abordagem intersetorial, a gestão pública pode alcançar maior efetividade e impacto sobre os problemas e demandas da população, com uma visão integrada destas questões e de suas soluções.

Luzia eLiporoni(2023, p.13) também afirmam em seus estudos que o “trabalho social requer o envolvimento da rede de serviços socioassistenciais (CRAS e Organizações da Sociedade Civil, que executam serviços de média e alta complexidade), das políticas setoriais (Educação, Saúde, Trabalho e Renda, Esporte e Cultura etc.). Soma-se a este a parceria com as instituições de defesa de direitos (Ministério Público, Defensoria Pública, Poder Judiciário e delegacias especializadas) e, ainda, das instâncias de controle social (Conselhos de Direitos e Conselhos Gestores).

Finalizando este debate, o relatório é um dos documentos produzido com o objetivo de sistematizar as ações realizadas junto ao sujeito/família. Este é de extrema importância, pois é elaborado após a realização das intervenções (atendimentos, visitas domiciliares, grupos, estudos de caso, etc.)e tem como função de informação (no caso para o judiciário), encaminhamento (a outras políticas públicas), ocontrarreferenciamento (ao CRAS do território) e/ou desligamento do sujeito/família do acompanhamento junto ao CREAS.

É importante abordar a produção de documentos, visto que é neste que serão estruturadas as informações a serem repassadas aos demais serviços, neste sentido, as Orientações Técnicas do CREAS. (Brasil, 2011, p. 43). alertam para os cuidados na elaboração deste documento, e que os relatórios não devem ser confundidos com “laudos periciais” ou outros documentos que tem finalidade investigativa, pois este são atribuições das equipes dos órgãos do sistema de defesa.

O mesmo documento complementa descrevendo que os relatórios tem função de encaminhamento e informes sobre o atendimento e o acompanhamento realizado as famílias e indivíduos, reforça a importância de resguardar as normativas dos códigos de ética profissional de cada categoria, bem como, explicita que “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.(Brasil, 2011, p.59-60)

Após esta análise da rotina da profissional é pertinente lembrar que enquanto serviço vinculado a uma política pública, o CREAS de Chapecó, segue as orientações próprias de execução deste serviço, e o profissional assistente social, vinculado a este espaço sócio ocupacional precisa ter claro sua função enquanto trabalhador assalariado vinculado a divisão social do trabalho e enquanto profissional que tem base em um projeto ético político, teórico metodológico e técnico operativa. Nesta perspectiva, Santos e Batista (2022, p. 50), afirmam que “na condição de trabalhador(a) o Assistente Social está inserido na divisão social e técnica do trabalho na esfera da reprodução social”.

Os autores ainda lembram do “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)”. (Santos e Batista, 2022, p. 54),

E, é neste contexto contraditório e tenso que o profissional precisa se apoderar de suas atribuições e competências técnica e éticas. Braga (2019) reforça em seus relatos que o assistente social deve organizar seu trabalho, definindo estratégias e instrumentais técnicos para atuar na efetiva garantia de direitos e superação das condições de vulnerabilidades e riscos sociais por violação de direitos o qual as famílias/sujeitos atendidas no CREAS vivenciam, norteados pelo projeto ético-político profissional do Serviço Social.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Como vimos até aqui, o presente artigo tem como objetivo discutir, de forma breve, a atuação do Assistente Social no CREAS e a interface com as demais políticas públicas e para tal, iniciamos apresentando breve contexto histórico na formulação da Política de Assistência Social, na qual teve como marco a Constituição Federal de 1998, quando a assistência social passou a ter status de Política Pública compondo o tripé da seguridade social, juntamente com a Previdência Social e Saúde. Após, citamos a Lei Orgânica da Assistência Social de

1993, de detalhou a organização político-administrativo, ambas as normativas foram base para a construção do documento Política Nacional de Assistência Social-PNAS e demais documentos que orientam a organização, oferta e execução dos serviços, programas e projetos desta política, materializando assim o SUAS.

Em sequência, discutimos brevemente sobre o serviço CREAS (normativas, organização e público), foco deste estudo, bem como conceitos de: Vulnerabilidade, Risco Social e Pessoal, Violação de Direitos, Trabalho Social com Famílias e articulação intersetorial, conceitos que impactam diretamente no entendimento e organização dos serviços, bem como na intervenção do assistente social e demais profissionais vinculados ao serviço CREAS.

No segundo capítulo, refletimos sobre o fazer profissional o Assistente Social junto a esta política pública, principalmente no que tange o projeto ético-político do Serviço Social e as normativas legais da profissão.

E como último ponto, apresentamos o relato de experiência de uma assistente social vinculada ao CREAS de Chapecó. O relato teve como recorte temporal de um ano de atuação, bem como a apresentação das famílias /sujeitos foco das intervenções, a rotina de trabalho no serviço (aspectos gerais para todos os trabalhadores) e a rotina específica do profissional.

Em relação ao fazer profissional, podemos afirmar que o CREAS em questão, considerando as normativas e orientações legais para organização e oferta dos serviços, vem desenvolvendo sua função conforme estabelecido. Em relação ao fazer profissional, a profissional, vem desenvolvendo suas atribuições técnicas e éticas. Insta destacar que assim como em outros espaços sócio ocupacionais, há desafios e tensões, há lutas e resistências.

Durante este período, foram enfrentadas diversas barreiras para a intervenção na realidade/cotidiano dos sujeitos/famílias, sejam elas físicas como: falta de veículo para intervenções domiciliares (compartilhamento com outros serviços); dificuldade na comunicação através de telefones; mudanças frequentes de endereços dos sujeitos; ou relacionais/mentais/emocionais, como: relativa permissão dos sujeitos em relação às intervenções; doenças mentais que influenciam na condição de vulnerabilidade e risco; dificuldade de acesso/comunicação com familiares (seja por resistência do sujeito ou pela negação dos familiares neste contato); entre outros pontos que vão tornando as intervenções desafiadoras e complexas.

Outro ponto importante e que fragiliza a intervenção profissional, diz respeito as reuniões intersetoriais, visto que organizado no município, estavam apenas reuniões onde se discutiam casos envolvendo principalmente idoso e crianças e adolescentes. No entanto, quando necessário intervenções pontuais, emergências e intersetoriais, o contato ocorria diretamente entre os serviços, ou melhor, entre profissionais. No entanto, mesmo sendo pontual e direcionado, o diálogo dependia da “vontade”/abertura deste profissional. Fato muito presente quando realizados contatos principalmente com a política de saúde (unidades de saúde), onde em alguns locais, o diálogo era mais acessível enquanto em outros locais eram impostos barreiras que dificultavam e até impediam a troca de informações e definição de estratégias de intervenção.

Outro fato presente no cotidiano profissional em relação a intervenção especializada que ocorre no CREAS as situações de violação de direitos, eram os encaminhamentos equivocados ao serviço, ou seja, sujeitos e famílias que a condição de vulnerabilidade não se caracterizava uma violação de direitos, e que poderiam ser atendidos junto a proteção social básica do SUAS. O fato mais

intrigante/curioso era estes encaminhamentos sendo realizados por outros profissionais assistentes sociais vinculados a outras políticas públicas.

Este fato de pronto, não parece ser tão importante, no entanto ao realizarmos a análise conjuntural da família e as expressões da questão social a qual estão vivenciando, os encaminhamentos equivocados geram despesas financeiras desnecessárias (ficam sendo “jogados” de um serviço para outro), descrença no serviço público e resistência nas intervenções, visto que a família fica exposta a muitos olhares e sem efetiva intervenção. Além disto, nos preocupa qual é o entendimento dos colegas em relação as demais políticas públicas, o que nos leva a dois pontos importantes, o primeiro já discutido: reuniões intersetoriais, e o segundo, que no SUAS está regulamentado, porém efetivamente ocorre esporadicamente, que é a educação permanente aos trabalhadores do SUAS e que podem e devem abranger a outros profissionais de outras políticas públicas.

Assim, citamos Braga (2019, p.03) quando nos diz que devemos “compreender o SUAS enquanto espaço ocupacional do assistente social, como a conjugação dos fatores contraditórios que permeiam a prática profissional, assim como os limites e as possibilidades de intervenção do assistente social nessa política”.

E para finalizarmos esta análise, citamos as orientações descritas no documento do conjunto CFESS-CRESS (2020, p.39), Atribuições privativas do Assistente Social, no que diz respeito ao cotidiano profissional, onde este é “marcado por tensões e desafios, mas é nesse mesmo cotidiano que se apresentam as possibilidades de superação e enfrentamento das requisições impostas, às quais os/as assistentes sociais não estão obrigados/as a se submeter. A lei de regulamentação profissional, o código de ética de assistentes sociais, as resoluções do conjunto CFESS-CRESS, as notas técnicas e orientações são importantes instrumentos que podem e devem ser acionados sempre que os/as trabalhadores/as sejam constrangidos/as a realizar tarefas contrárias ao projeto ético-político profissional. É importante que assistentes sociais enfrentem esse desafio profissional e defendam com convicção a direção social estratégica do projeto ético-político”.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Carlos Drummond de. **José**. (publicado pela primeira vez na compilação Poesias (José Olympio, 1942)) Disponível em: <https://www.poesiaprimata.com/carlos-drummond-de-andrade/carlos-drummond-de-andrade-jose-1942/> Acesso em: 16 mar. 2025.

ASSIS, Simone Gonçalves de; FONSECA, Tatiana Maria Araújo da; FERRO, Viviane de Souza Ferro (organizadoras). **Proteção social no SUAS a indivíduos e famílias em situação de violência e outras violações de direitos: fortalecimento da rede socioassistencial**– Brasília: Fundação Oswaldo Cruz; Ministério do Desenvolvimento Social, 2018. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/cadernos/2019/Curso%20de%20Prote%C3%A7%C3%A3o%20social%20no%20SUAS.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cadernos/2019/Curso%20de%20Prote%C3%A7%C3%A3o%20social%20no%20SUAS.pdf) Acesso em: 05 abr. 2025.

BRAGA, Iracilda Alves. **O trabalho do assistente social no centro de referência especializado da assistência social (creas): trabalho e subordinação profissional.** 16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais Tema: “40 anos da “Virada” do Serviço Social” Brasília (DF , Brasil), 30 de outubro a 3 de novembro de 2019. Disponível em <https://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/634>. Acesso em: 10 abr.2025

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** *Diário Oficial da União*, Brasília, Poder Legislativo, 5 out. 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em:05 abr. 2025.

BRASIL. **Lei n. 8.742, de 7 de dezembro de 1993.** Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, 1993. Disponível em:[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8742.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm). Acesso em:05 abr. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/ Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social - PNAS/2004.** Aprovada a partir da Resolução nº145 de 15 de Outubro de 2004 do Conselho Nacional de Assistência Social. Brasília, 2005. Disponível em:[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/normativas/pnas2004.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/normativas/pnas2004.pdf). Acesso em:05 abr. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Norma Operacional Básica (NOB/SUAS).** Brasília, 2005a. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/normativas/pnas2004.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/normativas/pnas2004.pdf). Acesso em:05 abr. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome- **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social - CRAS/ 1ª Ed-** Brasília: MDS/SNAS, 2009a. Disponível em: [mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/cadernos/orientacoes\\_Cras.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cadernos/orientacoes_Cras.pdf). Acesso em: 08 abr. 2025

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS.** Brasília: Gráfica e Editora Brasil, 2011. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/orientacoes\\_creas.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_creas.pdf). Acesso em: 08 abr. 2025

BRASIL. **Lei n. 12.435, de 6 de julho de 2011.** Altera a Lei n. 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. *Diário Oficial da União*, Brasília, 2011a. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm). Acesso em: 05 abr. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Resolução n. 17, de 20 de junho de 2011** Ratificar a equipe de referência definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social - NOB-RH/SUAS – e reconhecer as categorias profissionais de nível superior para atender às especificidades dos serviços socioassistenciais e das funções essenciais de gestão do Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Brasília, 2011b. Disponível em: [https://www.blogcnas.com/\\_files/ugd/7f9ee6\\_d825fc918a98454682401c0261ceb251.pdf](https://www.blogcnas.com/_files/ugd/7f9ee6_d825fc918a98454682401c0261ceb251.pdf). Acesso em: 10 abr. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Norma Operacional Básica (NOB/SUAS)**. Aprovada através da Resolução do CNAS nº33 de 12 de dezembro de 2012. Brasília, 2012. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS\\_2012.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf). Acesso em: 08 abr.2025

BRASIL. **Orientações Técnicas sobre o PAIF- Volume 1**. O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília: MDS/SNAS, 2012a. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/cadernos/orientacoes\\_paif\\_1.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cadernos/orientacoes_paif_1.pdf). Acesso em: 10 abr.2025

BRASIL. **Orientações Técnicas sobre o PAIF- Volume 2**. Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF. Brasília: MDS/SNAS, 2012b. Disponível em: [orientacoes-tecnicas-sobre-o-paif-trabalho-social-com-familias.pdf](#). Acesso em: 10 abr.2025.

BRASIL, **Código de Ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. -10ª. Ed. rev. e Atual.- [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, 2012c. Disponível em: [https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP\\_CFESS-SITE.pdf](https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf). Acesso em: 10 abr.2025

BRASIL. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **CAPACITASUAS - Caderno 1: Assistência Social: Política de Direitos à Seguridade Social**- Centro de Estudos e Desenvolvimento de Projetos Especiais da PUCSP. Brasília: MDS, 2013. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/cadernos/capacitاسuas\\_caderno\\_1.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cadernos/capacitاسuas_caderno_1.pdf). Acesso em: 10 abr.2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social **Tipificação nacional de serviços socioassistencial**. Aprovada através da Resolução nº109 de 11 de novembro de 2009 e Resolução do CNAS nº13 de 13 de maio de 2014. Reimpressão/2014. Brasília: MDS, 2014. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/tipificacao.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf). Acesso em: 08 abr.2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Caderno de Orientações Técnicas: Atendimento no SUAS às famílias e aos indivíduos em**

situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social por violação de direitos associada ao consumo de álcool e outras drogas. Brasília, 2016. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/cartilhas/Suas\\_trabalhoSocial\\_vulnerabilidade\\_consumodedrogas.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cartilhas/Suas_trabalhoSocial_vulnerabilidade_consumodedrogas.pdf). Acesso em: 10 abr.2025

CARDOSO, Tatiane Pereira. **O trabalho da assistente social no Centro de Referência Especializado em Assistência Social - Bonocô Salvador (BA)**. Orientadora: Adriana Freire Pereira Férriz. 2023. 159 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Salvador (BA), 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/38717>. Acesso em: 10 abr.2025

Conselho Federal de Serviço Social. **O trabalho do/a Assistente Social no Suas: seminário nacional** / Conselho Federal de Serviço Social - Gestão Atitude Crítica para Avançar na Luta. – Brasília: CFESS, 2011. Disponível em: [https://www.cfess.org.br/arquivos/SEMINARIO\\_SS\\_no\\_SUAS\(2009\).pdf](https://www.cfess.org.br/arquivos/SEMINARIO_SS_no_SUAS(2009).pdf). Acesso em: 15 abr.2025

Conselho Federal de Serviço Social. **Trabalhar na assistência social em defesa dos direitos da seguridade social**. Contribuições do Conjunto CFESS-CRESS ao debate sobre definição de Trabalhadores da Assistência Social. Brasília, março de 2011 a. Responsáveis Ivanete Salete Boschetti (CFESS), Marinete Cordeiro Moreira (CFESS), Edval Bernardino Campos (CFESS), Jucimeri Isolda Silveira (CRESS-PR), Eloísa Gabriel dos Santos (CRESS-SP). Disponível em: [https://www.cfess.org.br/arquivos/cartilhaSUAS\\_FINAL.pdf](https://www.cfess.org.br/arquivos/cartilhaSUAS_FINAL.pdf). Acesso em: 15 abr.2025.

Conselho Federal de Serviço Social - CFESS. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social**. Série trabalho e projeto profissional nas políticas sociais. Brasília (Df) – 2011. Disponível em: [https://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha\\_CFESS\\_Final\\_Grafica.pdf](https://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha_CFESS_Final_Grafica.pdf). Acesso em: 10 abr.2025.

Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. **Atribuições Privativas Do/A Assistente Social Em Questão**. 1ª edição ampliada. 2012. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/uploads/revista/3891/k5kyKFW5KdG8ggkOJMetq-bQvOmHHpFa.pdf>. Acesso em: 08 abr.2025

Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. **Atribuições Privativas Do/A Assistente Social Em Questão**. Volume 2, 2020. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS202-AtribuicoesPrivativas-Vol2-Site.pdf>. Acesso em: 08 abr.2025

Ferreira, Stela da Silva. **NOB-RH Anotada e Comentada** – Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011. Disponível em: [mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/NOB-RH\\_SUAS\\_Anotada\\_Comentada.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/NOB-RH_SUAS_Anotada_Comentada.pdf). Acesso em: 10 abr.2025

GROSSI, Patrícia Krieger; VIEIRA, Monique Soares; GASPAROTTO, Geovana Prante; COUTINHO, Ana Rita Costa; BARCELOS, Maria Inês Nunes; LEITE, Madalena. **O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CREAS: impasses e**

desafios para a garantia dos direitos. In: Anais do Seminário Internacional sobre Políticas Públicas, Intersetorialidade e Família, 2013, Brasil. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10923/9457>. Acesso em 08 abr.2025.

LEITÃO, Leonardo Rafael Santos. **Material elaborado pelo professor Dr. Leonardo Rafael Santos Leitão para a disciplina de Metodologia de Pesquisa** do curso de Especialização lato sensu em Serviço Social, Políticas Sociais e Trabalho Profissional ofertado pela Universidade Federal da Fronteira Sul- Campus Chapecó- SC

LUZIA, Erika Leite Ramos de; LIPORONI, Andréia Aparecida Reis de Carvalho. **CREAS: concepções de violações de direitos e os caminhos do trabalho social**. Serv. Soc. Soc., São Paulo, v. 146(2), e6628317, 2023. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.317>. Acesso em: 10 abr.2025.

MIOTO, Regina Célia Tamaso (Redação). **Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social**. Brasília: MDS, 2016. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/cadernos/TrabalhoSocialcomFamilias.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cadernos/TrabalhoSocialcomFamilias.pdf). Acesso em: 05 abr.2025

NETTO, José Paulo. **A construção do Projeto Ético- Político do Serviço Social**, (Redigido em 1999 e originalmente publicado no módulo 1 de Capacitação em Serviço Social e Política Social (Brasília, CFESS/ABEPSS/CEAD/UnB, 1999), 2003. Disponível em: <https://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/a-construcao-do-projeto-eticipolitico-do-servico-social-201608060411147630190.pdf>. Acesso em: 10 abr.2025.

PINHEIRO, Sandra Regina de Novais e MOURA, Graziela Breitenbauch de. **Marcos históricos da política pública de assistência social no Brasil**. Serv. Soc. Soc., São Paulo, v. 147(2), e-6628394, 2024. <https://doi.org/10.1590/0101-6628.394>. Acesso em: 10 abr.2025.

RAICHELIS Raquel. **Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas**. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 104, p. 750-772, out./dez. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/cSK3XgKgNLzD8NJPYJbvH5R/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 10 abr.2025.

ROSARIO, Rafaéla da Silva do. **Um estudo sobre o exercício profissional do assistente social no centro de referência especializado de assistência social - CREAS no município de Paranaguá/PR**. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito final da graduação em Serviço Social da Universidade Federal do Paraná- Setor Litoral. Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Doutora Fabiana Luiza Negri. MATINHOS, 2018. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/59289>. Acesso em: 11 abr.2025

SANTOS, Sonia dos; BATISTA, Alfredo Aparecido. **Assistentes Sociais no CREAS: desvelando a prática cotidiana**. Serv. Soc. Rev., Londrina, v. 25, n.1, 46-

63, jan./jun. 2022. DOI: 10.5433/1679-4842.2022v25n1p46. Acesso em: 10 abr.2025.

SILVA, Kamila Nascimento; SOUSA, Paula Raquel Barbosa. **Desafios do trabalho do assistente social no CREAS: breve análise**. VIII SEMIC – Seminário de Iniciação Científica. Faculdade do Maciço de Baturité. 2022.Acesso em: 05 abr.2025.

TEIXEIRA, Joaquina Barata; BRAZ, Marcelo. **O projeto ético-político do Serviço Social**. In Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília, 2009. [http://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/teixeira-joaquina-barata\\_-braz-marcelo-201608060407431902860.pdf](http://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/teixeira-joaquina-barata_-braz-marcelo-201608060407431902860.pdf). Acesso em: 10 abr.2025.