



# 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

---

Eixo: Política Social e Serviço Social.

Sub-Eixo: Ênfase em Gestão.

## ASSISTÊNCIA SOCIAL E GESTÃO: COMPREENDENDO O TRABALHO DAS COORDENADORAS DOS EQUIPAMENTOS CREAS EM BELÉM-PA

Thays Loelia Santos Lopes Machado<sup>1</sup>

Cecília Moraes dos Santos<sup>2</sup>

Maria Dalva Sales de Brito<sup>3</sup>

**Resumo:** O objetivo geral deste artigo será compreender o trabalho de gestão realizado nos CREAS da FUNPAPA. Nesse sentido buscar-se-á identificar quem são os gestores das unidades de CREAS, traçando seu perfil profissional para possibilitar a análise de ações planejadas dentro das atribuições previstas para gestão desses equipamentos. A metodologia a ser utilizada para o levantamento de dados será pesquisa de campo através da aplicação de questionários, pesquisa bibliográfica e abordagem qualitativa com análise de dados. Faz-se necessário o fortalecimento dessa política como direito social garantido constitucionalmente, permitindo o distanciamento com os resquícios históricos de caridade e filantropia, que ainda perpassam o campo da política de assistência social no Brasil.

**Palavras-chave:** Gestão. Assistência Social. CREAS.

**Abstract:** The general objective of this article will be to understand the management work carried out in CREAS of FUNPAPA and, for this, it will be sought to identify who are the managers of CREAS units. Their professional profile will be studied to enable the analysis of planned actions within the previous attributions of such equipment management. The methodology to be used for the data collection will be field research through the application of questionnaires, bibliographic research and qualitative approach with data analysis. It is necessary to strengthen this policy as a social right guaranteed by Brazilian constitution, allowing the distance with the historical remnants of charity and philanthropy, which still permeate the field of social assistance policy in Brazil.

**Keywords:** Management. Social assistance. CREAS.

## 1 INTRODUÇÃO

Desde a constituição federal de 1988, a Assistência Social passou a ser tratada como política pública, caracterizando-se como direito do cidadão e dever do Estado. Esse direito se fortalecerá através da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) de 2005. Em 2004 surge a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) para normatizar a execução dos serviços através de equipamentos públicos, como os Centros de Referência de Especializados de Assistência Social (CREAS) entre outros, que na cidade de Belém, compõe a Fundação Papa João XXIII (FUNPAPA).

O interesse em realizar esta pesquisa surge a partir da aproximação profissional das autoras deste trabalho que atuam em diferentes funções e níveis de

---

<sup>1</sup> Profissional de Serviço Social, Escola Superior da Amazônia, E-mail: thaysloelia@bol.com.br.

<sup>2</sup> Profissional de outras áreas, Escola Superior da Amazônia, E-mail: thaysloelia@bol.com.br.

<sup>3</sup> Profissional de Serviço Social, Escola Superior da Amazônia, E-mail: thaysloelia@bol.com.br.

complexidade, vivenciando no cotidiano laboral avanços, dificuldades e desafios impostos pelos contextos econômico, político e social em que está inserida a política pública de assistência social.

Portanto, o objetivo geral deste artigo será compreender o trabalho de gestão realizado nos CREAS da FUNPAPA e nesse sentido buscar-se-á identificar quem são os gestores das unidades de CREAS onde será traçado seu perfil profissional para possibilitar a análise de ações planejadas dentro das atribuições previstas para gestão desses equipamentos. Sendo assim traremos a seguinte questão: como o trabalho da gestão dos equipamentos de CREAS se configura no âmbito da política de assistência social em Belém-Pa?

A metodologia a ser utilizada para o levantamento de dados será a pesquisa de campo através da aplicação de questionários, pesquisa bibliográfica e abordagem qualitativa com análise de dados. Por tanto, este trabalho será estruturado da seguinte forma: na primeira parte tratará sobre a assistência social e seus aspectos históricos que discutirá autores como Santos e Sposati; a segunda parte discorre sobre a implementação do SUAS apresentando a sistematização desde a sua criação e implementação; na terceira parte caracterizará a política de assistência social e trabalho das coordenadoras dos CREAS em Belém do Pará. Sendo finalizado com a análise dos resultados obtidos.

## 2 MATERIAIS E MÉTODOS

Em relação à coleta de dados, a pesquisa foi desenvolvida em duas fases: a aplicação de questionário, constituído de 14 questões fechadas com vistas a traçar o perfil profissional das coordenações dos CREAS da FUNPAPA, captando aspectos como: formação profissional, experiência em gestão; e a realização de entrevista com 03 perguntas semiestruturadas, com vista em obter informações sobre como é realizado, em cada equipamento, o planejamento e avaliação das ações desenvolvidas, bem como detectar o conhecimento acerca das Orientações Técnicas<sup>4</sup> para a gestão dos CREAS, atribuições da coordenação, planejamento, avaliação das ações internas e a gestão territorial dos serviços.

Para aplicação das entrevistas, optou-se pelas coordenações que estivessem exercendo a função de gestão, no mínimo durante 03 anos consecutivos, na mesma unidade. Dessa forma, em respeito ao termo de autorização, as profissionais e os equipamentos serão identificados de forma genérica identificados como CREAS A, B, C, D, E com as coordenações identificadas de forma numérica.

A análise de dados decorreu a partir da leitura das entrevistas e dos questionários aplicados às coordenações dos 05 CREAS que compõem a média complexidade da FUNPAPA. Proporcionou a compreensão do trabalho individual e coletivo dentro dos equipamentos e abriu variáveis a serem aprofundadas futuramente dada a grande quantidade de informações que cada espaço pode oferecer a partir da

---

<sup>4</sup> Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS (2006)

execução dos serviços, pois estes, apesar de seguirem diretrizes nacionais, podem apresentar-se de forma peculiar em cada CREAS.

### 3- A EFETIVAÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL-SUAS

A implantação do SUAS teve realmente seu processo de normatização e organização da assistência social brasileira a partir de 2004, tendo como seu marco histórico a IV Conferência Nacional de Assistência Social. Essa conferência representou um significativo passo na direção da sedimentação dos novos termos da política de assistência social no Brasil. O SUAS passou a ser, então, o novo modelo de serviço assistencial que veio para firmar a PNAS, tendo como ponto principal a universalização da proteção social a todo segmento da população brasileira que não fazia parte da proteção previdenciária, ou seja, não usufruía dos direitos trabalhistas.

A efetivação das ações de políticas públicas no setor socioassistencial do SUAS foram norteadas pelas orientações da PNAS, aprovada pelo CNAS e pela NOB/SUAS 20125 marcando, dessa forma, uma transição qualitativa na sua gestão e na oferta de serviços socioassistenciais em todo o território nacional, tendo como base a descentralização, a participação e o controle social.

O SUAS foi implantado em 2005 por meio de uma resolução do CNAS, tendo como coordenação nacional o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome (MDS), no entanto vale salientar que a gestão dos serviços ofertados passou a ser executada de forma descentralizada, hierarquizada pela União, Distrito Federal, Estados e Municípios. E tem por objetivo garantir o direito à assistência social e proteção das famílias e a indivíduos em situação de risco e vulnerabilidade social, como afirma a NOB /SUAS<sup>5</sup>.

O SUAS possui como características: a proteção social garantindo os direitos de cidadania; a vigilância socioassistencial que elabora as informações acerca de vulnerabilidade e violação de direitos, assim como a vigilância sobre os serviços oferecidos; a defesa dos direitos sociais e institucionais; as denúncias quanto à violação de direitos assistenciais; a ligação com a rede socioassistencial e gestão compartilhada e as ações integradas dos serviços a qualquer indivíduo que dela precisar, como afirma a NOB-SUAS.

Sabe-se que o SUAS é um sistema público com administração descentralizada político-administrativa e com comando único. Tem as responsabilidades divididas entre as esferas de governo, sua administração federal é executada pelo CNAS. Nas esferas do distrito federal, estadual e municipal, a administração é realizada por cada respectivo conselho, leis, políticas e ações de assistência social.

---

<sup>5</sup> Art. 1º A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. Art 2º. Parágrafo único. Para o enfrentamento da pobreza, a assistência social realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, garantindo mínimos sociais e provimento de condições para atender contingências sociais e promovendo a universalização dos direitos sociais.

A fim de nortear a sua gestão, o SUAS possui eixos estruturantes que servem para organizar, fortalecer e definir sua política de execução nos territórios, contribuindo, dessa forma, para a padronização e a qualidade dos serviços socioassistenciais preconizados pela política de assistência.

A base para a organização do SUAS está nos eixos da matricialidade sociofamiliar, onde as ações e serviços da política de assistência social tem o foco centrado à família; na descentralização político-administrativa e na territorialização, neste caso, a autonomia à todos entes federados, mas com direção única em cada esfera de governo; o financiamento partilhado<sup>6</sup>; o controle social com participação popular que é a uma forma de relação entre Estado e a sociedade, onde a população participa das decisões e reivindica os resultados e por fim, tem-se o acesso à informação, ao monitoramento, a avaliação e a sistematização de resultados para garantir transparência na utilização dos recursos, avaliar a eficácia e a eficiência do SUAS.

A assistência social efetiva-se pelas políticas públicas de proteção e organiza-se pelas modalidades de proteção social básica (PSB) e a proteção social especial (PSE). A Proteção Social Básica tem caráter essencialmente preventivo, ou seja, trabalha na prevenção de situações de risco das famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social. É desempenhada diretamente nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), através dos serviços de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) os quais devem contar com equipe de referência<sup>7</sup>. Caracterizam-se por serem serviços continuados para atendimentos à criança, família, pessoas idosas e jovens desenvolvidos em sua área de abrangência, também conhecida como territorialidade, segundo a identificação da situação de vulnerabilidade do indivíduo ou grupo familiar e/ou comunitário.

Em relação à Proteção Social Especial (PSE), afirma-se que tem caráter protetivo e se divide em níveis de complexidade: média e alta. Simões comenta:

[...]que a complexidade média é quando os referidos direitos já foram violados, mas os vínculos familiares ainda permanecem mantidos; a alta complexidade, quando, além da violação dos direitos, os referidos vínculos foram rompidos, exigindo a retirada do assistido da vida familiar. (2014, p.339).

Os CREAS<sup>8</sup>, campus dessa pesquisa, estão inserido no conceito de proteção supracitado quanto a média complexidade e a vivência do público atendido está vinculada a violação de direitos. As ações da PSE são realizadas articuladas diretamente com o sistema de garantia de direitos, exigindo uma gerência mais complexa e compartilhada com o Poder Judiciário, o Ministério Público, Comissões intergestoras Bipartites e Tripartites, além de outros órgãos e ações do Executivo, em parceria com governos estaduais e municipais.

---

<sup>6</sup> Entre os entes federados contando com contrapartida para o repasse de recurso federal do Fundo Nacional para os fundos estaduais e municipais de assistência social.

<sup>7</sup> Coordenação, assistente social, psicólogo, profissionais de nível médio (NOB/RH, 2006)

<sup>8</sup> Previsto no Decreto nº 7.053/2009 e na Tipificação nacional de Serviços Socioassistenciais, constitui-se em unidade de referência da PSE de Média Complexidade, de natureza pública e estatal.

O CREAS é responsável pelos serviços de média complexidade, seu objetivo é propiciar acolhida e escuta qualificada. É responsável por ofertar o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à famílias e Indivíduos – PAEF que é o principal serviço onde todos os demais precisam estar articulados a esse e também conta com a mesma equipe de referência do CRAS. Há ainda o Serviço de Proteção social a adolescentes em Cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida - LA e Prestação de Serviço à Comunidade – PSC direcionado a adolescentes sentenciados pelo juiz de infância e juventude por ocorrência de ato infracional.

#### 4- COMPREENDENDO O TRABALHO DAS COORDENADORAS DOS EQUIPAMENTOS CREAS EM BELÉM-PA

A questão socioeconômica de Belém está direcionada para a área de comércio e serviços, apresentando-se como uma alternativa de emprego e renda para a população, onde estão concentradas grande parte de todas as atividades produtivas do Estado. A população com renda per capita de até ½ do salário mínimo é de 39%, a taxa de população ocupada é de 29,07 % (CENSO/2010). Belém possui, atualmente, 144 mil famílias vivendo em situação de vulnerabilidade e risco pessoal<sup>9</sup>, portanto, em situação de violações de direitos.

Fazem parte também da PSE, o Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP), o Centro Dia que é uma unidade pública especializada em atender jovens e adultos com deficiência que não têm autonomia e dependem de outras pessoas e os serviços que acolhem Crianças e Adolescentes em medidas protetivas por determinação judicial, em decorrência de violação de direitos (abandono, negligência, violência) ou pela impossibilidade de cuidado e proteção por sua família.

Nesse contexto, encontra-se a Fundação Papa João XXIII, instituída pela Lei Municipal nº 6.022 de 08 de maio de 1966, é o órgão da Prefeitura Municipal de Belém responsável pela execução da política de Assistência Social no município, sua missão é desenvolver a Assistência Social Pública às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade, risco pessoal e social, situação de violação de direitos, oportunizando o exercício da cidadania aos usuários da assistência social no município. Sua visão é ser referência nacional na consolidação do SUAS. Seus valores definidos são: integridade; colaboração entre as pessoas; a inovação de processos; agilidade e a transparência.<sup>10</sup>

As diretrizes estratégicas de planejamento foram estabelecidas dentro das Proteções Sociais, Gestão, Controle Interno, manutenção dos serviços de acolhimento, atendimento especializados, a regulamentação em lei dos benefícios eventuais, revisão do plano municipal de atendimento socioeducativo, formação continuada dos servidores, entre outros. Destaca-se que tais questões foram

<sup>9</sup> Relatório de acompanhamento de programas e ações municipais (2017)

<sup>10</sup> Planejamento Operacional (2014).

discutidas e definidas em reunião de Planejamento Estratégico Institucional realizado em agosto de 2014. Habilitado no MDS como município em Gestão Plena<sup>11</sup>, Belém possui atualmente 12 CRAS, 05 CREAS, 02 Centros POP, 01 Centro DIA, e 04 Espaços de Acolhimento Temporário.

Tomando como base o relatório de acompanhamento de programas e ações municipais de 2017, referente ao período entre os anos 2013 e 2016, no qual consta o número de atendimentos, há destaque na Rede de Proteção Básica onde foram atendidas 278.015 mil famílias nos serviços ofertados pelos CRAS no Município de Belém; no mesmo período na Rede de Proteção Especial Média Complexidade, foram atendidos um total de 11.512 famílias, dentre estes, por ser o objeto da pesquisa em questão, destaca-se um total de 6.293 atendidos nos CREAS. Cabe ressaltar que o serviço especializado da FUNPAPA é realizado pelos seguintes CREAS: Ilka Brandão, Rosana Campos, Manoel Pignatário, José Carlos Pacheco e Marialva Casa Nova, em suas respectivas áreas de abrangência.

No processo de gestão há envolvimento de várias análises, planos e tomada de decisão nas áreas de planejamento, coordenação intersetorial, avaliação, implementação e supervisão. Contudo, sabe-se que esse processo de gestão é muito mais complexo, como afirma Joaquina Barata:

A gestão democrática hoje exige que se constituam, além dos planos, programas e projetos (os quais orientam ações num prazo determinado), a estruturação, no aparelho do Estado, de sistemas, benefícios e serviços ofertados às populações da cidade e do campo, às etnias e às chamadas "minorias". Trata-se da implementação de direitos assegurados em lei, com caráter de ações permanentes, as quais são também objeto do processo de planejamento, para revisão e aperfeiçoamento. (2009, p.5).

Essa compreensão é importante ao nos permitir construir um novo olhar para a Assistência Social, possibilitando traçar estratégias para o enfrentamento das expressões da questão social que são demasiadamente mais expressivas à população, público da política de assistência social, dentro do contexto atual da exploração capitalista.

É nesse contexto, que se encontram as coordenadoras dos CREAS, responsáveis pela gestão desses equipamentos, com suas áreas de abrangência, semelhanças e diferenças, avanços e entraves. Vale destacar, que a qualidade dos serviços ofertados aos usuários também está ligada a atuação dos profissionais como mediadores dos direitos sociais. A partir dessa compreensão destaca-se o trabalho das coordenações que, dentre suas inúmeras atribuições<sup>12</sup>, precisa coordenar as rotinas administrativas, os processos de trabalho e os recursos humanos da unidade, entre outros.

Reconhecer o trabalho da coordenação como um dos fatores relevantes para a garantia de direitos e para a qualidade dos serviços ofertados possibilita o entendimento do trabalho de gestão dos CREAS da FUNPAPA, bem como, identificar e traçar o perfil profissional dessas gestoras, o que será tratado a seguir.

---

<sup>11</sup> Os municípios em gestão plena terão a responsabilidade de ofertar os serviços de proteção básica e especial, além da instalação de CREAS em seu território (NOB/SUAS)

<sup>12</sup> Guia de Orientação técnica dos CREAS.

## 5- RESULTADOS E ANÁLISES

Através dos questionários aplicados às coordenações dos 05 CREAS de Belém do Pará, verificou-se de imediato que todos são coordenados por mulheres, com formação superior realizada de modo presencial, com idades variando de 32 a 60 anos, destacando-se que uma das coordenadoras não é graduada em Serviço Social e não possui pós graduação na área de assistência social. Entretanto, como ponto positivo, constatamos que todas as coordenadoras possuem capacitação para atuação na gestão pública<sup>13</sup>. Dentre esse universo, 03 coordenadoras participaram do CAPACITASUAS<sup>14</sup>e, ainda obedecendo ao vínculo com o município, 03 coordenadoras compõem o quadro de trabalhadores efetivos da FUNPAPA.<sup>15</sup>

Assim, foi possível traçar o perfil das coordenações e verificar que os CREAS estão caminhando para cumprir as orientações da NOB/RH quanto a não precarização dos vínculos trabalhistas ao propiciar que servidores concursados possam estar na gestão desses equipamentos. A vivência das autoras no processo de trabalho na FUNPAPA permite considerar que as coordenações com vínculos trabalhistas mais estáveis possuem maior autonomia quanto à tomada de decisões dentro dos equipamentos.

Quanto ao planejamento das ações, observa-se que não há um padrão de temporalidade, mas as coordenações compreendem que o contexto das famílias atendidas naqueles equipamentos é bastante dinâmico, não lhes cabendo planejar ações a longo prazo. A coordenação do CREAS C faz planejamento semestral, o CREAS A segue esse mesmo entendimento planejando ações para cada semana do ano, o CREAS E investe no planejamento mensal enquanto que o CREAS D planeja suas ações anualmente. Apesar dessas diferenças temporais, todos relatam a avaliação, monitoramento e possíveis adequações ao planejamento original como forma de qualificar a oferta de serviços.

Há uma pergunta<sup>16</sup> no questionário utilizado na pesquisa aplicada a respeito da participação de servidores no planejamento das ações institucionais, onde as coordenadoras dos CREAS A e C responderam que envolvem toda a equipe técnica, educadores e servidores administrativos. Dessa forma, é possível inferir que todos os trabalhadores desses dois equipamentos conhecem, minimamente, o processo de trabalho, podendo contribuir com suas diferentes vivências laborais. As gestoras dos CREAS B e planejam junto à equipe técnica e educadores sociais o que nos permite concluir que o planejamento das ações têm foco nos serviços ofertados pelo PAEF e SCFV. A coordenação do CREAS D além de incluir todos os trabalhadores envolvidos na prestação dos serviços PAEF e SCFV, inclui também a equipe de apoio<sup>17</sup> do equipamento proporcionando, teoricamente, a fluidez e coesão na comunicação desde quando o munícipe chega ao portão da unidade até o atendimento técnico.

Ao serem questionadas se o número de funcionários atende às necessidades da Unidade, as coordenações são unânimes em afirmar que a quantidade de recursos

<sup>13</sup> Segundo NOB/RH coordenador de CREAS deve possuir nível superior.

<sup>14</sup> O Programa Nacional de Capacitação do SUAS, faz parte da Política Nacional de Educação Permanente do SUAS, tem por objetivo garantir a capacitação permanente, aprimorando a gestão do SUAS nos Estados, Distrito Federal e municípios.

<sup>15</sup> Segundo NOB/RH a coordenação de CREAS deve ser constituída por servidor efetivo.

<sup>16</sup> Pergunta de número 9.1 “Quem participa desse planejamento?”

<sup>17</sup> Serviços gerais, copa e cozinha e vigilantes.

humanos está muito aquém para atender às diversas necessidades do serviço, pode-se perceber também que esse número de servidores não atende às recomendações previstas nas orientações técnicas quanto à composição de equipe de referência<sup>18</sup> em dois turnos, apesar de que Belém está habilitada como município de gestão plena e conta com financiamento de recurso federal podendo ser utilizado para folha de pagamento de servidores efetivos. Vale ressaltar, que há um concurso em vigência, mas a previsão total do número de vagas não cobrirá o déficit de funcionários segundo estudo realizado pela ASFUNPA<sup>19</sup>.

Quanto à pergunta sobre se sentirem contempladas ao que toca o espaço físico e material permanente<sup>20</sup> para as atividades, apenas as coordenações dos CREAS C e consideram que atendem as necessidades dos serviços. Portanto, percebe-se que a maioria dos espaços não está adequada a lei de acessibilidade<sup>21</sup> e tampouco possui mesas, cadeiras, computadores, entre outros, em quantidade satisfatória para atender a demanda dos serviços. Aferiu-se ainda que os materiais permanentes existentes podem sofrer com avarias devido a mudanças de espaço, uma vez que apenas o CREAS E possui prédio próprio.

Sobre conhecer o território, suas demandas e os serviços ofertados pelas diversas instituições públicas e privadas existentes no entorno do CREAS, todas as coordenações afirmam fazer levantamento da rede de serviços e utilizam essa ferramenta na realização das ações planejadas e a articulação. Segundo todas as gestoras, há relação estreita com a rede local, sendo as visitas institucionais uma fala comum entre as entrevistadas. As entrevistadas afirmaram realizar reuniões para estudos e discussão de casos, além de ações conjuntas na comunidade como forma de articulação com a rede local. Apenas o CREAS D não pratica a estratégia de encontros continuados com a rede.

Destaca-se que em 03 equipamentos a coordenação está na função há, no mínimo, três anos. Nos outros 02 CREAS uma gestora está na coordenação há 01 ano e a outra há apenas 07 meses. Dessa forma, a partir da definição do corte temporal de atuação abordar-se-á coordenações com 03 anos ou mais de efetivo trabalho no CREAS, representadas aqui por gestora 01, 02 e 03.

Quanto ao primeiro questionamento sobre os meios utilizados para avaliar os resultados de uma ação planejada: a gestora 01 informou que faz análise do nível de satisfação dos participantes, da satisfação da comunidade e das oscilações de incidência. Não informa se aplica ou não questionário se analisa dados estatísticos, se o grau de satisfação é mensurado (e como) por amostragem ou pela totalidade dos atendidos, etc. A gestora 02 afirmou que analisa dados estatísticos e faz avaliação envolvendo a equipe, o público alvo e a rede; entretanto, também não detalhou a metodologia empregada na obtenção dos dados submetidos à análise. A gestora 03 elabora suas estratégias já com a agregação de um item de avaliação final, realizada em data posterior à realização dos eventos. Podendo-se perceber que os meios de avaliação e verificação das ações não seguem um padrão quanto a metodologia e instrumentos utilizados para mensuração.

---

<sup>18</sup> 1 Coordenador, 2 Assistentes Sociais, 2 Psicólogos, 1 Advogado, 4 Profissionais de nível superior ou médio e 2 Auxiliares Administrativos (NOB/RH, 2006).

<sup>19</sup> Associação de Servidores da Fundação Papa João XXIII

<sup>20</sup> Bens que, em razão de sua natureza e sob condições normais de utilização, têm duração superior a dois anos.

<sup>21</sup> Lei n° 10.098

A pergunta que envolve as principais ações realizadas pela coordenação da unidade: a gestora 01 informou que faz reuniões periódicas com a equipe para o planejamento das atividades, além de encontro mensal com a equipe para realização de grupo de estudo e nivelamento técnico. Dentre suas ações, afirma que participa, junto com a equipe, da elaboração do Relatório Mensal de Atendimentos (RMA) e, junto à rede intersetorial, fomenta o papel do CREAS dentro da Política de Assistência Social. De acordo com o relato dessa gestora, percebe-se que há sistematização dos atendimentos realizados no mês, pois o RMA quantifica as entradas gerais e desligamentos ocorridos no equipamento, assim como foi evidenciada a preocupação de esclarecer a rede de serviço local qual o papel e atribuições do CREAS.

Ainda sobre a pergunta de ações realizadas, a coordenadora 02 respondeu que faz proposição de ações conjuntas e articulação de ações no território junto à rede e, além disso, participa do Núcleo Socioeducativo da FUNPAPA e do Grupo de Trabalho de Segurança Pública. Pode-se perceber que a gestora busca subsidiar sua equipe com informações para além do atendimento individual ao tentar compreender as situações de violação de direito associadas ao processo sócio histórico que lhes dão origem e continuidade.

A gestora 03 cita ações administrativas como parte de sua atuação, porém entende-se que, mesmo não citadas pelas demais coordenações, fazem parte do cotidiano da totalidade das instituições e são indispensáveis ao seu bom funcionamento, informa ainda, que participa do planejamento, monitoramento e discussões técnicas com a coordenação imediata, busca o envolvimento do grupo de servidores e atua com a rede intersetorial estabelecendo parcerias. Como diferencial em relação às demais, informou prestar suporte técnico-emocional aos servidores. Depreende-se, desse suporte emocional citado, o cuidado da saúde do trabalhador que, dentro dessa política pública, está exposto a situações de grande desgaste psicológico, cotidianamente, ao lidar com todos os tipos de violência vivenciados pelos usuários. A FUNPAPA não conta com atendimento psicossocial para esta finalidade ficando a cargo de ações pontuais e individualizadas como a referida pela gestora.

Embora os equipamentos cumpram com o comando único previsto pela PNAS, através da tipificação dos serviços, observa-se que não há uma linha mestra facilmente perceptível entre as respostas dos três CREAS, o que reflete que cada território tem suas peculiaridades e rotinas próprias que tentam contemplar a vivência da comunidade que os frequentam.

O último questionamento foi em relação à avaliação da gestão territorial dos serviços assistenciais: a Coordenação 01 considerou que houve, em Belém, um salto significativo, nos últimos anos, na oferta de serviços socio-assistenciais, porém há uma falta de organização dos recursos humanos pela gestão do município, prejudicando a qualidade do serviço ofertado. Essa afirmação sugere que os serviços são implantados sem que ainda se tenha recursos humanos disponíveis para atuar naquele equipamento<sup>22</sup> e, dessa forma, houve deslocamento de alguns servidores. A mesma gestora considera também que falta a “implantação de protocolos e fluxos Inter setoriais para firmar a responsabilidade de cada área” (SIC), dessa afirmação notou-se que o fato de cada equipamento definir sua própria rotina de trabalho implica, em alguns momentos, de forma negativa quando se faz necessário a integração dos serviços em rede.

---

<sup>22</sup> Inauguração do CREAS Icoaraci, Centro POP e Casa Dia.

A coordenação 02 considera que as ações de avaliação da gestão territorial devem ser de acordo com a NOB-SUAS, devendo ser implantadas onde o fato ocorre, que é geralmente onde mora o cidadão, o que não ocorre em Belém. A partir dessa informação identificou-se que Belém possui um número de CREAS menor do que deveria ter o que resulta em atender municípios muito distantes de sua residência e, por conseguinte, esse atendimento não fica garantido quando esse usuário não dispõe de recursos para seu deslocamento. A gestora ainda afirma que para atender à demanda, deveria haver sete CREAS em Belém e só há cinco, comprometendo a oferta e a qualidade do atendimento. Vale ressaltar que existe um Pacto de Aprimoramento no qual a FUNPAPA reconhece esse déficit. A gestora 03 afirmou que a gestão é positiva em relação aos serviços estabelecidos pelo SUAS, sem entrar em maiores detalhes. Notou-se que, naquele momento, não houve disponibilidade dessa para avaliar sua gestão.

## 6- CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da pesquisa, foi possível compreender o trabalho de gestão realizado pelas coordenadoras dos CREAS da FUNPAPA. Possibilitando verificar que as gestoras atuam dentro das normativas para operacionalização das diretrizes nacionais da política de assistência social. Todavia, foram unânimes os relatos de dificuldades quanto a precarização ou falta de infraestrutura e recursos humanos para melhor qualidade de oferta dos serviços disponibilizados. Dessa forma, verificou-se que as coordenações têm-se planejado quanto ao trabalho junto às equipes técnicas, às redes de serviço socioterritorial, ao monitoramento e avaliação dos serviços prestados junto aos munícipes atendidos. Sendo possível identificar um impacto positivo do trabalho desempenhado pelas gestoras dentro da sua ingerência e poder decisório. Em relação aos objetivos, foram alcançados na medida em que se identificou e traçou o perfil profissional das gestoras, o que possibilitou compreender a influência desse perfil na atuação enquanto gestora. Quanto às ações planejadas, podem-se verificar quais ações fazem parte do planejamento individual de cada CREAS e como essas ações descrevem a rotina institucional desses equipamentos.

Portanto, pode-se afirmar que a assistência social se configurou enquanto estratégia frente ao cenário de desigualdade e negação de direitos de uma ampla maioria populacional, gerada pelas contradições do sistema capitalista. Tem sua gênese vinculada a filantropia e a benesse, porém após a constituição de 1988 é reconhecida enquanto direito de responsabilidade estatal e componente da seguridade social. A implementação do SUAS ocorreu em 2005, com um modelo de gestão participativo e descentralizado, a fim de garantir a proteção social de famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade ou risco social, por meio de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais. Sua coordenação foi através do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) e entes federativos (União, estados, municípios e Distrito Federal).

Imersa nesse contexto, Belém é a maior cidade da região norte e possui 29% de sua população com renda per capita inferior ao salário mínimo e tem a Fundação Papa João XXIII, como órgão responsável pelo desenvolvimento da Assistência. Dentre os serviços oferecidos à população, estão os serviços especializados do

CREAS, com destaque para aqueles realizados pela coordenação desses equipamentos.

Conclui-se, portanto, através do presente trabalho sobre a Política de Assistência Social, que se faz necessária a permanente avaliação dos serviços prestados aos municípios de Belém, dentro dos CREAS, quanto a quantidade e qualidade para que seja possível identificar, não apenas a aplicação dos recursos financeiros, mas o desenvolvimento, estruturação e alcance dessa política na vida da população usuária. Faz-se necessário o fortalecimento dessa política como direito social garantido constitucionalmente, permitindo o distanciamento com os resquícios históricos de caridade e filantropia, que ainda perpassam no campo da política de assistência social no Brasil.

## 7 REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei Nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. **Institui a Lei orgânica da Assistência Social (LOAS)**. Disponível <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8742.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742.htm)> Acessado em 10 ago. 2018.

BRASIL. Resolução CNAS nº 33 de 12 de dezembro de 2012. **Institui a Norma Operacional Básica do Sistema único do Único da Assistência Social NOB SUAS**. Disponível <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia\\_social/nob\\_suas.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/nob_suas.pdf)> Acessado em 30 jul. 2018.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social. **CapacitaSUAS**. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br-assuntos/assistencia-social/gestao-suas/gestao-do-trabalho-1/capacitasuas>>. Acessado em 02 ago. 2018.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social. **Guia de Orientações** <[http://www.mp.go.gov.br/portalheb/hp/8/docs/guia\\_de\\_orientacao\\_creas.pdf](http://www.mp.go.gov.br/portalheb/hp/8/docs/guia_de_orientacao_creas.pdf)>. Acessado em 01 jul. 2018.

**Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004**; Norma Operacional Básica – NOB/Suas. Brasília: ministério do desenvolvimento Social e Combate à Fome – Secretaria Nacional de assistência Social, 2005

SIMÕES, Carlos. **Curso de direito do serviço social** -7º Ed. – São Paulo: Cortez, 2014, - (Biblioteca básica de serviço social; v.3) 2007;

SPOSATI, Aldaíza. **O primeiro ano do Sistema Único de Assistência Social**. In: Serviço Social & Sociedade, n.87. São Paulo, Cortez, 2006.

TEIXEIRA, Joaquina Barata. **Formulação, administração e execução de políticas públicas**. In. CFESS. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília-DF: CFESS/ABEPSS, 2009.