



## 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 Concepção.

### OS DESAFIOS DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO MUNICÍPIO DE FORTALEZA: UMA EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL EM UM CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DE FORTALEZA, CEARÁ

Leiliane Martinz de Oliveira<sup>1</sup>

Luíza de Marillac Bernardo da Rocha Cavalcante<sup>2</sup>

Marcia Cristina Barros de Oliveira<sup>3</sup>

**Resumo:** O presente artigo tem como objetivo apontar as estratégias de execução da Política de Assistência Social em um Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) de Fortaleza, que integra a rede de Proteção Social Básica no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) da Secretaria de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SDHDS) de Fortaleza, composta atualmente por vinte e sete CRAS, entre outros equipamentos da rede de Proteção Social Especial e equipamentos ligados aos Direitos Humanos. Na introdução, traçaremos um breve percurso da Assistência Social no Brasil, prosseguindo com as peculiaridades no município de Fortaleza. No segundo momento, apresentaremos o CRAS e suas mudanças de território, destacando como especificidade a ausência de prédio público para a execução de suas atividades, o que impactará diretamente no desenvolvimento do trabalho dos profissionais. Os relatos vão se construir a partir da experiência profissional das autoras.

**Palavras-chave:** Assistência Social; Experiência Profissional; CRAS.

**Abstract:** The objective of this article is to outline strategies for implementing social assistance policy in a Reference Center for Social Assistance in Fortaleza, which integrates the Basic Social Protection network within the scope of the Single Social Assistance System of the Secretariat of Human Rights and Social Development (SDHDS) of Fortaleza, currently composed of twenty-seven CRAS, among other equipment of the Special Social Protection network and equipment related to Human Rights. In the introduction we will trace a brief course of assistance in Brazil, continuing with the peculiarities in the city of Fortaleza. In the second moment we will present the CRAS and its changes of territory, highlighting as specificity the absence of public building for the execution of its activities, which will directly impact the development of the professionals' work. The reports will build on the professional experience of the authors.

**Keywords:** Social Assistance; Professional experience; CRAS.

<sup>1</sup> Profissional de Serviço Social. Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social/ Centro de Referência da Assistência Social. E-mail: <leilianemartinz@gmail.com>.

<sup>2</sup> Profissional de Serviço Social. Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social/ Centro de Referência da Assistência Social. E-mail: <leilianemartinz@gmail.com>.

<sup>3</sup> Profissional de Serviço Social. Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social/ Centro de Referência da Assistência Social. E-mail: <leilianemartinz@gmail.com>.

## INTRODUÇÃO

A sociedade brasileira carrega consigo as marcas de seu processo histórico de colonização europeia com características autoritárias e patriarcais, assim como as marcas do desenvolvimento do capitalismo e suas forças produtivas, refletidas na pobreza e nas desigualdades econômicas, sociais, políticas e culturais, presentes na sua população.

Com o advento da industrialização brasileira a partir da década de 1930, com efeito, se deu a formação da classe proletária no país, bem como a sua organização política e sindical associada aos processos de reivindicações por melhores condições de vida e trabalho. Nesse contexto, surgiram estratégias de enfrentamento das várias refrações da questão social emergentes na sociedade. As primeiras iniciativas foram ações ligadas à filantropia, promovidas pela Igreja Católica. Posteriormente, o Estado protagonizou o enfrentamento com a mediação de legislações sociais e as primeiras ações de Políticas Públicas, fruto de lutas dos movimentos sociais, interferindo nas constituições que acolhessem as reivindicações da sociedade.

A Política de Assistência Social passou a integrar o Sistema de Seguridade Social como política não contributiva, ao lado da saúde, política universal não contributiva, e da Previdência Social, política contributiva a partir da Constituição de 1988. A Seguridade Social trata de garantir direitos sociais e compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos a essas três políticas, sendo a Assistência Social política pública de proteção social de direito do cidadão e dever do Estado. Pauta-se pela universalidade da cobertura e do atendimento, tendo direito a ela quem dela necessitar.

Art. 203. A Assistência Social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivo:  
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. (BRASIL, 1988).

Fruto de um amplo processo de debates, conflitos, impasses e conquistas de organizações da sociedade civil nacionais, envolvidas com a Política de Assistência Social, e órgãos de categoria dos assistentes sociais, resultou a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), aprovada em 1993, compreendendo que a Assistência Social num estado democrático de direito é uma política pública que está estruturada por princípios que a norteiam.

A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), no artigo 4:

I – supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica;  
 II – universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas;  
 III – respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como a convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade;  
 IV – igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais;  
 V – divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo poder público e dos critérios para sua concessão. Nesta perspectiva a igualdade de direitos é um princípio norteador. (BRASIL, 1993).

Em 2004, foi elaborada a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), aprovada pela Resolução 130 do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), que passa a incorporar também funções de vigilância social e de defesa dos direitos sócio assistenciais. A partir de 2005, a PNAS caminha com o processo de construção e normatização do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), aprovado em julho de 2005 pelo CNAS, que deve evitar o agravamento das situações de vulnerabilidade e também garantir que os cidadãos tenham locais ou órgãos aos quais possam recorrer quando seus direitos forem violados.

Conforme cita Sposati (2009):

A inclusão da Assistência na Seguridade Social foi uma decisão plenamente inovadora. Primeiro por tratar esse campo como conteúdo da política pública, de responsabilidade estatal, e não como uma nova ação, com atividades e atendimentos eventuais. Segundo, por desnaturalizar o princípio da subsidiariedade, pela qual a função da família e da sociedade antecedia a do Estado. Terceiro por introduzir um novo campo em que se efetivam os direitos sociais. (SPOSATI, 2009, p. 14).

Como unidade de Proteção Social Básica do SUAS surgem os Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) que se diferenciaram pela exclusividade da oferta do trabalho social com famílias. O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)<sup>4</sup> tem dois eixos de atuação do SUAS: a matricialidade sociofamiliar<sup>5</sup> e a territorialização<sup>6</sup>.

Dentro desse contexto nacional, os primeiros CRAS no município de Fortaleza foram implantados no ano de 2004. Em 2007, com a criação da Secretaria Municipal de Assistência Social (SEMAS), através da Lei Complementar nº 0039, de 10 de julho de 2007, o município obteve uma grande conquista, redefinindo a Assistência Social e rompendo um

<sup>4</sup> Consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva da família, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo (Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais).

<sup>5</sup> Refere-se à centralidade da família como núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da política de assistência social (**Orientações Técnicas**: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS)

pouco com a filantropia e benemerência das origens históricas. Com base no documento elaborado pela SEMAS em 2009, intitulado “Proposta teórico-metodológica para a territorialização da Proteção Social Básica de Fortaleza”, foram desenvolvidas propostas de implantação de novos CRAS, assim como modificações na organização do território, priorizando os territórios de maior vulnerabilidade social, de acordo com Albuquerque (2012). De 2006 a 2012, teve-se uma expansão dos equipamentos da Assistência Social, chegando à ampliação de 8 para 24 CRAS no município.

Posteriormente, ocorreu a extinção da SEMAS, em 2014, passando a ser Secretaria Municipal de Trabalho, Desenvolvimento Social e Combate à Fome (SETRA). A partir de 2018, outra mudança aconteceu, constituindo-se, assim, a Secretaria de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SDHDS), formada por 27 CRAS, 6 Centros de Referência Especializados (CREAS), 2 Abrigos, 2 Centros para população de rua, 4 Acolhimentos Institucionais, 1 Casa de passagem para homens e uma Pousada Social, todos ligados a Coordenadoria de Assistência Social. Ligadas aos Direitos Humanos, há as coordenadorias: da mulher, do idoso, da pessoa com deficiência, da igualdade racial, da diversidade sexual e os Centros de Cidadania de Direitos Humanos e o Disque Direitos Humanos ambos com a função de fazer articulações em nível macro, propondo projetos de intervenção em todas as políticas citadas.

Partindo para o relato da experiência vivida, exploraremos neste artigo o CRAS em questão fundado em 2004, chamado inicialmente pelo bairro onde se instalou, referenciando inicialmente somente três bairros. No ano de 2018, será possível observar que, devido à mudança de sua localização e do aumento de sua demanda, o CRAS passa a referenciar oito bairros, mudando inclusive de nome para o bairro onde está localizado atualmente.

As autoras buscam estratégias para a execução e a consolidação da Política de Assistência Social em todo o território referenciado. Algumas dessas estratégias, citadas neste artigo, trabalham a promoção e autonomia dos indivíduos por meio do protagonismo que se conquista com informação e acesso aos direitos sociais.

## **O CRAS E SUAS MUDANÇAS DE TERRITÓRIO**

O CRAS abordado, fundado em 2004, se constituirá como uma das unidades de Proteção Social Básica da Política de Assistência Social de Fortaleza, tendo inicialmente como sede de funcionamento um prédio cedido pelo Governo do Estado do Ceará, onde

---

<sup>6</sup> Refere-se à centralidade do território como fator determinante para a compreensão das situações de vulnerabilidade e riscos sociais, bem como seu enfrentamento.

funcionava um antigo Centro Social Urbano (CSU)<sup>7</sup>, referenciando três bairros de Fortaleza até 2009 e tendo como nome social o nome de um desses bairros referenciados. Em decorrência de problemas com a infraestrutura do prédio nesse mesmo ano, ocorreu a primeira mudança da sede para um prédio alugado. Com a mudança da sede, houve a ampliação da área referenciada, e o CRAS passou a atender a outros seis bairros além dos três iniciais. Em novembro de 2013, ocorreu a segunda mudança, o CRAS passou a funcionar onde anteriormente funcionava um Centro Comunitário do Idoso<sup>8</sup>, prédio novamente cedido pelo Governo do Estado do Ceará. Isso impactou novamente na área referenciada que passou a abranger os oito bairros, entre eles alguns do início de sua implantação. Nesse prédio, permaneceu por três anos, realizando as atividades e atendimentos até agosto de 2016.

Ainda em agosto de 2016, devido à falta de manutenção do prédio, o CRAS precisou novamente mudar de endereço, pois o prédio cedido pelo Governo do Estado encontrava-se em péssimas condições estruturais, com paredes danificadas pela maresia e segundo arquitetos com possíveis riscos de desabamento. Não havendo sede própria, o CRAS passa a funcionar compartilhando espaço com uma associação do território, que cedeu algumas salas para atendimentos individuais e coletivos até que o prédio fosse reformado. Permaneceu nessa associação até fevereiro de 2017 e continuou referenciando os então oito bairros.

A reforma do prédio cedido não se concretizou por vários motivos, entre eles a burocracia de quem seria responsável por tal reforma, e este foi entregue novamente para o Estado. O CRAS, então, mudou-se para outro prédio cedido pelo Estado, visto que, não poderia permanecer compartilhando espaço com a associação. Em março de 2017, passou a ocupar um prédio onde havia funcionado um projeto do Governo do Estado que foi extinto.

Nesse espaço, permaneceu somente por cinco meses. O prédio possuía boa estrutura física e estava em bom estado de conservação, no entanto, localizava-se no final do território de abrangência do CRAS e era de difícil acesso, dificultando que os usuários dos demais bairros vizinhos acessassem os serviços. Além disso, esse imóvel localizava-se em uma área de grandes conflitos ocasionados pela violência urbana, dificultando o acesso de profissionais e usuários ao equipamento. Soma-se a isso o fato de que o imóvel não possuía disponibilidade de rede telefônica e internet, dificultando o trabalho dos profissionais no atendimento ao usuário. Após a saída desse espaço físico, o CRAS passou ainda por

---

<sup>7</sup> O Centro Social Urbano (CSU) é um equipamento público, criado em 1975 pelo Programa Nacional de Centros Sociais Urbanos (CSU), com a finalidade de promover a integração social nas cidades, através do desenvolvimento de atividades comunitárias nos campos da educação, cultura e desporto, da saúde e nutrição, do trabalho, previdência e assistência social e da recreação e lazer.

<sup>8</sup> Equipamento que antecede aos CRAS, os Centros de Convivência dos Idosos surgiram na década de 1970 com a alternativa de promover participação social e caridade aos indivíduos com mais de 60 anos, com condições de convivência grupal, podendo ser ou não acompanhado de algum cuidador.

dois outros locais até que, em janeiro de 2018, finalizou-se em um processo de locação de uma casa onde permanece funcionando até os dias de hoje, não mudando seus bairros referenciados.

O referido CRAS referência aproximadamente 300 famílias em acompanhamento PAIF, de acordo com os dados de junho de 2019 do Registro Mensal de Atendimentos (RMA)<sup>9</sup>, tendo em sua equipe técnica um coordenador, uma Assistente Social, uma pedagoga, uma psicóloga, um educador social, além de profissionais de nível médio.

Além do PAIF, também são ofertados, entre outros, os seguintes serviços: Orientação/encaminhamento e acompanhamento de beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC)<sup>10</sup>; o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)<sup>11</sup>, composto por 75 participantes, na maioria idosos; e o Cadastro Único<sup>12</sup>, para Programas Sociais do Governo Federal. O CRAS funciona cinco dias da semana de 8h às 17h, totalizando uma demanda de aproximadamente oitocentas pessoas ao mês, com atendimento por ordem de chegada, sem necessidade de marcação prévia.

## **DESAFIOS DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES NO CRAS**

Para iniciar esta discussão, pode-se citar o primeiro desafio diante do contexto apresentado anteriormente: o território referenciado pelo CRAS. Não por ser mais importante, mas apenas para organização das ideias, a dimensão territorial composta por oito grandes bairros de Fortaleza, após as várias mudanças, deixa evidente os grandes desafios que a equipe de profissionais tem para atender as demandas iminentes de todos esses bairros, que têm um índice de desenvolvimento humano abaixo de 1 (um), de acordo com dados coletados do documento titulado “Diagnósticos Socioterritoriais dos CRAS de Fortaleza”. Também há nesse documento um total de 18.328 famílias referenciadas, com base no ano de 2016, por isso não se pode considerar um dado atualizado, podendo esse número ser bem maior, levando em consideração a vulnerabilidade social da população

---

<sup>9</sup>O Registro Mensal de Atendimentos (RMA) é uma importante ferramenta que contribui para a qualificação das informações no âmbito do SUAS, uma vez que serve para contabilizar os atendimentos realizados e o perfil da população usuária e os serviços mais demandados nos CRAS, CREAS e Centro POP. A resolução CIT n. 04, de 24 de maio de 2011 e alterado pela Resolução nº 20/2013 instituiu parâmetros nacionais para o registro dessas informações e definiu o conjunto de dados que devem ser coletados, organizados e armazenados pelas referidas unidades em todo o território nacional.

<sup>10</sup> Benefício de Prestação Continuada (BPC) da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) é a garantia de um salário mínimo mensal à pessoa com deficiência e ao idoso com 65 anos ou mais que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida por sua família.

<sup>11</sup> Serviço ofertado de forma complementar ao trabalho social com famílias, que realiza atividades em grupo, para idosos, crianças e adolescentes. É uma forma de intervenção social planejada que cria situações desafiadoras, estimula e orienta os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais, coletivas e familiares.

<sup>12</sup> É um banco de informações sobre as famílias de baixa renda, abrangendo procedimentos, tecnologias e sistemas eletrônicos que permitem os processos de cadastramento e perfis de acesso aos diversos benefícios do governo.

desses bairros. Esses dados estão bem aquém do desejado e orientado pelos instrumentais da política, pois um CRAS de metrópole deveria referenciar somente até 5.000 famílias.

Além desse aspecto, há ainda as diversas mudanças de sede, tendo em vista a ausência de prédio próprio, que impactam de forma negativa no reconhecimento dessa população enquanto usuária dos serviços ofertados e nos vínculos dos profissionais com as famílias atendidas, dificultando a continuidade das ações junto a esses territórios.

No ápice da incerteza de onde o equipamento de fato se fixaria, observávamos todo o desafio das famílias em acessar os serviços, alguns temporariamente interrompidos, pela falta de condições mínimas de execução e o desafio da equipe em atender às famílias de referência. Os episódios recorrentes impactavam diretamente em todas as ações e serviços.

Prosseguindo, trazemos a discussão das condições de trabalho e os vínculos empregatícios, considerando um grande desafio a ser enfrentado pela assistência. As contratações dos profissionais de nível superior se dão por meio de contratos de seleção pública temporários, com vigência de um ano, podendo ser prorrogado por mais um, caso a gestão e o profissional tenham interesse, sendo ao final dessa prorrogação desligado automaticamente de suas atividades. Salientamos que as coordenações também possuem um vínculo profissional temporário, pois são nomeados ou exonerados de acordo com escolhas da gestão, não se constituindo como funcionários públicos efetivos. A questão é abordada pela autora Raichelis (2011) através desta citação:

Essa dinâmica de flexibilização/precarização/desregulamentação atinge também as relações e o trabalho dos profissionais de nível superior que atuam em instituições públicas e privadas no campo das políticas sociais, gerando rebaixamento salarial, intensificação do trabalho, precarização dos vínculos e condições de trabalho, perda e/ou ausência de direitos sociais trabalhistas, pressões pelo aumento de produtividade, insegurança do emprego, ausência de perspectivas de progressão na carreira, ampliação da competição entre trabalhadores, adoecimento, entre tantas outras manifestações decorrentes do aumento da exploração da força de trabalho assalariada. (RAICHELES, 2011 p. 41).

A alta frequência da rotatividade profissional nesses espaços gera um paradoxo: como se explica que uma categoria que visa fortalecer vínculos em sua atuação, onde o seu foco é desenvolver ações de trabalho concretas, continuadas e permanentes com famílias, possa vivenciar relações de trabalho tão fragilizadas? O vínculo frágil não lhe apresenta nenhuma garantia de permanência e por consequência a descontinuidade das suas ações.

Dessa forma, o principal serviço ofertado pelo CRAS, o PAIF, que deveria ter ações de caráter continuado com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida, não produz os resultados planejados.

Outro ponto salutar diz respeito às formas de coletas de dados de atendimento e registros de serviços ofertados pelo CRAS, que são ainda feitos de forma manual, pois não existe um programa informatizado de coletas desses dados. Muitos serviços contam com o

registro de informações em documentos manuais, os quais podem ser perdidos ou danificados quando armazenados por muito tempo. A coordenação é responsável pela consolidação desses dados através de dois relatórios: o RMA, citado anteriormente, e o Relatório Quantitativo Mensal (RQM)<sup>13</sup>, consolidados de dados estatísticos de controle do Ministério de Desenvolvimento Social (MDS) e do município respectivamente. Para o acompanhamento das famílias do PAIF, a equipe disponibiliza até o momento do Prontuário SUAS caderno manual, embora alguns CRAS de Fortaleza já utilizem o Prontuário SUAS eletrônico. A ferramenta é de grande importância para os registros de intervenções junto às famílias, no entanto, a grande demanda e fluxo de atendimentos, além da necessidade da coleta de outros dados, também manual, prejudica o preenchimento do prontuário na sua íntegra.

Poderíamos elencar outros pontos nesse conjunto de desafios e dificuldades para atuar nessa política, mas entendemos que a partir dos citados anteriormente já se consegue perceber a dimensão desafiadora do fazer profissional.

## **AS ESTRATÉGIAS DE SUPERAÇÃO**

Superar significa transpor aquilo que nos desafia a fim de encontrar soluções para o que nos parece quase impossível. Assim, é preciso compreender que no cotidiano, além de adversidades, há também possibilidades, sendo um espaço de criatividade, de resistência e de construção de perspectivas. Desse modo, o desafio é pensar o cotidiano não só como o passar dos dias, mas como um espaço contraditório e complexo, onde se constrói e reconstrói o trabalho.

Nesse sentido, buscamos possibilidades de enfrentamento de todos os desafios citados anteriormente, fortalecendo a Política de Assistência Social e potencializando a atuação profissional enquanto assistentes sociais comprometidas com essa política. De acordo com Faleiros (2014), o cotidiano nos incita a um compromisso ético político, com vistas a buscar romper com o processo de alienação comum ao contexto capitalista em que se inserem as nossas ações profissionais.

O compromisso ético do cotidiano é uma dimensão crucial da ação profissional para superar as alienações de si mesmo em relação ao contexto capitalístico das instituições. As instituições sociais nas quais assistentes sociais, psicólogos, pedagogos e outros profissionais exercem suas atividades, postulam como valores a produtividade, a exequibilidade, o controle pelo alto, a eficiência na redução de tempo e custo [...]. (FALEIROS, 2014, p. 719).

---

<sup>13</sup> O Relatório Quantitativo Mensal (RQM) é uma importante ferramenta que contribui para a qualificação das informações no âmbito da vigilância socioassistencial do município, contendo informações coletadas, organizadas e armazenadas pelos referidos CRAS do município.



No contexto de diversas mudanças de território, buscamos a armazenagem mais correta possível para a preservação das informações relevantes dos registros de atividades e atendimentos, relatórios, planilhas de dados e prontuários SUAS, estes guardados em caixas de papelão com identificação do material e o material digital salvos em *pen drive*.

Após o equipamento se fixar no bairro onde está hoje, a equipe iniciou reuniões sistemáticas de planejamentos para organizarem a prestação de serviço, levando em consideração que os territórios referenciados permaneceram os mesmos, mas que era necessária uma busca ativa das famílias acompanhadas, assim como a divulgação no novo endereço do CRAS para usuários e para a rede socioassistencial e políticas intersectoriais como um todo. Tais reuniões foram importantes para traçar quais atividades teriam prioridade dentro da escala de serviços ofertados no CRAS. Iniciamos pela busca ativa de usuários por meio de visitas domiciliares e por telefone, em especial com os participantes do SCFV para idosos, que já estavam sem encontros há quase dois anos. Paralelamente junto às ações sociais de cadastro único no território, nas escolas, nos postos de saúde e em várias associações, distribuimos informativos com o endereço novo do CRAS. Também houve divulgação em um jornal de circulação do bairro, além da divulgação dos próprios usuários que buscavam o serviço de forma espontânea.

As visitas institucionais à rede referenciada pelo CRAS também fizeram o diferencial para o retorno das ações junto à comunidade, pois, não havendo espaço suficiente para atividades coletivas no novo endereço, a equipe buscou parcerias com escolas, associações, igrejas e os diversos equipamentos do território para a realização de encontros. Isso configurou importantes articulações com a rede socioassistencial e as políticas intersectoriais do território, por meio das quais se conseguiu espaço físico para a realização do SCFV, grupo PAIF, além da aproximação e fortalecimento de laços com a rede de apoio.

No que se refere à rotatividade dos profissionais, a estratégia de superação de tal questão deveria se dar através da efetivação por meio de concurso público, no entanto, não existe previsão para realização de concurso para a área no município de Fortaleza. Apesar do fato, a equipe trabalha com a responsabilidade e o compromisso ético e realiza os registros necessários para que profissionais novatos que se insiram nessa política e deem continuidade ao processo de acompanhamento das famílias. Embora alguns registros sejam manuais, existem arquivos digitados que são salvos em e-mail institucional.

Acreditando na importância da formação continuada e que os serviços prestados precisam estar articulados entre si para a melhor implicação dos resultados junto a comunidades, elaborou-se uma proposta de capacitação para todos os funcionários lotados no CRAS. Após aprovação da secretaria, a capacitação foi executada em três dias com os

seguintes temas: “Trabalhando o que é direito: os direitos sociais e a Seguridade Social”, “A Política de Assistência Social e os serviços ofertados no CRAS” e “Meu fazer profissional (NOBSUAS/RH), trabalho interdisciplinar”. Com o objetivo de fortalecer a execução dos serviços prestados no CRAS e visando a excelência no atendimento ao usuário pela política, buscou-se proporcionar também um momento atrativo e de troca de conhecimentos entre os profissionais, realizando nos encontros apresentações em equipe, dinâmicas de grupo, construção de painéis a partir do olhar dos próprios profissionais e exposições dialogadas.

Concluindo essa capacitação, foi feita uma avaliação com os participantes com o objetivo de colher um *feedback* dos pontos positivos, negativos, sugestões e críticas para aprimoramento de momentos posteriores, tendo como resultado muitos elogios e os relatos da importância daquele momento para a equipe.

As estratégias não se encerram por aí, considerando que os desafios se renovam cotidianamente e que, a cada novo desafio, novas estratégias devem ser buscadas. Mesmo velhos desafios necessitam de alternativas para seu enfrentamento. Entendemos que o principal movimento para identificação dos desafios e suas estratégias é a reflexão do nosso cotidiano.

De acordo com Yolanda Guerra (2014):

Foi dito que a instrumentalidade é uma propriedade e/ou capacidade que a profissão vai adquirindo na medida em que concretiza objetivos. Ela possibilita que profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais. É por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social: no nível do cotidiano. Ao alterarem o cotidiano profissional e o cotidiano das classes sociais que demandam a sua intervenção, modificando as condições, os meios e os instrumentais existentes, e os convertendo em condições, meios e instrumentos para o alcance dos objetivos profissionais, os assistentes sociais estão dando instrumentalidade às suas ações. (GUERRA, 2014).

A busca pelo afastamento da mera repetição das ações e da rotina sem a criticidade necessária para superação do superficial e a partir disso conseguir realizar nossas ações na lógica da garantia dos direitos sociais e consolidação do projeto ético-político da profissão.

Carvalho (2000, p. 56) afirma que é:

[...] preciso pensar de forma mais clara e menos leviana a direção social de nossa prática. Não só porque trabalhamos especialmente na mediação dominados/dominantes, mas também porque parece que a leitura da realidade complexa que vivemos hoje e o *avenir* são tarefas difíceis, assim como a escolha dos processos e das estratégias de ação. (CARVALHO, 2000, p.56).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dessa forma, buscamos destacar as principais estratégias para a superação dos desafios na execução da Política de Assistência Social, considerando claro que a

Assistência Social em Fortaleza ainda tem muito a percorrer para se tornar de fato uma política de Estado, efetivando os princípios e diretrizes do SUAS na sua integralidade.

Foi possível perceber o quanto é necessária a articulação com a rede socioassistencial e as políticas intersetoriais, pois a integração destas é fundamental para que a garantia de direitos se efetive em uma perspectiva intersetorial, na qual se deve buscar estratégias para aprimorar a informação para a população, visando o acompanhamento real e eficaz e buscando superar as situações de risco sociais.

Nessa perspectiva, a igualdade de direitos é um princípio norteador da assistência, uma vez que ela busca atender a quem dela necessitar justamente para sobrepor a equidade como meio de equiparar o acesso aos bens e serviços, de modo que todos possam participar dos direitos e garantias assegurados persistindo pela busca da justiça, onde cada pessoa possa ser tratada conforme a sua peculiaridade.

Diariamente a questão social se apresenta de forma muito marcante, não somente para usuários que vivenciam suas refrações em diversos aspectos, mas o profissional também padece dessa questão: ele sente de modo direto que o objeto de sua intervenção manifesta-se na dimensão da desigualdade, de modo que ele também enfrenta questões subjetivas e conflitantes em sua atuação profissional. Dessa forma, usuários e profissionais se submetem ao legado trazido pelo modo de produção capitalista.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Cynthia Studart; ALVES, Maria Elaene Rodrigues. **Assistência Social em Fortaleza: Uma Política de direito em construção**. Fortaleza: UECE, 2012.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. Lei nº 8742, de 7 de novembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. **Lei Orgânica da Assistência Social**. Brasília, 7 nov. 1993.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Norma Operacional Básica da Assistência Social - NOB/SUAS**. Brasília, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**. 2ª ed. Brasília, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas Sobre o PAIF**. 1. ed. Brasília, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência. **Política Nacional de Assistência Social - PNAS**. Brasília, novembro de 2005.

CARVALHO, Maria do Carmo Brant de; NETTO, José Paulo. **Cotidiano: conhecimento e crítica**. São Paulo: Cortez, 2000.

FALEIROS, Vicente. de Paula. O Serviço Social no cotidiano: fios e desafios. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, n. 120, p. 706-722, out./dez. 2014.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2014.

RAICHELES, Raquel. O trabalho e os trabalhadores do SUAS: o enfrentamento necessário na Assistência Social. In: **Gestão do trabalho no âmbito do SUAS: uma contribuição necessária**. Brasília, DF: MDS: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.

SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS HUMANOS E DESENVOLVIMENTO SOCIAL – SDHDS. **Diagnósticos socioterritoriais dos CRAS de Fortaleza**. Fortaleza, 2018.

SPOSATI, Aldaíza. **Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil**. Brasília, 2009.