



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: Serviço Social, Fundamentos, Formação e Trabalho Profissional.

Sub-eixo: Ênfase em Formação profissional.

O SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO A FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS E O SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL: RELATO DE EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO CURRICULAR EM UM CREAS DE BELÉM/PA.

Nathalia Almeida da Silva¹

Maria Carolina Moraes do Carmo²

Maria Rosiane Freitas Borges³

Jarina Monteiro Maia⁴

Naiara Almeida da Silva⁵

Resumo: Este trabalho objetivou evidenciar experiências de estágio, expondo as particularidades do SEAS e do PAEFI em um Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, que oferece serviços imprescindíveis para sujeitos que tiveram seus direitos violados, e buscam, por meio de atendimentos e encaminhamento, garantir os direitos sociais.

Palavras-chave: CREAS; estágio supervisionado; atuação do/a assistente social.

Abstract: The objective of this study was to highlight the experience of internships, exposing the particularities of SEAS and PAEFI in a Specialized Reference Center for Social Assistance (CREAS), which provides essential services for those who have had their rights violated, and seek, through attendance and referral, guarantee social rights.

Keywords: CREAS; supervised internship; social worker's performance.

Introdução

Este trabalho tem o objetivo de relatar as experiências em campo de estágio supervisionado do curso de Serviço Social da Universidade Federal do Pará - UFPA, realizado no Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS na cidade de Belém do Pará.

Serão apresentadas experiências em dois Serviços do CREAS: Serviço Especializado de Abordagem Social - SEAS e o Serviço de Proteção e Atendimentos Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI, evidenciando a importância do estágio para formação profissional e as reflexões sobre a atuação do assistente social no espaço ocupacional.

¹ Profissional de Serviço Social. Universidade Federal do Pará. E-mail: <nathallia_al@hotmail.com.br>.

² Profissional de Serviço Social. Universidade Federal do Pará.

³ Profissional de Serviço Social. Universidade Luterana do Brasil.

⁴ Profissional de Serviço Social. Universidade Federal do Pará.

⁵ Estudante de Graduação. Universidade Federal do Pará.

Antes de iniciar o estágio, a universidade direcionou as discentes para encaminhamento de documentação na Fundação Papa João XXIII (FUNPAPA), sendo esta autarquia a responsável pelas instituições de assistência social em Belém, após isso tivemos autorização para iniciar o estágio supervisionado, que iniciou em novembro de 2016 e terminou em maio de 2017.

2 A importância do estágio supervisionado para a formação profissional

O estágio supervisionado em serviço social é uma atividade acadêmica, tendo em vista a complementação da formação do aluno, ou seja, “é uma atividade curricular obrigatória que se configura a partir da inserção do aluno no espaço socioinstitucional, objetivando capacitá-lo para o exercício profissional” (CFESS, 2008, p. 01).

Por meio do estágio o aluno detém a possibilidade de combinar a teoria que tem adquirido na universidade com a prática vivenciada no seu campo de estágio. Todo o processo de estágio é supervisionado pelo “professor supervisor e profissional de campo” (CFESS, 2008, p. 01), o aluno não executará atividades sem supervisão direta de um assistente social (CFESS, 1993), destaca-se:

a atividade de supervisão direta do estágio em Serviço Social constitui momento ímpar no processo ensino-aprendizagem, pois se configura como elemento síntese na relação teoria-prática, na articulação entre pesquisa e intervenção profissional e que se consubstancia como exercício teórico-prático, mediante a inserção do aluno nos diferentes espaços ocupacionais das esferas públicas e privadas, com vistas à formação profissional, conhecimento da realidade institucional, problematização teórico-metodológica. (CFESS, 2008, p. 02)

O estágio supervisionado proporciona ao graduando de Serviço Social uma prévia análise do processo de trabalho, levando em consideração as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa da/o assistente social inserido nas diversas instituições que demandam diferentes expressões da questão social (LEWGOY, 2013). Uma dessas instituições, onde é imprescindível a atuação deste profissional, é o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) que, de acordo com a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), é destinado “à prestação de serviços a indivíduos e famílias que se encontram em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos ou contingência, que demandam intervenções especializadas da proteção social especial” (p. 10 - Art. 6ºC/§ 2º).

No estágio supervisionado que ocorreu no CREAS em Belém, especialmente nos Serviços SEAS e PAEFI, foram realizadas em campo as disciplinas de Estágio Supervisionado I, II e III, obrigatoriamente formam cumpridas 480h. Todo o período de

estágio possibilitou observar o espaço sócio ocupacional, os serviços socioassistenciais do CREAS e, sobretudo, refletir acerca da atuação das assistentes sociais.

2.1 Serviço Especializado de Abordagem Social - SEAS: Reflexões sobre a atuação profissional

No CREAS é oferecido, de acordo com a demanda de sua área de abrangência, o Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS), o qual realiza busca ativa, procurando identificar grupos sociais que se encontram em situação de miserabilidade, e que fazem uso dos espaços públicos como local de moradia e/ou sobrevivência. Após a identificação dessas demandas, oferta-se o acesso à rede socioassistencial através do Cadastro Único. O principal foco do SEAS é “buscar a resolução de necessidades imediatas e promover a inserção na rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia dos direitos” (BRASIL, 2009, p. 22). De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, o SEAS conta com os seguintes objetivos:

- Construir o processo de saída das ruas e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais;
- Identificar famílias e indivíduos com direitos violados, a natureza das violações, as condições em que vivem, estratégias de sobrevivência, procedências, aspirações, desejos e relações estabelecidas com as instituições;
- Promover ações de sensibilização para divulgação do trabalho realizado, direitos e necessidades de inclusão social e estabelecimento de parcerias;
- Promover ações para a reinserção familiar e comunitária (BRASIL, 2009, p. 32).

Segundo a Tipificação acima citada, os usuários do SEAS podem ser “crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias que utilizam espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência” (Brasil, 2009, p. 31). Neste relato será levada em consideração somente as pessoas maiores de 18 anos que se encontraram morando e trabalhando na rua.

A População em Situação de Rua (PSR) é composta por cidadãos que possuem origens sociais, culturais e trajetórias de vida diversificadas. Porém, há particularidades que os assemelham, em determinado momento de suas vidas alguma adversidade os atingiu, deixando-os em condição de extrema vulnerabilidade social passando a utilizar as ruas, espaços precários/abandonados como sua alternativa de moradia e de sobrevivência. Para uma maior compreensão acerca da PSR, utilizaremos o conceito estipulado pela Política Nacional de População em Situação de Rua, que os define como:

- Grupo populacional heterogêneo, caracterizado por sua condição de pobreza extrema, pela interrupção ou fragilidade dos vínculos familiares e pela falta de moradia convencional regular. São pessoas compelidas a habitar logradouros públicos (ruas, praças, cemitérios, etc.), áreas degradadas (galpões e prédios abandonados, ruínas, etc.) e, ocasionalmente, utiliza abrigos e albergues para pernoitar. (BRASIL, 2008, p. 08).

A cidade de Belém, capital do estado do Pará, dispõe de um CREAS em um de seus polos comerciais, no bairro da Campina e Cidade Velha. Por ser um bairro com grande movimento de pessoas, próximo a feiras, lojas diversas, pontos turísticos, órgãos públicos, restaurantes e praças, este acaba sendo um espaço “escolhido” pela população em situação de rua para sua sobrevivência e subsistência. Esta população é atendida pelo CREAS, o qual tem como área de abrangência doze bairros: Telégrafo, Cidade Velha, Miramar, Maracangalha, Reduto, Sacramento, São Brás, Barreiro, Umarizal, Jurunas, Nazaré e Campina.

Na equipe do SEAS tinha duas assistentes sociais e treze educadores sociais, divididos em duas equipes e dois turnos. Os educadores sociais realizavam busca ativa, bem como mapeavam as áreas onde se verificava grande número de pessoas em situação de rua e realizavam um trabalho rotativo nos bairros de abrangência para possíveis intervenções. Estes educadores abordavam a pessoa em situação de rua, realizavam uma escuta instantânea e atenta, e quando verificada a necessidade de encaminhamento ao CREAS, e o interesse do usuário, os mesmos preenchiam uma ficha de identificação pessoal. Nessas, eram efetuadas diversas perguntas imprescindíveis para um atendimento adequado, como data de nascimento, gênero, situação de rua (se mora ou não nos logradouros públicos), tempo de permanência nas ruas, se trabalham como flanelinha, lavador de carro, engraxate, entre outras atividades, se fazem uso de substâncias psicoativas, situação familiar, dentre outros questionamentos.

Após os atendimentos e encaminhamentos, a equipe de educadores sociais se dirigia ao CREAS, onde se encontrava a assistente social. As equipes repassavam os casos observados e atendidos para que a profissional de serviço social pudesse compreender o contexto da situação que iria se apresentar e tomava como parâmetro, também, a ficha preenchida e esperava o usuário no dia marcado pelos educadores.

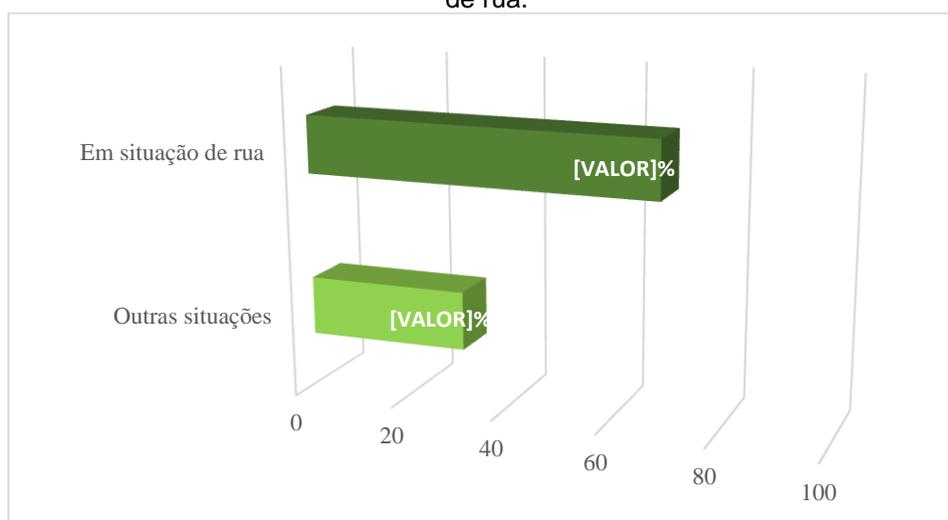
Um dia por semana havia expediente interno, onde a busca ativa e atendimentos ao público eram suspensos, para que a equipe pudesse debater os casos atendidos e os possíveis encaminhamentos a serem realizados para outras instituições, e para planejar as áreas, dentro da abrangência do CREAS, que iriam ser visitadas nos dias seguintes.

O trabalho do assistente social no SEAS é imprescindível, dado que este profissional se dá diretamente com as expressões da questão social, expressões estas que estão no ápice da violação de direitos, que de acordo com Netto (2004), questão social, é a pobreza acentuada e generalizada. O assistente social necessita estar atento às demandas e realizar uma escuta qualificada dos usuários, visando seu bem-estar e a garantia de direitos, é básico neste ofício conhecer a rede de serviços socioassistencial, compreender suas

burocracias e formas de entrada para que o usuário possa ser atendido nas suas diversas particularidades.

Durante a experiência no SEAS foram realizadas entrevistas com os usuários, bem como foi efetuado levantamento quantitativo relacionados a atendimentos e encaminhamentos realizados.

Gráfico 1: Usuários atendidos pelo SEAS, que estão em situação de rua e que não estão em situação de rua.



Fonte: Acervo documental CREAS em Belém/PA. Elaborado pelos autores (2017).

Diante dos dados é evidente que o serviço atendia majoritariamente pessoas que estavam em situação de rua, durante o estágio percebeu-se que estes usuários tinham uma relação estreita com a equipe do SEAS, conheciam as educadoras, a assistente social e a coordenadora do CREAS. Durante a busca ativa a equipe era constantemente abordada, observou-se que a mesma também conhecia alguns usuários pelo nome, dado o número de vezes que estes foram atendidos pela instituição. Sendo algo importante a se frisar, uma vez que apesar dos diversos atendimentos e encaminhamentos realizados pela equipe e pelo CREAS, no intuito de retirar o usuário dos logradouros públicos por meio de encaminhamento para abrigos filantrópicos ou públicos, realizando um trabalho conjunto com outras instituições como CAPS, Consultório na Rua e Defensoria Pública, o usuário regressava para as ruas e era novamente identificado pela equipe.

Porém, de acordo com os dados, foi observado que o número de usuários continuados, ou seja, que foram atendidos mais de uma vez no Serviço Especializado em Abordagem Social está diminuindo a cada ano, no ano de 2015 37,16% dos usuários eram continuados, no de 2017 esse número baixou para 26,05% (MAIA; DO CARMO, 2017, p. 65), e isto pode estar ocorrendo por diversas razões, como: morte, migração para outros bairros que não são abrangidos pelo CREAS, mudança de cidade, evasão das ruas, entre outros.

Dá a importância de se realizar um trabalho interventivo de qualidade, que leve em consideração o usuário em sua totalidade e diversas particularidades, tendo como finalidade a garantia de direitos individuais e sociais para minimizar os sofrimentos já vivenciados pelas violações cotidianas de direitos básicos.

Infelizmente, durante o estágio supervisionado notou-se um não entrosamento da equipe do SEAS, por motivos que perpassavam a relação profissional, o que influenciava negativamente no cotidiano do trabalho. Porém, das dificuldades que rondavam a equipe conseguia-se executar um bom trabalho no que se refere a garantia de direitos dos usuários do serviço, onde sempre eram acolhidos, escutados, orientados e encaminhados visando seu bem-estar. E apesar da rede socioassistencial do município de Belém não conseguir assegurar alguns direitos básicos a todos, ainda assim, o CREAS conseguia realizar um bom papel perante a sociedade e violação de direitos.

2.2 Serviço de Proteção e Atendimentos Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI: Reflexões sobre a atuação profissional

O estágio supervisionado e as observações realizadas no serviço do PAEFI no CREAS em Belém possibilitaram conhecer a rotina do serviço, seu funcionamento e atuação dos profissionais, principalmente a atuação do assistente social.

O PAEFI é um serviço que atua com apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenção e orientação 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. Situações como abuso e/ou exploração sexual; afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção; tráfico de pessoas; situação de rua e mendicância; abandono; trabalho infantil; discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia; dentre outras (BRASIL, 2009).

A rotina do PAEFI funciona semanalmente de segunda-feira a sexta-feira, pelos turnos manhã e tarde. Nas sextas-feiras o PAEFI não funcionava à tarde. A equipe é composta por duas assistentes sociais e duas psicólogas, no entanto, no período do estágio na parte da tarde, os atendimentos estavam sendo realizados apenas pela assistente social, pois a psicóloga estava de licença.

Os usuários do PAEFI chegam ao serviço através da demanda espontâneas, ou seja, buscam o serviço por vontade própria, chegam encaminhadas da rede serviços, ou são

os adolescentes que sob determinação Judicial são atendidos no serviço do PAEFI e no Serviço de Medidas Socioeducativas simultaneamente, no entanto a atuação do PAEFI volta-se para a família do adolescente.

A família que é atendida no PAEFI do CREAS em Belém, necessita residir nos bairros de abrangência, ou seja, nos bairros em que o CREAS atende, caso o bairro não faça parte da abrangência, será realizado o preenchimento de uma ficha para o encaminhamento para o CREAS do bairro que o usuário reside. As situações que não são demandas de CREAS são encaminhadas para rede de serviços de outras políticas sociais, dependendo da necessidade que o usuário apresentar, nesses casos apenas anotamos o nome do usuário no instrumental Caderno Emergencial.

Quando a demanda de fato é para o PAEFI, é dada entrada no Prontuário do SUAS, que é um instrumento técnico que será preenchido gradativamente pelos profissionais (assistentes sociais e psicólogos), tais como: dados pessoais, familiares e de moradia. Durante os atendimentos psicossociais, os relatos da família e do indivíduo será acrescentado ao prontuário, informações sobre vulnerabilidades, risco pessoal e social e potencialidades serão anotadas, para se observar o processo de evolução do indivíduo e/ou da família com o acompanhamento.

A atuação do assistente social no PAEFI é juntamente com o psicólogo, cada um tem sua atribuição e contribuição nos atendimentos. Os assistentes sociais atuam "nas manifestações mais contundentes da questão social" (IAMAMOTO, 2009, p. 05), ou seja, lidam com indivíduos subalternizados que apresentam inúmeros direitos violados. Nesse sentido Raichelis dispõe que:

Para os assistentes sociais será reservada, prioritariamente, a relação com os segmentos sociais mais vulnerabilizados pelas sequelas da questão social e que buscam, nas políticas públicas especialmente nas políticas sociais, em seus programas e serviços, respostas às suas necessidades mais imediatas e prementes (2009, p. 03).

É um desafio que os assistentes sociais enfrentam, principalmente quando lidam com os usuários das políticas sociais. A assistência social é uma política social que tem seu público majoritariamente pobre, pois é uma política voltada para todos os que dela necessitar (PNAS, 2004), "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" (LOAS, 1993, p. 01).

No período de estágio as dificuldades observadas foram os atendimentos realizados apenas pela assistente social no turno da tarde, essa tentava dar conta da demanda, para isso contava com a ajuda das estagiarias, mas a atuação da psicóloga era imprescindível

nos atendimentos. Outro fato era que muitas famílias faltavam nos atendimentos, o que dificultava e prologava os acompanhamentos, além dos inúmeros desligamentos por evasões.

No entanto, mesmo com todos os obstáculos, a profissional nos atendimentos sociais realiza o acolhimento, orientação, fazia os encaminhamentos necessários para as demais políticas sociais, fazia busca ativa e durante os acompanhamentos registrava, analisava e buscava fortalecer o indivíduo, a família e sua convivência na comunidade, para que houvesse o rompimento da violação de direito e a garantia da autonomia dos usuários.

3 Conclusão

Diante das experiências nos serviços aqui relatados percebe-se a importância do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) para a recuperação de direitos violados. O CREAS que realiza proteção social especial de média complexidade, detém um papel de suma relevância por atender sujeitos em situação de extrema vulnerabilidade e risco social, e busca sempre realizar todos os processos possíveis para que o usuário saia desta conjuntura, por meio dos serviços oferecidos.

O Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS) e o serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) realizam um papel primordial na vida dos sujeitos atendidos, e ao que se observou as demandas conseguem, por meio do atendimento, uma significativa melhora em sua totalidade por meio de políticas sociais que prezem por seus direitos a saúde, documentação, habitação, dentre outros.

A experiência de estágio nos serviços supracitados proporcionou um olhar crítico perante os serviços prestados, bem como uma visão macro do processo de trabalho do assistente social, que se dá no seio das expressões da questão social, sendo imprescindível ao profissional estar atento a todas as determinações explicitadas no dia a dia do trabalho, para que não se torne um trabalho tecnicista e acrítico.

4 Referências

BRASIL, Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à fome. **Política Nacional para Inclusão Social da População em Situação de Rua**. Brasília, DF, 2008.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate A Fome (MDS) nº 145. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília: MDS, 2004.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Resolução nº 109**, de 11 de novembro de 2009. Brasília, 2009.

BRASIL. Presidência da República. **Lei Orgânica da Assistência Social**, n. 8.742, de 7 de dezembro de 1993.

Conselho Federal de Serviço Social. **Código de Ética do Assistente Social**. Brasília, 1993.

Conselho Federal de Serviço Social. Legislação e Resoluções sobre o Trabalho do/a Assistente social. Resolução CFESS 533/2008. **Regulamenta a supervisão direta de estágio no Serviço Social**. Brasília: CFESS, 2011. Disponível em: www.cfess.org.br

IAMAMOTO, Marilda Villela. O Serviço Social na cena contemporânea. In: CFESS. **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais**. Brasília: Abepss, 2009. Cap. 4, p. 5.

LEWGOY, Alzira Maria Bapstista. O estágio supervisionado em Serviço social: desafios e estratégias para a articulação entre formação e exercício profissional. **Revista Temporalis**. Brasília, n. 25, p. 63-90, jan./jun. 2013.

MAIA, Jarinna Monteiro; CARMO, Maria Carolina do. **A população em situação de rua e o serviço especializado em abordagem social**: a articulação com a rede de serviços socioassistenciais no âmbito do creas/rosana campos belém/pa. 2017. 86f. Trabalho de conclusão de curso - Universidade Federal do Pará, Belém, 2017.

NETTO, José Paulo. Cinco Notas a propósito da “Questão Social”. **Temporalis – Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social**. Brasília, n.3, Gráfica Odisséia, p. 41-50, 2004.

Raichelis, Raquel. O trabalho do assistente social na esfera estatal. In: CFESS. **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais**. Brasília: Abepss, 2009. Cap. 4, p. 3.