



# 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 Trabalho Profissional.

## O DESEMPENHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS - CENTRO DE REFERENCIA DA ASSISTENCIA SOCIAL

Lana Mara de Souza Cabral<sup>1</sup>

**Resumo:** Este trabalho apresenta os elementos que constituem o cotidiano de um assistente social no CRAS - Centro de Referência de Assistência Social, sendo referência na assistência básica, porta de entrada da Assistência Social. Trata-se um local público, localizado prioritariamente em áreas de maior vulnerabilidade social, onde são oferecidos os serviços de Assistência Social, com o objetivo de fortalecer a convivência com a família e com a comunidade de acordo com o conhecimento do território. Tem por objetivo esclarecer todo trajeto, partindo do princípio do atendimento ao usuário, acompanhamento, visitas domiciliares, encaminhamentos, possibilidades para uma melhoria de vida e garantia de direitos.

**Palavras-chaves:** CRAS. Assistência Social. Atendimento. Vulnerabilidade.

**Abstract:** This work presents the elements that constitute the daily life of a social worker in CRAS - Social Assistance Referral Center, being a reference in the basic assistance, entrance of Social Assistance, It is a public place, located primarily in areas of greater social vulnerability, where Social Assistance services are offered, with the aim of strengthening the coexistence with the family and with the community of agreement and adequate knowledge of the territory. The purpose of this course is to clarify the course, based on the principle of customer service, follow-up, home visits, referrals, possibilities for a better life, and guarantee of rights.

### 1 INTRODUÇÃO

O Centro de Referência de Assistência Social - CRAS se refere à porta de entrada da Assistência Social. É um local público, situado prioritariamente em áreas de maior vulnerabilidade social, onde são proporcionados os serviços de Assistência Social, com o objetivo de fortalecer a convivência dos atendidos com suas famílias e com a comunidade.

O ponto de partida está apropriado diante do conhecimento do território. O Centro de Referência de Assistência Social - CRAS promove a organização e articulação das unidades da rede socioassistencial e de outras políticas, possibilitando o acesso da população aos serviços, benefícios e projetos de assistência social, se tornando uma referência para a população local e para os serviços setoriais.

Outro detalhe importante é que no CRAS vários serviços são ofertados, entre eles o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). O CRAS também proporciona aos usuários orientações

---

<sup>1</sup> Profissional de Serviço Social. Centro de Referencia de Assistencia Social. E-mail: <lanna-cabral@hotmail.com>.

sobre os benefícios assistenciais para usuários inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.

Com o designo temos um público atendido de famílias e indivíduos em situação grave de desproteção, pessoas com deficiência, idosos, crianças retiradas do trabalho infantil, pessoas inseridas no Cadastro Único, beneficiários do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada (BPC), entre outros.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

As Políticas Públicas da assistência social são direito dos cidadãos e um dever do Estado, e foram instituídas pela Constituição Federal de 1988. A partir de 1993, com a publicação da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, é definida como Política de Seguridade Social, compondo o tripé da Seguridade Social, juntamente com a Saúde e Previdência Social, conforme: Brasil (1988).

A Assistência Social, não é contributiva, ou seja, deve atender a todos os cidadãos que dela necessitarem. Realiza-se a partir de ações integradas entre a iniciativa pública, privada e da sociedade civil, tendo por objetivo garantir a proteção social à família, à infância, à adolescência, à velhice; amparo a crianças e adolescentes carentes; à promoção da integração ao mercado de trabalho e à reabilitação e promoção de integração à comunidade para as pessoas com deficiência e o pagamento de benefícios aos idosos e as pessoas com deficiência.

O CRAS - Centro de Referência de Assistência Social - tem como objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidade e riscos sociais nos territórios, por meio de desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania.

O CRAS diferencia-se das demais unidades de assistência social pois desempenha as funções de gestão da proteção básica no seu território e oferta o Programa de Atenção Integral à Família - PAIF. É função do CRAS junto com sua equipe articular a rede socioassistencial de proteção social básica referenciada ao CRAS, promover a articulação intersetorial e a busca ativa, todas realizadas no território de abrangência do CRAS.

De tal maneira, em 6 de julho de 2011, a Lei 12.435 é sancionada, garantindo a continuidade do SUAS. O Sistema organiza as ações da assistência social em dois tipos de proteção social. A primeira é a Proteção Social Básica, destinada à prevenção de riscos sociais e pessoais, por meio da oferta de programas, projetos, serviços e benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social. A segunda é a Proteção Social Especial, destinada a famílias e indivíduos que já se encontram em situação de risco e que

tiveram seus direitos violados por ocorrência de abandono, maus-tratos, abuso sexual, uso de drogas, entre outros aspectos.

Deste modo podemos afirmar que a proteção social engloba a garantia de inclusão a todos os cidadãos que se encontram em situação de vulnerabilidade e/ou em situação de risco, inserindo-os na rede de Proteção Social Local. A Proteção Social é hierarquizada em Básica e Especial. A proteção Social Básica tem como objetivo prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e/ou fragilização de vínculos afetivos - relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras). A Proteção Social Básica tem como porta de entrada do Sistema Único da Assistência Social os Centros de Referência de Assistência Social - CRAS. O que relaciona o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é a porta de entrada da assistência social. Trata-se de uma unidade pública estatal, de base municipal, integrante do SUAS, localizada em áreas com maiores índices de vulnerabilidade e risco social, destinada à prestação de serviços e programas socioassistenciais de proteção social básica às famílias e indivíduos, e à articulação destes serviços no seu território de abrangência, e uma atuação na perspectiva de potencializar a proteção social. Suas ações estão em Atenção às famílias vulnerabilizadas pela pobreza, atenção às crianças, adolescentes e jovens provenientes de famílias de baixa renda, excluídas das políticas sociais básicas: educação, saúde, lazer, esporte e cultura; atenção a indivíduos vulnerabilizados pelas condições próprias do ciclo de vida, predominantemente em crianças de 0 a 7 anos e idosos acima de 60 anos, atenção a indivíduos em condições de desvantagem pessoal resultantes de deficiência ou de incapacidade que limitam ou impedem o desempenho de uma atividade considerada normal para sua idade e sexo, face ao contexto sociocultural no qual se insere; Atenção a grupos ou indivíduos fragilizados econômica e socialmente em vias de estar em situação de risco pessoal ou social. E também denominamos algumas de suas Atividades e serviços para os diversos segmentos como: Atividade socioeducativa; Apoio psicossocial; Complementação alimentar; Atividade voltada para ação de cidadania e protagonismo social; Sensibilização, mobilização e envolvimento com a comunidade; Orientação e encaminhamento para documentação; Atividade psicopedagógica; Orientação, encaminhamento e acompanhamento à rede de serviços; Atividade física, prática desportiva, de lazer, artística, de recreação e cultural; Inserção no sistema educacional e de saúde; Apoio à atividade escolar; Atividade que de

forma articulada promova geração de renda e emprego; Apoio à preparação para a inserção no mundo do trabalho.

Para início de conversa da problemática de atuação aqui explicitada, falaremos da proteção social básica. A proteção social básica congrega o objetivo da prevenção de situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Está designada à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e/ou fragilização de vínculos afetivos - relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras). A Proteção Social Básica tem como porta de entrada do Sistema Único da Assistência Social os Centros de Referência de Assistência Social - CRAS.

O CRAS - Centro de Referência de Assistência Social, é a porta de entrada da assistência social. Trata-se de uma unidade pública municipal, integrante do SUAS, localizado em áreas com maiores índices de vulnerabilidade e risco social, destinado à prestação de serviços socioassistenciais de proteção social básica às famílias e indivíduos, e à articulação destes serviços no seu território de abrangência, e uma atuação Inter setorial na perspectiva de potencializar a proteção social. No CRAS são ofertados vários serviços: um deles é o PAIF - Proteção e Atenção Integral à Família, que oferece necessariamente no CRAS, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de seus vínculos e a violência no âmbito de suas relações, garantindo o direito à convivência familiar e comunitária. Existe também o SCFV - Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos aonde tem o caráter preventivo e proativo, realizado em grupos, de modo a garantir aquisições progressivas aos seus usuários, de acordo com seu ciclo de vida. Propõem as crianças, adolescentes, idosos em situação de vulnerabilidade. E por ultimo existe o serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas que tem a finalidade de prevenir os agravos que possam provocar o rompimento de vínculos familiares e sociais dos usuários. Visa a garantia de direitos, o desenvolvimento de mecanismos para a inclusão, a equiparação de oportunidades e a participação e o desenvolvimento das pessoas com deficiência e pessoas idosas, a partir de suas necessidades e potencialidades individuais e sociais.

## 2.1 Objetivos

Ao debruçarmos a analisar os objetivos que são atribuídos ao trabalho do assistente social, percebe-se que ainda existe uma falta de clareza acerca da política e, portanto uma dificuldade em atribuir objetivos e definir ações. Porém, os diferentes estudos apontam para alguns objetivos que vêm sendo referenciados de forma mais recorrente. Entre eles destacam-se o acesso à informação, o acesso a direitos, inserção na rede sócio-assistencial, o trabalho com famílias e de forma menos expressiva mas de igual importância no desenvolvimento de capacidades e resiliência através do empowerment.

Ao considerar as transformações societárias e suas implicações para o serviço social Netto aponta para “a penúria de elaborar respostas mais qualificadas (do ponto de vista operativo) e mais legitimadas (do ponto de vista sociopolítico) para as questões que caem no seu âmbito de intervenção institucional. O autor ainda ressalta que estas serão caracterizadas. Verifica-se na análise dos diferentes trabalhos, que os objetivos atribuídos ao trabalho do assistente social, tanto incorporam os compromissos assumidos pela categoria no seu projeto ético-político, como também legitimam aqueles que são referenciados pela política de assistência social, evidenciando uma ausência de crítica, sobre essas orientações. Verifica-se uma tensão entre projeto profissional, que afirma o assistente social como um ser prático-social dotado de liberdade e teleologia, capaz de realizar projeções e buscar implementá-las na vida social; e a condição de trabalhador assalariado, cujas ações são submetidas ao poder dos empregadores e determinadas por condições externas aos sujeitos singulares, às quais são socialmente forçados a submeter-se, ainda que coletivamente possam rebelar-se” (IAMAMOTO, 2007, p. 416). Essa tensão aparece recorrente nos estudos analisados, porém os diferentes autores apontam para o fato de que essa tensão não é percebida pelo conjunto dos trabalhadores, pois não problematizam o trabalho para além da ausência de condições de trabalho.

## **2.2 Instrumentos e técnicas**

Podemos elencar, dentre os instrumentais utilizados pelos assistentes sociais no trabalho do CRAS – Centro de Referência de Assistência Social, que temos como a proteção básica da Assistência Social. Aonde temos instrumentais como o atendimento individual, atendimento familiar, acolhimento, escuta, visita domiciliar, abordagem de rua, trabalho sócio-educativo, grupos, planejamento familiar, atendimento familiar emergencial, liberação de documentos, orientação, reunião, encaminhamento, entrevista, busca ativa, rode de conversa, oficinas, palestras. A percepção dos instrumentos não é problematizada por parte dos profissionais em uma perspectiva de meio, eles em sua maioria são relacionados como sinônimos de competência. Logo enfatiza mais uma vez o caráter técnico-operativo do trabalho em detrimento das demais dimensões.

### 3 CONCLUSÃO

A presente pesquisa teve o objetivo de entender o cotidiano de um Assistente no Social e como consistem os atendimentos dos usuários no CRAS - Centro de Referência de Assistência Social, além de possibilitar um esclarecimento para sociedade que não conhece em detalhes o CRAS e os serviços ofertados por esse local público, que está para atender as famílias e cidadãos em vulnerabilidade social, aquelas que necessitem, dando prioridade a qual mais necessitar, totalmente expostos a necessidades básicas que não são supridas de forma comum com os esforços do seu trabalho, e diante dessa necessidade há atendimentos, acompanhamento e orientações da equipe do CRAS em planejar algo que venha proporcionar uma vida adequada e digna, com parâmetros que consiga suprir ou melhorar a penúria daquele momento emergencial ou equivalente ao período que pode realizar. Gerando no usuário o despertar a buscar seu próprio sustento, sem necessitar das orientações e acompanhamento da equipe técnica do CRAS.

Almejo ainda, publicar os resultados obtidos para estudo de pesquisas, bem como para os profissionais interessados a fim de oferecer subsídios teórico-metodológicos que possam contribuir para o fortalecimento da rede intersetorial de atendimento na área do centro de referência de assistência social.

Portanto, é possível entender que para a compreensão do fato da vulnerabilidade dos usuários e a repercussão desta problemática no que dedilha a natureza familiar, faz-se necessário considerar os diferentes determinantes e desafios ainda começados na contemporaneidade, com vistas o acréscimo dos nossos horizontes em analogia a esta temática, em outras palavras, precisa-se abordar a drogadição como uma categoria transversal presente em vários contextos da vida cotidiana e que se apresenta com diversos aspectos.

### REFERÊNCIAS

<http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento/cras>. Acesso em: 20 abr. 2019

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. 31. ed. rev. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2003a.

[http://www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br/portal.php/assistencia\\_sistema](http://www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br/portal.php/assistencia_sistema). Acesso em: 22 abr. 2019.

IAMAMOTO, Marilda. Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

[http://www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br/portal.php/assistencia\\_basica](http://www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br/portal.php/assistencia_basica). Acesso em: 22 de abril de 2019.

<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/642901/loas>. Acesso em: 22 de abril de 2019.

NETO, José Paulo. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, 17, n. 50, p. 87-132, 1996.