



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.

“RETRATO” DOS ASSISTENTES SOCIAIS QUE ATUAM NOS CREAS ALAGOANOS

Jaqueline da Silva Lima¹

Resumo: O presente artigo objetiva refletir sobre a realidade profissional dos assistentes sociais que estão atuando nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) do estado de Alagoas, dentro do contexto das transformações ocorridas no mundo do trabalho e da expansão da Política de Assistência Social, nas quais eles estão inseridos como trabalhadores assalariados. Para a elaboração deste estudo foram utilizados recursos metodológicos de levantamento bibliográfico, documental e aplicação de questionário *online* com assistentes sociais que trabalham nos CREAS alagoanos. Diante dos resultados obtidos, foi possível construir um “retrato” do perfil profissional dos assistentes sociais atuantes nos CREAS de Alagoas, como também da realidade na qual estão inseridos. Por fim, a pesquisa compreendeu que a prática profissional dos assistentes sociais nos CREAS de Alagoas vem sendo afetada pelas transformações ocorridas no mundo do trabalho, que afetam não só o profissional, mas também os usuários dos serviços ofertados pelo setor.

Palavras-Chave: Trabalho; Assistente Social; CREAS; Alagoas.

Abstract: This article aims to reflect on the professional reality of social workers, who are working in the Specialized Reference Centers for Social Assistance (CREAS) in the state of Alagoas, within the context of changes in the world of work and the expansion of the Social Assistance Policy, to which they are inserted as salaried workers. For the elaboration of this study was used methodological resources of bibliographical survey, documentary and application of online questionnaire with social workers who work in the ALASIAN CREAS. In view of the results obtained, it was possible to construct a "portrait" of the professional profile of the social workers working in the CREAS of Alagoas, as well as of the reality to which they are inserted. Finally, the research realized that the professional practice of social workers in CREAS in Alagoas has been affected by the transformations that have occurred in the world of work and that affects not only the professionals, but also the users of the services offered by this sector.

Keywords: Work, Social Work; CREAS; Alagoas.

1- INTRODUÇÃO

O presente trabalho é resultado de um questionário *online* construído através de recursos do Google Drive e publicado através de contato via rede social (whatsapp), no qual os profissionais de Serviço Social, que atuam nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), tiveram acesso ao endereço eletrônico da pesquisa e a responderam. Essa pesquisa teve como objetivo analisar as condições dos CREAS e as condições de trabalho oferecidas a esses profissionais, bem como o perfil dos assistentes sociais que atuam nos referidos centros.

¹ Estudante de Pós-Graduação, Universidade Estadual de Alagoas, E-mail: jaqueline_lima48@outlook.com.

Sua relevância encontra-se em entender como as estruturas nas quais os profissionais estão inseridos implicam a intervenção profissional, como também a influência do meio externo – transformações no mundo do trabalho – implica o cotidiano e o perfil dos assistentes sociais inseridos na Política de Assistência Social.

Como metodologia foram utilizados levantamento bibliográfico, documental e aplicação de questionário. Este preservou a identificação do profissional e a cidade em que atuava, pois o estudo visa a uma visão macro dos CREAS alagoanos e não pretende apontar município “A” ou “B” que esteja em desacordo ou em acordo com as normas de operacionalização, nem profissional “A” ou “B” que possua tal dificuldade ou tal nível de instrução.

Assim, o artigo se estrutura em dois itens: o primeiro que trata sobre as transformações no mundo do trabalho, principalmente pós-crise 1970; e o segundo que versa sobre os resultados da pesquisa e as reflexões dentro do contexto de resposta de cada questão levantada previamente. Para assim, nas considerações finais, fazer uma análise da realidade retratada com a reflexão exposta sobre o mundo do trabalho, tentando correlacionar que uma é causa e consequência da outra.

2- AS TRANSFORMAÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO E A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Antes de tratarmos da Política de Assistência Social no Brasil e a realidade dos CREAS nos municípios alagoanos, como também do perfil dos profissionais de Serviço Social que neles atuam, vale uma reflexão sobre o processo de transformações no mundo do trabalho, pontuando como essas dinâmicas do capitalismo afetam a classe trabalhadora, e como elas implicam diretamente o trabalho do assistente social.

Nesse contexto, as transformações capitalistas são refletidas tanto nos países desenvolvidos como nos considerados subdesenvolvidos ou emergentes. Segundo Harvey (1993), as transformações iniciam-se antes da Primeira Guerra Mundial, e persistem até os dias atuais, no entanto, possuindo duas grandes fases: a inicial, com data de 1910, utilizando a estratégia do modelo de produção taylorista e fordista; e a outra na década de 1970, com a crise estrutural do capital, que colocou em questão o modelo de produção fordista e taylorista, levando assim a outra grande transformação no mundo do trabalho, com uma nova forma de organização do sistema capitalista para aumento da acumulação.

Surge o chamado modelo toyotista de produção, o qual se consolidou decorrente da crise estrutural do capitalismo que impulsionou o processo de reestruturação do capital, desencadeando assim acumulação flexível, intensificação da competitividade, flexibilização das relações trabalhistas, polivalência e desmonte do trabalho assalariado diante da

terceirização dos serviços. Com essa nova ressignificação do sistema capitalista e a introdução das novas tecnologias, segundo Mészáros (2006), aumentou o desemprego e a precarização do trabalho. Também houve um desmonte dos direitos trabalhistas e sociais.

Ainda de acordo com Mészáros (2006), essas transformações no mundo do trabalho, fazem parte do projeto neoliberal de reforma do Estado, ou seja, redefine o papel deste alterando os sistemas de proteção social dos Estados nacionais, o que implica diretamente as políticas sociais, as quais no atual cenário aparecem de forma descentralizadas, precarizadas, focalizadas e minimalistas. É a defesa do Estado mínimo, como assinala Pereira (2002), mínimo para o social e máximo para o capital, o qual é uma das principais bandeiras do projeto neoliberal, e afeta diretamente o campo das políticas sociais.

Isto é, são tratadas como políticas compensatórias e residuais, fragmentada, focalista, como pontua Guerra (2000), vista como natureza técnica, fora de discursões econômicas e políticas, sendo esse projeto neoliberal o novo aporte perpassado para todas as políticas sociais contemporâneas. É o que será observado nas próximas reflexões, especificamente a respeito da Política de Assistência Social no Brasil, até chegar às discussões de planejamento e implementação dos CREAS nos municípios alagoanos.

De acordo com Raichelis et al (2012), fazer a reflexão a respeito da Política de Assistência Social no Brasil requer pontuar que antes a Assistência Social, em suas protoformas, era vista através do contexto de ajuda, benemerência e assistencialismo, uma herança simbólica a que a Política de Assistência Social esteve submetida por longos anos, e como assinala os autores, configurou um padrão arcaico de relações, caracterizado historicamente como a “não política”, sendo vista secundária a um conjunto de outras políticas sociais. Infelizmente, herança essa que se configura atualmente como um desafio para a efetivação da Política de Assistência Social na perspectiva de direito e não de ajuda.

Somente nos anos finais da década de 1980, através da promulgação da Constituição Federal de 1988, iniciou-se a ruptura com essa herança arcaica, passando a ser vista como direito de cidadania, inscrita no âmbito da seguridade social, a ser garantida pelo Estado como uma política social e de direito daquele que dela necessitar. Foi decorrente de processos de luta sociais e busca por efetivação da Assistência Social como direito social, que em 1993 foi aprovada a Lei 8.742/1993, a conhecida LOAS (Lei Orgânica de Assistência Social), a qual regulamentou os artigos 203 e 204 da Constituição Federal de 1988, que tratavam sobre a Assistência Social.

A LOAS prediz a necessidade de construir um sistema único de Assistência Social, tomando como base o Sistema Único do Saúde (SUS), para assim organizar os serviços ofertados no âmbito socioassistencial. Porém, como pontua Behring e Boschetti (2008), o

cenário político era de contrarreforma do Estado, o qual não era favorável à construção de um sistema de seguridade social que aumentasse e materializasse os objetivos da LOAS. Assim, a LOAS encontrou limites diante do modelo neoliberal que se propagava na década de 1990 no Brasil, bem como dificuldades em sua consolidação.

Só em 2004, decorrente de um processo de movimentos sociais e democráticos em nível nacional, que se conseguiu aprovar a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), possuindo como base a Constituição Federal de 1988 e a LOAS de 1993. Dessa forma, a PNAS possui como objetivo central a organização de projetos, programas, serviços e benefícios que se relacionam com a Assistência Social. Vale ressaltar a importância que a PNAS teve diante da construção e aprovação da Norma Operacional Básica (NOB/SUAS) de 2005, que regulamentou em âmbito nacional o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que se apresenta de forma descentralizado, participativo e articulado com as políticas setoriais existentes. O SUAS também especificou quais os objetivos, usuários e as formas de intervenção da Política de Assistência Social, como uma proteção social não contributiva.

A PNAS e o SUAS são marcos do que atualmente se conhece por proteção social básica e proteção social especial. Foram eles quem reorganizaram os serviços socioassistenciais e estruturaram com esses níveis de complexidade, ou seja, foram criados centros de referência para ambas as proteções, os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), cujo objetivo é a prevenção de situações de riscos pessoal e social, fortalecendo os vínculos entre famílias e indivíduos; e, os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), que visam à proteção de famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e/ou social, por violação de direitos. Ambas as proteções instalam-se nos territórios de vulnerabilidade social.

O CREAS, de acordo a Lei nº 12.435/2011, é a unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional que tem como papel constituir-se como referência nos territórios, isto é, é ele quem opera a proteção social especial, a qual se subdivide em Média Complexidade e Alta Complexidade. Alagoas possui 102 municípios; desses, 93 possuem CREAS instalados e em funcionamento, totalizando 98 CREAS. Só a cidade de Maceió demanda 5 unidades. Do litoral ao sertão, encontram-se Centros de Referência Especializado de Assistência Social, alguns necessitando de adequações, outros dentro das normas de operacionalização, como observaremos a seguir – o perfil dos CREAS e dos profissionais do Serviço Social que neles atuam.

3- O PERFIL DOS CREAS ALAGOANOS E DOS ASSISTENTES SOCIAIS QUE NELES ATUAM

As reflexões postuladas neste item permitirão conhecer um pouco do perfil profissional dos assistentes sociais que trabalham nos 98 CREAS do Estado de Alagoas. Desses, 40 são considerados novos, pois provém do processo de regionalização, mas vale ressaltar que a pesquisa não os dividiu em antigos e atuais. Foram considerados todos na mesma condição, com necessidade de respeitar e observar os parâmetros de ordenamento das normas que os rege para funcionamento.

Assim, a reflexão perpassará pelo perfil atual dos CREAS alagoanos, pontuando suas realidades desde sua infraestrutura a recursos humanos de acordo com as NOB/SUAS que os rege. Dessa forma, a pesquisa apurou que 63,2% das sedes dos CREAS são alugadas, 31,6% próprias e 5,3% cedidas. Sobre a infraestrutura compatível com as normas, fora respondido que 47,4% dos CREAS de Alagoas precisam melhorar em alguns aspectos (salas que resguardem o sigilo do atendimento e rampas, por exemplo), 5,3% pontuaram como precária, 5,3% que a sede do CREAS necessita mudar de prédio, pois é impossível melhoria (são sedes cedidas ou alugadas), e apenas 42,1% pontuaram estar com infraestrutura compatível com as normas do SUAS,

A respeito dos meios tecnológicos disponível, percebe-se sempre a falta de algum item pontuado no Censo Suas como necessário. Dos 98 CREAS, apenas 5 possuem todos os itens tecnológicos exigidos. Os outros se subdividem entre 36,8% com computador com acesso à internet e impressora, 31,6% com apenas computador com acesso à internet, 26,3% computador e impressora sem acesso à internet. Ainda foi pontuada a falta de instrumentos de trabalho, a exemplo de ficha de atendimento, entrevista e encaminhamento, as quais faltam em 5,3% das unidades. E outro ponto é a dificuldade de transporte para visitas domiciliares, que 52,6% reclamaram em conseguir, porém com bastante dificuldade, pois não existe um carro exclusivo para os serviços dos CREAS como está nas orientações do SUAS.

Neste momento, importa pontuar que a precariedade nas condições de trabalho oferecida pelos CREAS alagoanos não se restringe apenas a esses centros de atendimento ou ao Sistema Único de Assistência Social. Ao contrário, é um cenário contemporâneo que abarca todas as políticas sociais, pois esse cenário está ligado às mudanças no mundo do trabalho, as quais são reflexos do modelo neoliberal apoiado na desregulamentação, flexibilização e na precarização das relações de trabalho.

As dificuldades apontadas dentro do contexto de infraestrutura vão se expressar na insuficiência da boa qualidade da realização dos serviços, ou seja, a falta de alguns recursos tecnológicos e ausência de internet em alguns CREAS, implica a precariedade dos serviços. No entanto, como coloca Couto et al (2012), essas dificuldades não são restritas ao estado de Alagoas, mas sim são uma realidade de outros municípios da federação.

Como ressaltaram alguns profissionais, sua maior dificuldade em atuar em um CREAS alagoano ainda é a “questão da infraestrutura que implica a não efetivação das atividades regulamentadas na tipificação e NOB/SUAS no cotidiano do funcionamento dos CREAS, assim como o trabalho dos profissionais diante da inexperiência de gestores municipais sobre a funcionalidade da Política de Assistência Social. Ou seja, como afirma Sposati (2011), ainda é uma política de Assistência Social tratada através do viés do assistencialismo, da ajuda, e relegada a outras políticas setoriais, a triste herança do século XX.

Aqui, a reflexão chega ao perfil profissional dos assistentes sociais que atuam nesses espaços. Desses, 95,8% são do sexo feminino e 4,2% do sexo masculino, com carga horária, em sua maioria, prevalecendo as 30 horas semanais. O rendimento mensal desses profissionais varia entre 1,5 salário mínimo (SM), o que conta-se mais da maioria dos profissionais, exatos 57,9% dos assistentes sociais do estado de Alagoas que atuam nos CREAS recebem até R\$ 1497,00. Os outros 26,3% recebem entre 1,5 a 2 SM, 10,5% de 2 a 2,5 SM e apenas 5,3% recebem mais de 3 SM.

Tratando da formação acadêmica, 52,6 % são apenas graduados, 42,1% possuem especialização, porém em sua maioria não é na área da Política de Assistência Social e apenas 5,3% possuem mestrado. No entanto, ao serem indagados a respeito de formação continuada a maioria participa ou participaram de alguma formação. Deles, 57,9% participaram do Capacitasuas, como também sempre buscam atualização através de minicursos, em sua maioria *online*, ou procuram ler artigos, periódicos e livros que se relacionam à sua atuação nos CREAS.

Sobre a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema único de Assistência Social (NOB/RH/SUAS-2006), os CREAS alagoanos precisam avançar: 21,1% faltam técnicos de nível médio, 15,8% faltam técnicos de nível superior. E no que trata sobre a formação de equipes de referência composta por servidores efetivos, apenas 26,3% dos assistentes sociais desses espaços estão nessa modalidade, contra 52,6% contratados; 10,5% processo seletivo e 10,5% comissionados. Isto é, prevalecendo uma relação contratual de trabalho, mesmo sendo um vínculo empregatício legal, implica um período determinado para esse profissional permanecer na função, o que acarreta uma rotatividade de profissionais de Serviço Social nos CREAS alagoanos, implicando uma descontinuidade de acompanhamento dos casos, pois o novo profissional terá de construir novas relações de confiança com o usuário e seus familiares para depois retornar ao acompanhamento efetivo.

A respeito do sigilo profissional, 42,1% dos assistentes sociais não possuem armário individual com chave que resguarde o sigilo profissional, e devido a essa falta, sua intervenção já fora afetada. Esses profissionais também já pontuaram não possuir recursos

para desenvolver projetos e ações que envolvam as intervenções propostas pelo Sistema. Ainda tiveram 26,3% dos profissionais de Serviço Social que pontuaram não possuir autonomia para desenvolver projetos e ações – estes deveriam passar por um crivo de aprovação previamente determinado pela gestão. Nesse ponto, esses profissionais pontuaram como dificuldade “a falta de apoio e fiscalização do Estado”, como também “a falta de engajamento entre a equipe, a falta de comunicação entre a rede, a fragilidade das políticas públicas, que dificultavam a autonomia em ações e projetos”

Outro agravante recai sobre os 47,4% dos assistentes sociais que não residem no município onde atuam, possuindo um deslocamento que aumenta o cansaço físico do profissional, e implicará déficit no desenvolvimento de suas atividades. Com isso, 21,1% dos profissionais relatam não possuir satisfação pessoal no trabalho, e 23,3% dizem que seu trabalho nos CREAS não permite desenvolver suas aspirações pessoais e profissionais, principalmente devido aos baixos salários e a instabilidade no vínculo empregatício.

Ao serem indagados sobre sua saúde no ambiente de trabalho, 15,8% se sentem desmotivados diante da atividade profissional num contexto de recessão e cortes às políticas públicas, 5,3% se sentem tensos diante da exposição em algumas situações de risco, 10,5% apontam o cansaço como um agravante, principalmente devido às solicitações para averiguações judiciais, o que confunde, assim, a prática no SUAS com práticas muitas vezes com objetivos investigativos, e 10,5% pontuaram já estarem no processo de adoecimento avançado, sentindo cansaço, desmotivação e com nervosismo cotidianamente.

Entre das dificuldades mais recorrentes da prática profissional nos CREAS de Alagoas, foi pontuada a falta de compreensão de alguns órgãos de proteção social em relação ao papel do CREAS diante de algumas demandas e o precário acesso às redes. No entanto, Iamamoto (2015) pontua que o processo de trabalho ao qual o assistente social está inserido não é organizado por ele próprio nem é um processo exclusivo do profissional de serviço social. Ou seja, Iamamoto enfatiza que o resultado do trabalho do assistente social não depende unicamente da vontade e do fazer ser individual do assistente social. Nesse fazer, existem as finalidades das instituições nas quais o profissional está atuando, as quais norteiam todo processo organizativo do trabalho coletivo, fazendo assim uma possível “justificativa” para esses profissionais não se sentirem frustrados profissionalmente, diante da não consolidação das NOBs/SUAS no cotidiano profissional.

4- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na intenção de uma possível conclusão, a pesquisa abordou a realidade dos profissionais de Serviço Social que atuam nos CREAS alagoanos, como também a realidade destes, tentando assim refletir como uma realidade implica a outra. E como trabalhador assalariado, o assistente social está também inserido na precarização do mercado de trabalho, o que foi observado na pesquisa, quando mais da metade dos vínculos são contratados, processos seletivos e comissionados, ou seja, deixando esse profissional à mercê da flexibilização nas relações trabalhistas.

Nesse contexto, são pontuados desafios postos aos assistentes sociais, que vivenciam essa instabilidade e atuam dentro de um modelo neoliberal em que os processos de flexibilização, terceirização, desregulamentação e precarização das relações trabalhistas atingem todos os setores de trabalho. Inseridos nesse cenário, infere-se que os CREAS passam por uma rotatividade dos profissionais, que irá implicar a descontinuidade dos acompanhamentos especializados, pois os novos profissionais que chegarem à unidade passarão por adaptações na unidade e com os usuários. Dessa forma, pontua a importância de estratégias para a permanência do profissional no setor por mais tempo, nesse caso, através de efetivo exercício – concursos públicos.

Em relação às condições retratadas dos centros, vale destacar que ambos estão dentro de um contexto de Estado Mínimo e que os investimentos diminuíram ao longo dessa década (2010), e diante do contexto de recessão que o país vive, haverá implicação para os serviços ofertados pelos municípios, principalmente os de pequeno porte, que vale ressaltar são a maioria no estado de Alagoas. No entanto, os gestores necessitam obter estratégias para garantir um serviço de qualidade, efetividade e eficiência para seus usuários.

Por fim, as reflexões deste artigo trazem um retrato do atual perfil dos profissionais de Serviço Social que atuam nos CREAS alagoanos, como também a realidade desses centros diante da conjuntura de um projeto neoliberal de recessão de direitos, pontuando que necessita-se de lutas sociais constantes para preservar o direito já adquirido, como também tentar ampliar mais direitos no âmbito do SUAS para a população que dele necessitar.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, C. F. de. Mulher de migrante: labor e empoderamento na vida da mulher do sertão de Alagoas. In: **Terra em Alagoas: temas e problemas**. Maceió: Edufal, 2013.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. **Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS)**, 1993. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2004.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome, Brasília / DF, 2004.

BRASIL. Resolução CNAS N.º 130 de 15 de Julho de 2005. **Norma Operacional Básica de do Sistema Único de Assistência Social – NOB-SUAS/2006**.

BRASIL. **Lei 12.435/2011** (dispõe sobre a organização da Assistência Social). Brasília: Congresso Nacional, 2011.

COUTO, B; YAZBEK, M.C; SILVA, M; RAICHELIS. **O Sistema único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento**. São Paulo: Cortez, 2012.

GUERRA, Y. **A instrumentalidade no trabalho do Assistente Social**. “Capacitação em Serviço Social e Política Social”, Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. CRESS/ABEPSS –UNB, 2000.

HARVEY, D. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Loyola, 1993.

IAMAMOTO, M. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. - 26.ed. São Paulo, Cortez, 2015.

LUSA, M. G. O rural no semiárido e a formação sócio-histórica de Alagoas. In: ALMEIDA, Luiz Sávio de, LIMA, Carlos da Silva, OLIVEIRA, Josival dos Santos (org.). **Terra em Alagoas: temas e problemas**. Maceió: Edufal, 2013, p. 235-257.
MÉSZÁROS, I. Desemprego e precarização: um grande desafio para a esquerda. In: **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. Tr. Claudete Pagotto, São Paulo, Boitempo, 2006.

MOTA, A. E. **Crise, desenvolvimentismo e tendências das políticas sociais no Brasil e na América Latina**. Disponível em: <http://configuracoes.revues.org/1324>. Acesso em: 10 de maio de 2019.

RAICHELIS, R. **O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de direitos**. In: Serviço Social e Sociedade, nº107, p.420-437, 2011.

SPOSATI, A. Tendências latino-americanas da política social no século 21. **Revista Katálysis**. Florianópolis, v.14, n. 1. p. 104-115, jan/jun, 2011.