



QUESTÃO SOCIAL E O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS

SILVA, Marli Barbosa da.¹

RESUMO: O presente artigo tem por objetivo expor as múltiplas configurações da questão social no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, e o trabalho do assistente social no enfrentamento dessas expressões. Partimos do contexto neoliberal de produção e reprodução da sociabilidade capitalista, entendida aqui como solo de origem da questão social. Sobre esse terreno abordaremos o trabalho do assistente social no CRAS, tendo como norte o conhecimento que molda o desenvolvimento de instrumentais e técnicas de trabalho. Assim assinalamos as dimensões da prática profissional como instrumento de intervenção e enfrentamento das multifaces da questão social, com destaque para o projeto ético político profissional como guia de ação. E por fim teceremos algumas considerações acerca desses desdobramentos vivenciados no cotidiano do CRAS, sobretudo atentando para a possibilidade de materialização do projeto ético político profissional.

PALAVRAS-CHAVE: Questão Social; Trabalho Do Assistente Social; Projeto Ético Político Profissional.

1 INTRODUÇÃO

O trabalho em questão busca desvelar as múltiplas expressões da questão social que se manifestam no Centro de Referência da Assistência Social - CRAS, e as respostas engendradas pelo Assistente Social no enfrentamento dessas demandas. Nessa direção, intento não só discriminar tais demandas, mas principalmente decifrá-las numa perspectiva totalizante que abarque as particularidades, singularidades, semelhanças, diferenças, complexidade, contradições, fragilidades, limites e possibilidades de enfrentamento.

Em seguida discussão indispensável será feita em torno do trabalho² do Assistente Social no CRAS, pois, se há demanda tradicional ou contemporânea, há exercício profissional, há intervenção direcionada, repleta de atribuições, competências, com instrumentais e técnicas particulares á política de assistência social.

Desse modo, abordo entre as dimensões da prática profissional, a assentada na intervenção teórica- metodológica e técnica operativa, articulada as demais, voltada,

¹ Artigo produzido com base em experiência profissional vivenciada no Centro de Referência de Assistência Social CRAS -Costa e Silva em Mossoró-RN.

Discente do Progrma de Pós- Graduação em Direitos Sociais e Serviço Social (PPGDSSS) da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN.

² Não pretendo problematizar essa categoria, o termo trabalho utilizado aqui é como exercício profissional.



sobretudo, para instrumentais e técnicas de trabalho desenvolvidas pelo assistente social no CRAS. A análise aqui recai sobre o solo denso e contraditório de atuação do assistente social no CRAS, em especial um dos principais desafios postos ao profissional na contemporaneidade, qual seja, decifrar as múltiplas expressões da questão social, com suas múltiplas determinações na vida dos usuários.

2 QUESTÃO SOCIAL NO CRAS

Quando se fala em questão social, de imediato se associa o termo a problema social geralmente com classe³ determinada, a dos pobres. Dependendo da perspectiva de análise, pode ser vista como disfunção, anomia social, ou até mesmo ameaça a ordem social vigente. Resquícios do surgimento da expressão no século XIX no contexto do reformismo conservador encampado pela igreja católica, ideologicamente direcionada para naturalizar o ordenamento capitalista e seus corolários, cujos ideais foram representados pelo papa Leão XIII, Durkheim e Bismark. Percebe-se desde então, a preocupação da classe dominante (burguesia) em justificar as desigualdades e injustiças sociais vivenciadas pelas classes dominadas (proletários).

Há consenso⁴ em torno da origem da questão social, cujos desdobramentos apontam para a emersão, desenvolvimento, e consolidação da sociedade capitalista, sobretudo, o processo de acumulação capitalista, e a conseqüente exploração do trabalho pelo capital. Conforme aponta Iamamoto 2001:

A questão social diz respeito ao conjunto das expressões das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista madura, impensáveis sem a intermediação do Estado. Tem sua gênese no caráter coletivo da produção, contraposto á apropriação privada da própria atividade humana – o trabalho-, das condições necessárias á sua realização, assim como de seus frutos. É indissociável da emergência do “trabalhador livre”, que depende da venda de sua força de trabalho como meio de satisfação de suas necessidades vitais (IAMAMOTO, 2001, p. 17)

Nessa perspectiva, a contradição decorrente dessa fórmula do capital ou Lei geral de acumulação capitalista nos termos Marx, corresponde à produção social e coletiva da riqueza e apropriação privada de seus frutos, mediada pela espoliação do trabalho. Em outras palavras, a produção/reprodução do capitalismo produz e reproduz ao mesmo tempo, as condições materiais e relações sociais de vida dos sujeitos individuais e coletivos. Isso

³ Classe nos termos de Marx, dos destituídos dos meios de vida para sua sobrevivência, explorados e oprimidos, inscritos em contradições estruturais históricas.

⁴ Encontramos consenso entre estudiosos do tema: Iamamoto, Netto, Yazbek, Pereira.



significa que a sociabilidade humana é regida pela lógica do mercado (produção-distribuição-consumo-troca) com a total conviência do Estado, cujos interesses capitalistas são prioritariamente atendidos, em detrimento dos da classe trabalhadora. Sobre esse solo, constrói-se a sociabilidade capitalista, fruto do modo de produção capitalista, sobretudo em sua fase madura, que é indissociável da questão social, como afirma Netto 2001, “a questão social é constitutiva do desenvolvimento do capitalismo”.

Nesse sentido, a Questão social é acentuada na e pela sociabilidade típica do capitalismo, assentada em todas as formas de violência, pois, nas palavras de Tonet 2009, “esta é uma forma de sociabilidade que tem a violência em sua própria raiz”. Além do consumismo, concorrência, a descartabilidade, o efêmero, o individualismo, imediatismo, relativismo, valorização do ter, alienação, relações materialistas e a coisificação do humano, conforme Iamamoto 2012, na órbita do capital “reforça-se a materialização das relações sociais e personificação das coisas” (p.57).

Nessa perspectiva, aprofunda-se as múltiplas expressões da questão social na conjuntura neoliberal, em especial no mundo do trabalho e relações sociais decorrentes, sob o processo de reestruturação do capital ou ofensiva neoliberal, no qual o Estado intervém minimamente no social e alarga as bases de expansão do capital. Desse modo, as respostas engendradas para seu enfrentamento, são conforme orientações macroscópicas econômicas aliadas ao recuo do Estado frente às necessidades sociais. A proposta neoliberal é naturalizar e despolitizar a questão social sem tocar nos fundamentos que a edificam.

Nesse cenário atua o assistente social, já que a questão social é matéria – prima do serviço social, o qual intervém em sua grande maioria sobre suas sequelas, via políticas públicas. Nessa perspectiva, é fundamental que o assistente social em seu exercício profissional atente para o conhecimento do objeto sobre o qual incide, decifrando os processos e construindo respostas para seu enfrentamento. Iamamoto 2012 afirma que:

O desafio é re-descobrir alternativas e possibilidades para o trabalho profissional no cenário atual; traçar horizontes para formulação de propostas que façam frente à questão social e que sejam solidárias com o modo de vida daqueles que a vivenciam, não só como vítimas, mas como sujeitos que lutam pela preservação e conquista da sua vida, da sua humanidade. (IAMAMOTO, 2012, p.75)

Nessa direção, as múltiplas expressões da questão social que se apresentam no cotidiano do CRAS, desafiam o assistente social quanto à proposição e respostas às múltiplas demandas dos usuários, as denominadas situações de vulnerabilidade e risco social.



Tais vulnerabilidades sociais, se apresentam de diversas formas, tipos e níveis de intensidade. Um só usuário ou família, traz consigo múltiplas demandas.

Trabalha-se cotidianamente com os seguintes exemplos: Usuário (a) soropositivo que sofre processo de segregação e discriminação por sua condição de saúde, é excluído (a) do mercado de trabalho, não tem renda fixa, nem suficiente para suprir suas necessidades sociais, assim como dos seus filhos. Idoso (a) que sofre negligência, violência psicológica e financeira por parte dos familiares que na maioria das vezes são sustentados pelos próprios idosos, somados ao alcoolismo, a drogadição, subemprego, conflitos familiares.

Criança, órfã de mãe, o pai é presidiário, convive com avó paterna que apresenta um quadro de saúde debilitado e precárias condições de sobrevivência. A criança vivencia processo de evasão escolar.

Grande demanda de atendimento psicossocial, inclusive de adolescente com diagnóstico de esquizofrenia, crianças com síndromes, distúrbios mentais que convivem mutuamente com outros fatores socioeconômicos (violência doméstica, trabalho precário e informal, drogadição) que conformam a situação de vulnerabilidade e risco social.

Mães adolescentes estigmatizadas pela família e sociedade, que sofrem com preconceitos, violência de gênero e institucional. Jovens que são excluídos do núcleo familiar e comunidade em virtude de orientação sexual, drogadição, gravidez na adolescência, atos infracionais entre outros.

Família a qual registra-se em seu núcleo a presença do alcoolismo, conflitos familiares, drogas, desemprego, violência doméstica. Pais analfabetos, as crianças sofrem negligência e maus tratos, um dos filhos é especial. A família tem acesso as políticas de saúde, educação e Assistência Social uma vez que, o filho especial é beneficiário do Benefício de Prestação Continuada (BPC), além do benefício de transferência de renda o Bolsa Família, da moradia que é oriunda de projeto habitacional do município, e do acompanhamento realizado pelo PAIF⁵, cujo atendimento desenvolve-se com equipe multiprofissional, pautado sobretudo na prevenção.

Tais exemplos são uma pequena mostra das situações vivenciadas pelos usuários do CRAS, delineadas expressões da questão social. Que, muito embora seja atendida a maioria das demandas, os sujeitos as vivenciam perenemente e reproduzem o seu ciclo, num movimento que não superam as situações de vulnerabilidade social.

⁵ Serviço de Atenção Integral à família. Principal serviço do CRAS. Tem como objetivo a prevenção e o fortalecimento de vínculos familiares.



Qual seria o “problema”? seria de ordem pessoal, subjetiva? É claro que não devemos desconsiderar a dimensão subjetiva dos sujeitos sociais, mas a resposta para tais perguntas está situada numa dimensão para além das micro estruturas da sociedade.

Nesses termos, atuar na linha de enfrentamento das expressões da questão social é desafiador, pois, tais demandas apresentam alto nível de complexidade e exige postura profissional ético-política, crítico, competente, propositiva, compromissada com a garantia dos direitos dos usuários, como recomenda Iamamoto 2012.

Em vista disso, como intervém o assistente social nesses processos que conformam a questão social? Como é o trabalho do assistente social no CRAS? Apontamentos que veremos a seguir.

3 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS

Diariamente somos interpelados sobre nosso fazer, ou o que faz o assistente social no CRAS? De imediato a resposta é a de mais fácil entendimento, tanto por parte dos usuários, quanto dos demais profissionais, e resume-se a garantir direitos. Não se faz tudo, pois, há as competências e atribuições privativas do Assistente Social⁶ que devemos materializar, claro que com as particularidades tanto da Assistência Social quanto do CRAS.

O CRAS “é uma unidade pública estatal de base territorial, que se localiza em áreas com maiores índices de vulnerabilidade e risco social” (Brasil, 2004). Em outros termos, é a unidade efetivadora da referência e contra - referência dos usuários da rede socioassistencial do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), O qual executa, organiza, coordena, monitora e avalia os serviços locais de proteção social básica, considerados de acordo com a Política Nacional de Assistência Social – PNAS,

(...) aqueles que potencializam a família como unidade de referência, fortalecendo seus vínculos internos e externos de solidariedade, através do protagonismo de seus membros e da oferta de um conjunto de serviços locais que visam à convivência, a socialização e o acolhimento, em famílias cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos. (BRASIL, 2004, p.29)

O CRAS é uma instituição necessária e fundamental para o acesso, garantia, ampliação e materialização dos direitos sócio-assistenciais preconizados pela Lei Orgânica

⁶ Conferir Código de ética profissional do Assistente Social.



da Assistência Social (LOAS). Objetiva principalmente a prevenção e fortalecimento de vínculos familiares, no sentido de evitar a ruptura, ou seja, a violação de direitos.

Para o assistente social significa antes de qualquer intervenção, decifrar as situações, entender a dinâmica responsável por produzi-las, e posteriormente apresentarmos resolutividade. Não é um processo simples, ao contrário é complexo, pois, temos que identificar, detectar, analisar, sugerir, acompanhar, informar, orientar, propor etc. Procedimentos diariamente realizados no atendimento aos usuários, num movimento contínuo, repetitivo e sistemático. No pensamento de Iamamoto (2012):

Um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas presentes no cotidiano. (IAMAMOTO, 2012, p. 20)

Para tanto, destacamos o trabalho do assistente social no CRAS, por meio dos seguintes instrumentais: acolhimento; orientação; informação; escuta; encaminhamentos; entrevistas; visitas domiciliares; acompanhamento familiar; atividades institucionais; estudo social; relatórios sociais com pareceres, intervenção nos grupos do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV); planejamento entre outros. É preciso deixar claro, que o trabalho do assistente social nesse equipamento está inserido em uma equipe multidisciplinar, e não se realiza de forma isolada. Apenas, de forma particular o destacamos nesse artigo.

Desse modo, o acolhimento institucional é o básico, consiste em proporcionar ao usuário ou família um atendimento humanizado - na verdade é preciso humanizar a humanidade - base para prosseguir com o atendimento das necessidades sociais específicas. A orientação e a informação são completamente diferentes. A informação é objetiva e a orientação subjetiva, porém, se completam. O profissional pode ao mesmo tempo realizar tais atividades, ou não.

A escuta é essencial para decifrar as demandas, entender a totalidade dos processos. Nesse procedimento, é de fundamental importância primar pelo sigilo profissional e postura ética, pois, os usuários expõem sua vida, as situações na qual estão inscritos, desabafam, choram, apresentam o emocional fragilizado etc.

O acompanhamento familiar é sistemático e continuado, objetiva principalmente a prevenção e fortalecimento de vínculos familiares frágeis. Segundo Mito (2009, p.499) o acompanhamento “é uma ação de caráter educativo que interfere diretamente na formação de condutas e subjetividades dos sujeitos”. Desse modo, exige do assistente social a



articulação de várias mediações profissionais (informação, orientação, reflexão, socialização etc.) para a concretização dos objetivos. Tem ainda um caráter multiplicador, pois, a medida que alguma alteração é concretizada, esta vai se estender e se refletir em toda a família e quem sabe até à comunidade.

Com relação a visita domiciliar, é imprescindível para o desvelamento da realidade social vivenciada pelos sujeitos. Através da visita conhecemos, identificamos, interpretamos e analisamos determinada situação. Exige do assistente social o acionamento de toda uma metodologia apontada acima dentre outras, para a intervenção social, cuja natureza é complexa em virtude de estarmos adentrando na privacidade do lar.

Às vezes o assistente social não é bem recebido pelas famílias nesse procedimento, é como se estivessemos sendo “metidos” ou “intrusos”, implicações decorrente de uma visão errônea da profissão. A visita domiciliar é imprevisível, não sabemos o que vamos presenciar. Por isso precisamos ter muita cautela para não fazermos análises equivocadas. Inclusive é recomendável sempre fazê-la na companhia de outro profissional.

Para além dessa dimensão, vale mencionar a imagem construída em torno da profissão. Por muitas vezes nos é solicitada uma prática coercitiva, moralizante e corretiva, junto aos usuários, para falar sério, chamar atenção, fazer ameaça, intimidar, dar uma prensa, reconciliação conjugal, além de atuarmos como confessorário.

Isso nos remete a dimensão histórica da profissão, ou resquícios de uma prática que ao longo do tempo e espaço transformou-se para acompanhar o movimento da sociedade.

O conjunto desses aspectos, nos leva a refletir sobre as reais possibilidades de implementação do projeto ético político profissional, sem cair no impossibilismo ou salvacionismo diante dos desafios, ou seja, implica uma postura profissional que dentro das possibilidades constrói estratégias de ação no contexto adverso da sociabilidade capitalista.

4 O PROJETO ÉTICO POLÍTICO PROFISSIONAL⁷ COMO GUIA DE AÇÃO

O Projeto ético político profissional do Serviço Social representa um compromisso da categoria com a sociedade em clara oposição a ordem vigente, ou melhor a sociabilidade capitalista. Conforme Netto:

Não é preciso uma argumentação detalhada para verificar o antagonismo entre o projeto ético-político que ganhou hegemonia no Serviço Social e a ofensiva neoliberal, que, também no Brasil, em nome da racionalização, da modernidade, dos valores do primeiro mundo etc., vem promovendo (ao arremedo da Constituição de

⁷ Conferir na íntegra (coletânea de leis e resoluções 2009)



1988) a liquidação dos direitos sociais (apontados como privilégios), a privatização do Estado, o sucateamento dos serviços públicos e a sistemática implementação de uma política macroeconômica lesiva à massa da população. (1999, p.107)

Isso significa principalmente construir uma identidade profissional no contexto adverso da sociabilidade capitalista, comprometida com a defesa e consolidação da democracia, requisito indispensável para a construção, afirmação e ampliação dos direitos sociais. Nessa direção propõe a construção de uma nova sociabilidade, que transforme a lógica capitalista.

Percebe-se mediante essa proposta, a defesa de valores como a liberdade de escolhas, a autonomia e emancipação dos indivíduos, igualdade, eliminação de preconceitos, consolidação da cidadania, equidade e justiça social, cujos princípios estão cristalizados no Código de Ética da profissão em vigor desde 1993.

Tais princípios são fundamentais para o enfrentamento das múltiplas expressões da questão social no CRAS, uma vez que direciona a ação profissional. Nessa direção, não menos importante está o conhecimento adquirido por meio das legislações sociais, legislação da profissão, Constituição Federal, decretos, resoluções etc. Instrumentos que potencializa e possibilita uma ação profissional que se mostre capaz de enfrentar a complexidade das demandas, na direção da viabilização, garantia e materialização dos direitos dos usuários do CRAS.

A título de informação, nenhum profissional do Serviço Social está obrigado a adotar ou assumir determinada postura ou perspectiva teórica, por isso somos uma categoria profissional heterogênea. Porém, se nosso compromisso é com o usuário temos o dever de propiciar atendimento com qualidade, mesmo considerando os limites existentes de nossa atuação, que são de ordem profissional, institucional e os provenientes da sociabilidade capitalista.

Diante disso vai surgir o questionamento: há resolutividade nos “problemas” dos usuários do CRAS com teoria? Entendemos que se não existisse a necessidade da iluminação teórica, seria desnecessária a formação profissional. Nessa perspectiva, o Projeto ético político profissional pode e deve ser materializado no enfrentamento das demandas dos usuários, pois, é o fundamental da intervenção profissional.

É tal postura que possibilita a viabilização e garantia dos direitos de cidadania. Não estamos afirmando ser possível transformar determinada situação social com o arsenal teórico-metodológico sem as condições objetivas necessárias para tal fim, mas sim, que o mínimo de intervenção profissional quando embasada nos princípios éticos políticos da



profissão potencializam a ação, no sentido de assegurar os direitos dos usuários, e os meios de exercê-los.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os desdobramentos acima percorridos não se esgotam aqui, pois, as múltiplas expressões da questão social que se apresentam no CRAS, são dinâmicas assim como a profissão, estão inscritas num processo contínuo de produção e reprodução social. E o trabalho do Assistente Social é construído dia-dia, estar aberto ao vir a ser histórico. Nessa direção, esse artigo talvez possa contribuir, no sentido de abordar aspectos e elementos presentes na contemporaneidade da profissão. Sinalizo principalmente para a necessidade de desconstruirmos estereótipos e concepções equivocadas sobre a profissão.

Diante disso vale ratificar que o trabalho do assistente social no CRAS é arduo, tenso, desafiador, uma batalha diária que precisa incontestavelmente da unidade teoria/prática para o enfrentamento das expressões da questão social. Portanto, à medida que a sociabilidade capitalista produz e reproduz situações e as coloca para o assistente social, este é obrigado a atualizar-se, redefinir estratégias e procedimentos, daí a importância da capacitação, atualização, renovação e releituras profissionais para uma intervenção social eficaz.

Referências

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e combate à fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS)**. Resolução CNAS nº 145/2004 de 15 de outubro de 2004. Publicado no DOU de 28 de outubro de 2004. Brasília, novembro de 2004.

IAMAMOTO, Marilda V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 23. ed. – São Paulo. Cortez, 2012.

_____. **A questão social no capitalismo**. In: Temporalis. Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. Ano II nº 3, janeiro a junho de 2001. Brasília.

MIOTO, Regina C. Orientação e acompanhamento social a indivíduos, grupos e famílias. In: **Serviço Social : direitos sociais e competências profissionais**. –Brasília : CFESS/ABEPSS, 2009.



II Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Políticas Sociais
Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis – 23 a 25 de outubro de 2017

NETTO, J. P. A construção do projeto ético- político do Serviço Social frente a crise contemporânea. In: **Capacitação em Serviço Social e política social**. Módulo 1. Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social. Brasília, CFESS, ABEPSS, Cead/NED, UNB, 1999.

TONET, Ivo. Expressões socioculturais da crise capitalista na atualidade. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. –Brasília : CFESS/ABEPSS, 2009.