

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
SETOR LITORAL**

**ANDRÉIA GOMES SANTOS**

**OS DESAFIOS DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DA ASSISTÊNCIA  
SOCIAL EM PONTAL DO PARANÁ**

**MATINHOS  
2012**

ANDRÉIA GOMES SANTOS

**OS DESAFIOS DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DA ASSISTÊNCIA  
SOCIAL EM PONTAL DO PARANÁ**

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado ao Curso de  
Especialização em Serviço Social: A  
questão social na perspectiva  
interdisciplinar, Setor Litoral,  
Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof.º Me. Almir Carlos  
Andrade

MATINHOS  
2012



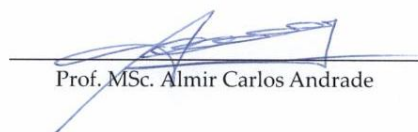
Ministério da Educação  
Universidade Federal do Paraná  
UFPR Litoral  
Curso de Especialização em Questão Social  
pela Perspectiva Interdisciplinar



## PARECER DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Os membros da Banca Examinadora designada pelo Orientador, Professor Mestre **ALMIR CARLOS ANDRADE**, realizaram em 08/12/2012 a avaliação do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) da estudante **ANDRÉIA GOMES SANTOS**, sob o título "*Os desafios do Assistente Social na Política de Assistência Social em Pontal do Paraná.*", para obtenção do Título de *Especialista em Questão Social pela Perspectiva Interdisciplinar* pela Universidade Federal do Paraná – Setor Litoral, tendo a estudante recebido conceito "AS".

Matinhos, 08 de dezembro de 2012.

  
Prof. MSc. Almir Carlos Andrade

  
Prof.ª. Dra. Lenir Maristela Silva

  
Prof.ª. MSc. Jacqueline Tomen Machado

  
ANDRÉIA GOMES SANTOS  
Estudante

LEGENDA DE CONCEITOS	APL = Aprendizagem Plena	APS = Aprendizagem Parcialmente Suficiente
	AS = Aprendizagem Suficiente	AI = Aprendizagem Insuficiente

### OBSERVAÇÃO:

CASO O(A) ESTUDANTE SEJA ORIENTADO(A) A REFORMULAR SEU TRABALHO, DEVE-SE REGISTRAR NO VERSO OS REQUISITOS APONTADOS PELA BANCA PARA O ACEITE FINAL DO TRABALHO.



## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus por ser a minha fonte de vida.

Ao meu orientador, Professor Mestre Almir Carlos Andrade pelo apoio, orientação e dedicação nos momentos difíceis.

À minha amiga Bruna Ronconi de Nazareno pelas contribuições, sugestões e por estar sempre pronta a cooperar nos momentos de angústias e alegrias.

Às técnicas do CRAS Ipanema pelo companheirismo e competência no cotidiano de trabalho.

À minha querida e maravilhosa mãe Claudina, mesmo estando longe, contribuiu para que esta etapa da minha vida pudesse ser realizada.

## DEDICATÓRIA

Ao meu marido Nivaldo por fazer parte  
em todos os momentos da minha  
vida contribuindo para o meu  
crescimento profissional.

## OS DESAFIOS DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL EM PONTAL DO PARANÁ

<sup>1</sup>SANTOS, Andréia Gomes.

<sup>2</sup>ANDRADE, Almir Carlos.

### RESUMO

Este trabalho é o resultado de uma pesquisa realizada no Cras – Centro de Referência de Assistência Social, localizado no Balneário Ipanema no município de Pontal do Paraná-PR com objetivo de Identificar os desafios que dificultam a atuação profissional, na perspectiva de buscar o enfrentamento da questão social que pressupõe pensar que para a população deve ser viabilizado o empoderamento na construção do projeto de sociedade. A metodologia utilizada foi entrevista semi-estruturada e pesquisa bibliográfica, onde se identificou os desafios enfrentados pelo profissional no cotidiano de trabalho entre assistente social que atua nos serviços de proteção social básica e nos serviços de proteção social especial de média e alta complexidade. Analisou-se o contexto histórico, cultural e econômico do Município de Pontal do Paraná-PR, as especificidades do papel do profissional de serviço social e os princípios da política pública de assistência social. Na pesquisa realizada observou-se a dissonância entre o profissional de serviço social servidor público municipal e o gestor da política pública de assistência social no Município, assim como programas e serviços para onde encaminhar o usuário. Conclui-se que os desafios da atuação do profissional assistente social são muitos, destacando a valorização, respeito e autonomia para o desenvolvimento de suas ações através do comprometimento e respeito a este profissional. Os gestores possuem como foco principal a atuação política partidária esquecendo-se da política pública como garantia de direitos aos cidadãos.

**PALAVRAS CHAVE:** Políticas Públicas. Assistente Social. Direitos. Autonomia. Usuários. Desafios

---

<sup>1</sup>Especialista em Questão Social pela Perspectiva Interdisciplinar UFPR litoral, Assistente Social no município de Pontal do Paraná – PR.

<sup>2</sup> Mestre em Engenharia da Produção, UFSC, 2002.

## THE CHALLENGES OF SOCIAL WORKER IN POLITICS OF WELFARE IN PONTAL PARANÁ: A CASE STUDY

**ABSTRACT:** This paper is the result of a survey conducted at Cras – Reference Centre for Social Welfare, located in the city of Balneário Ipanema Pontal do Paraná, Paraná aiming to identify the challenges that hinder the professional performance from the perspective of seeking confronting social issues that presumes to think that the population should be the empowerment made possible by the construction of the society project. The methodology used was semi-structured interviews and literature search, which identified the challenges faced by professionals in their daily work through of a social worker who works in the service of basic social protection and social protection services, special medium, and high complexity. We analyzed the historical, cultural and economic development of the Municipality of Pontal do Paraná, Paraná, the specifics of the role of professional social services and the principles of public policy on social assistance. In the survey there was a dissonance between professional social service and public server municipal administrator of public policy for social care in the county, as well as programs and services on where to send the user. We conclude that the challenges of the professional practice of social abound, highlighting the appreciation, respect and autonomy to develop their actions, through commitment and respect to the professional. The administrators have mainly focused on party political activity, forgetting public policy as a guarantee of citizens' rights.

**KEYWORDS:** Public policies. Social Worker. Rights Autonomy. Users. Challenges

## **OBJETIVO**

Identificar os desafios que dificultam a atuação profissional, na perspectiva de buscar o enfrentamento da questão social que pressupõe pensar que para a população deve ser viabilizado o empoderamento na construção do projeto de sociedade.

## **DESENVOLVIMENTO DO TEMA**

Este artigo apresentará os desafios do assistente social dentro da política de assistência social no município de Pontal do Paraná tendo como referência de estudo o CRAS Ipanema, apresentando estes desafios entre o profissional que atua na proteção social básica e o profissional que atua na proteção social especial.

O CRAS - Centro de Referência de Assistência Social é uma unidade pública estatal descentralizada da Política Nacional de Assistência Social-PNAS. O CRAS atua como a principal porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social-SUAS dada sua capilaridade nos territórios e é responsável pela organização e oferta de serviços da Proteção Social Básica nas áreas de vulnerabilidade e risco social. Além de ofertar serviços e ações de proteção básica, o CRAS possui a função de gestão territorial da rede de assistência social básica, promovendo a organização e a articulação das unidades a ele referenciadas e o gerenciamento dos processos nele envolvidos. O principal serviço ofertado pelo CRAS é o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família-PAIF, cuja execução é obrigatória e exclusiva. Este consiste em um trabalho de caráter continuado que visa fortalecer a função protetiva das famílias, prevenindo a ruptura de vínculos, promovendo o acesso e usufruto de direitos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida. (PNAS, 2004)

A metodologia utilizada neste artigo foi à pesquisa bibliográfica e os desafios entre dois profissionais de serviço social atuantes na mesma política e equipamento público localizado no CRAS Ipanema, sendo um na proteção social básica e outro na proteção social especial como forma de identificar de

que maneira o profissional de Serviço Social pode contribuir para garantir que a Política de Assistência social seja de empoderamento. O período da pesquisa foi realizado nos meses de setembro/outubro de 2012, uma vez por semana no período da tarde.

A escolha deste tema é decorrente da prática vivenciada como profissional assistente social, quando se trata de garantia de direitos aos cidadãos. Dentre os desafios que os profissionais se deparam são os trabalhos em rede através das políticas públicas com: educação, saúde, cultura, entre outros, na autonomia que o assistente social busca através do seu cotidiano, tendo condições respeitadas de trabalho no qual o município não percebe isso como uma prioridade. Acredita-se que um comprometimento de gestores, técnicos, articuladores podem atingir os resultados esperados que se propõe a Política Nacional de Assistência Social, mas para isso é necessário identificar os entraves que dificultam a atuação profissional.

Atuar junto às políticas públicas é trabalhar as condições de pobreza, na perspectiva de buscar o enfrentamento da questão social que pressupõe pensar que para a população pobre deve ser viabilizado o empoderamento na construção do projeto de sociedade. IAMAMOTO (2005)

Vivendo em sociedade as pessoas se obrigam a criar laços para sustentação de sua vida social, material e afetiva, suprimindo necessidades e carências.

O Brasil impõe muitas questões voltadas à pobreza, gerando assim grandes impactos fazendo com que cada vez mais o nível de desigualdade social se aprofunde e aumentando a pobreza, devemos realizar trabalhos na garantia dos direitos sociais e no enfrentamento desta desigualdade.

Segundo a Constituição Federal de 1988, política social é considerada um dever do estado e um direito de cidadania, a assistência social é uma área que atua constantemente na garantia de direitos e garantia de mecanismos que enfrentam de várias formas a expressão da questão social articulando-a com as demais políticas sociais.

A política de inclusão social atua na garantia dos usuários em programas e espaços na participação do seu cotidiano para protagonizar sua vida na sociedade.

A política social após a sua inserção no tripé da seguridade social o seu reconhecimento se faz presente como direito adquirido através da garantia do atendimento aos cidadãos e dos seus mínimos sociais sem ser necessário o pagamento de qualquer serviço fazendo com isso uma transformação deste indivíduo.

Segundo BERENICE (2006), após a Constituição Federal de 1988 a política social é consagrada como campo dos direitos sociais, assim a LOAS - Lei Orgânica da Assistência Social aprovada em 1993 aponta como direito de cidadania e enfoca que ao incluir a assistência social no tripé da seguridade social coloca um desafio de redefinir o pacto social brasileiro afirmando como direito de todos e ter garantido o atendimento das necessidades básicas sem ser necessário pagamento por tais serviços, fazendo com que o trabalho no campo da assistência social seja transformado.

As políticas sociais são vistas como política de caridade ou de assistencialista, tendo o usuário como assistido e não na busca de serviços aos quais tem direito, consolidar a política é competência do estado frente a transformação do sujeito.

Segundo MARLOVA (1993), as políticas sociais governamentais são entendidas como um movimento multiderecional resultante do confronto de interesses contraditórios e também enquanto mecanismos de enfrentamento da questão social, resultantes do agravamento da crise sócio econômica, das desigualdades sociais, da concentração de renda e da agudização da pauperização da população.

É um novo agravamento. É discutir, sobretudo, eticamente, o que precisamos fazer no campo dos direitos sociais e da cidadania. Ultrapassar a discussão de que a Lei Orgânica da assistência Social é uma lei dos pobres ou que propõem um conjunto de benefícios que envolvem a organização do Estado e medidas administrativas. Até porque, a pobreza e a miséria não se resolvem com um conjunto de benefícios. A situação da pobreza somente poderá ser alterada quando houver vontade política efetiva do governo e da sociedade no sentido de melhor trabalho, salário, condições de vida e, efetivamente, na distribuição da renda. (JOVCHLOVITCH, M.)

## **A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Diante desta realidade do município encontra-se o equipamento público CRAS Ipanema, o qual é responsável pela operacionalização da Política Municipal de Assistência Social.

No campo das políticas sociais, a Constituição Federal de 1988 traz uma nova concepção para a Assistência Social brasileira. Incluída no âmbito da Seguridade Social através da Lei 8742 de 1993 LOAS, a qual se constitui como política social pública.

Os direitos sociais são lutas para a transformação do sujeito para que possa ter acesso aos serviços adquiridos pelo sistema do bem estar social conforme preconiza a LOAS.

A assistência social inicia seu trânsito para um campo dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal. A partir da LOAS cria –se uma nova matriz para a política de assistência social, inserindo-a no sistema de bem-estar social brasileiro concebido como campo de Seguridade Social, configurando o triângulo juntamente com a saúde e a previdência social.

A política Pública de Assistência Social marca sua especificidade no campo das políticas sociais, pois configura responsabilidade de Estado própria a serem asseguradas aos cidadãos brasileiros. Ela se realiza de forma integrada às políticas setoriais, considerando às desigualdades sócio-territoriais, visando seu enfrentamento, á garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais. (PNAS, 2004)

Na busca da universalização de direitos este vem a garantir a não permanência a filantropia, clientelismo tendo o estado sua participação e responsabilidade na atuação frente a estas demandas.

Nesta esfera a assistência social a partir de sua aprovação, em 1993, e sua implementação, desde 1995, viabilizaram o encerramento das estruturas burocráticas tradicionais que lhe davam sustentação, alçou a assistência social ao patamar da seguridade social, embora tenha permanecido praticamente intacta a filantropia e os vícios do velho assistencialismo, com instituições, clientela e o caráter ainda cartorial do CNAS. (PNAS, 2004)

Chamados de necessidades fundamentais, estas deveriam ser de ordem a capacidade de igual acesso todos os bens e serviços universalizando seus direitos em todos os campos, diminuindo assim as possibilidades de uma sociedade incapaz.

Os direitos não podem ser violados pelos estados, governos, países ou sociedades. São inerentes às pessoas e não dependem de onde elas estão o empobrecimento e a exclusão social das comunidades rurais, a migração para as periferias pobres das grandes cidades, crescimento da desigualdade e da fome, aumento da violência e o acirramento dos conflitos sociais, ao reconhecer a diversidade de sujeitos e de situações deve-se levar em conta a importância da promoção dos direitos territoriais e da autodeterminação das pessoas. (PNAS, 2004)

Segundo a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, a situação de vulnerabilidade social é caracterizada por:

(...) famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos e afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social (PNAS, 2005, p. 27).

De acordo com a Lei 8.742 de 07/12/93, Lei Orgânica da Assistência Social, a assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizadas através de um conjunto integrado de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.

O estado reconhecendo seu papel como mediador das políticas públicas de forma enraizada e permanente os resultados serão evolutivos favorecendo a organização dos serviços.

De acordo com FALEIROS (1980) as políticas sociais se constituem como resultado lutas sociais em respostas às necessidades da população diante das

reivindicações que são levadas ao Estado, incorporadas e executadas em suas esferas de poder, federal, estadual e municipal.

A partir da aprovação da nova Política Nacional de Assistência Social – PNAS e da Norma Operacional Básica–NOB, o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome-MDS empreendeu esforços no sentido de implementá-la na direção da concretização do SUAS (É um sistema público que organiza, de forma descentralizada, os serviços socioassistenciais no Brasil. Com um modelo de gestão participativa, ele articula os esforços e recursos dos três níveis de governo para a execução e o financiamento da PNAS, envolvendo diretamente as estruturas e marcos regulatórios nacionais, estaduais, municipais e do Distrito Federal. Coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome-MDS, o Sistema é composto pelo poder público e sociedade civil, que participam diretamente do processo de gestão compartilhada. Em julho de 2010, 99,7% dos municípios brasileiros já estavam habilitados em um dos níveis de gestão do Suas. Do mesmo modo, todos os Estados, comprometidos com a implantação de sistemas locais e regionais de assistência social e com sua adequação aos modelos de gestão e cofinanciamento propostos, assinaram pactos de aperfeiçoamento do Sistema), conforme deliberação da IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em 2003 (PNAS, 2004).

Segundo a PNAS, traz como desafio a construção e implementação do SUAS, requisito essencial para materialização da Lei Orgânica da Assistência Social -LOAS visando a efetividade da assistência social como política pública. Neste sentido ela é aliada ao desenvolvimento humano e social e não tuteladora ou assistencialista, ou ainda tão só provedora de necessidades ou vulnerabilidades sociais. Lei Nº 8.742 de 07 de dezembro de 1993 dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Resolução Nº145, de 15 de outubro de 2004. A gestão desta política pauta-se no pacto federativo, no qual devem ser detalhadas as atribuições e competência dos três níveis de governo na provisão das ações socioassistenciais, em conformidade com o preconizado na LOAS e NOB, a partir das indicações e deliberações das conferências, dos Conselhos e das conferências, dos conselhos e das comissões de gestão Compartilhadas (Comissões Intergestoras Tripartite e Bipartites-CIT e CIBs), as quais se constituem em espaços de negociação e

pactuação dos instrumentos de gestão e formas de operacionalização da Política de Assistência Social. (instrumentos legais). Organizando assim os serviços.

Um dos princípios da Política de Assistência Social é a centralidade da família, sendo esta a unidade fundamental do desenvolvimento do indivíduo e da sociedade. Se obtiver o acesso e apoio dos serviços públicos haverá a possibilidade de garantir a proteção integral aos seus membros. O Serviço Social ao atuar junto às famílias deve assumir o princípio do projeto ético político da profissão devendo constituir-se como um agente mediador no acesso as políticas sociais para o exercício da cidadania dos diferentes segmentos sociais, onde se evidencia a vida dos excluídos. (PNAS, 2004)

A atuação do serviço social no atendimento as famílias, requer um trabalho de intervenção de atendimento diferencial e pontual, tendo em vista que a maioria das intervenções são imediatas diante da demanda apresentada como atendimentos, encaminhamentos, orientações, visitas domiciliares, se realiza um trabalho para que se possibilite o acesso as redes sócio assistenciais do município para efetivação das ações interventivas.

A exclusão social pode ser vista como um processo sócio-histórico caracterizado pelo recalçamento de grupos sociais ou pessoas, em todas as instâncias da vida social, que causa um profundo impacto na pessoa humana, em sua individualidade.

O assistente social deve atuar de maneira a considerar a historicidade dos indivíduos, pois o ser humano não foi sempre assim, ele se transformou ao longo do tempo, não se pode conceber na sociedade moderna uma superação desta forma de trabalho, mas sim amenizar a exploração destes através do desenvolvimento de trabalho emancipador.

A família define-se como um elemento que se constitui quando se fala em fortalecimentos de vínculos, atuando na transformação social frente a desafios impostos pela sociedade sendo este um processo continuo no decorrer da história humana.

Percebe-se que a família demonstra sua importância fundamental na evolução social do ser, porém diante das necessidades da pobreza surgem conflitos e rompimento de vivências familiares e até de vínculos familiares,

quando não se tem uma política pública efetiva para a concretização do fortalecimento destes vínculos.

### **A PROFISSÃO: ASSISTENTE SOCIAL**

O assistente social em sua atuação profissional deverá ter como base o código de ética da profissão atuando de forma a garantir que o usuário possa ter acesso aos seus direitos enquanto cidadão na busca da melhoria de sua qualidade de vida, pois atuam na emancipação do sujeito.

Segundo YAZBEK o exercício profissional vem tendo sua trajetória acompanhada desde 1930, destacando a assistência social como fundamental no processo relacionados a reprodução social da vida, na qualidade de vida da população e, sobretudo dos setores mais empobrecidos da sociedade, objetivando a melhoria destas condições. Tendo como foco principal as políticas sociais mediando esta atuação e o estado assumindo a intervenção reguladora frente à questão social.

Com o desenvolvimento da urbanização a questão social considerada legal pelo Estado passa a ser um fator impulsionador de medidas estatais de proteção aos trabalhadores e suas famílias.

A intervenção profissional leva em consideração relações de classe, gênero, etnia, aspirações sociais, políticas, religiosas, culturais, além de componentes de ordem afetiva e emocional. O trabalho do assistente social pode produzir resultados concretos nas condições materiais, sociais e culturais da vida dos seus usuários, em seu acesso e usufruto de políticas sociais, programas, serviços, recursos e bens, em seus comportamentos, valores, seu modo de viver e de pensar, suas formas de lutas e organização, suas práticas de resistência.(YAZBEK, 2006:124).

Quanto ao aspecto social, o estado continua a intervir por meio de políticas sociais voltadas para atendimento dos cidadãos capazes de complementar e corrigir as falhas do mercado.

Conforme IAMAMOTO (2001) o Assistente Social deve realizar ações tendo como objetivo a melhoria de vida das pessoas através da realidade apresentada, ações essas com a capacidade de efetivar e preservar seus direitos, aprendendo assim as variedades das expressões do cotidiano, por ter o contato direto com o sujeito observando sua realidade vivenciada.

Inúmeros são os desafios que permeiam a vida da família contemporânea, pode-se pensar em temáticas como violência intra e extra familiar, desemprego, pobreza, uso de substâncias psicoativas que atingem a família e desafiam sua capacidade para enfrentamentos de sobrevivência.

Os impactos que os desafios das mudanças de relações familiares, na maioria das vezes é absorvido pelo assistente social que atua junto as famílias, redefinindo os laços familiares voltados a exclusão social.

Como assistentes sociais, devem tecer uma análise da vida cotidiana para transcender da alienação e partir para a ação com uma postura teórica metodológica da categoria e mudar a tradição imposta pelo capitalismo tardio, de não serem tratados como mercadoria e sim como pessoas autônomas de suas vidas e das suas histórias.

A valoração de um objeto supõe sua existência material concreta: seu valor corresponde a uma práxis que o transformou em algo novo que responde as suas necessidades, e, como tal, é bom, belo etc. por isso, o valor não é uma decorrência apenas da subjetividade humana: ele é produto da práxis. (BARROCO, 2001:29).

## **O MUNICÍPIO DE PONTAL DO PARANÁ**

Após o desmembramento do município de Paranaguá em 1997, Pontal do Paraná possui um desenvolvimento lento e gradativo em relação a sua identidade municipal e autonomia. Por ser Pontal do Paraná uma cidade litorânea, onde comportava anteriormente uma população nativa que vivia quase exclusivamente do extrativismo (pesca e agricultura) e nos períodos de veraneio buscam alternativas no comércio ambulante e no turismo. A realidade

histórico-social e econômica vem se modificando, surgindo como fonte de trabalho a instalação de uma empresa de construção de plataforma de Petrobrás e também na construção civil. (Pilatti, 2006).

A população do município conforme censo IPARDES em 2010 era de 21.426 (vinte e um mil, quatrocentos e vinte e seis), habitantes, atualmente com a instalação da empresa Techint estima-se que esse número tenha-se elevado. Em comparativo ao censo IBGE 2000 o qual contabilizava 14.323 habitantes, Pontal do Paraná obteve um aumento significativo e conseqüentemente elevando o índice de demandas para a Política de Assistência Social. O número de habitantes na área urbana do município é de 20.743 (vinte mil, setecentos e quarenta e três) e 177 (cento e setenta e sete) na área rural. Nesse contexto temos a população indígena do Guaraguaçu, famílias que são nômades, ou seja, não tem moradia fixa, ilha do Maciel e Colônia Pereira.

Complementa-se que grande parte da população vive em situação de vulnerabilidade social decorrente das contradições sociais, vivendo em áreas irregulares em beira de canal, orla e ocupação de terra (invasão), empregos informais, falta de acesso a serviços, entre outros. Outra questão, que agrava esse quadro é a população flutuante que no período de dezembro a março, procuram o município para o período de férias e trabalho informal. Estima-se que a população aumenta em torno de 250 mil habitantes (Pilatti, 2006). Muitas dessas pessoas após a temporada principalmente pessoas de baixa renda permanecem no município.

## **OS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO SOCIAL EM PONTAL DO PARANÁ**

No SUAS os serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social são reorganizados por níveis de proteção, em Proteção Social Básica, voltada a prevenção de riscos pessoal e social, fortalecendo a potencialidade das famílias e dos indivíduos e Proteção Especial, voltada à proteção de famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, tendo por base o território, de acordo com sua complexidade, respeitada a diversidade regional e local (PNAS, 2004).

Os serviços de Proteção Social Especial caracterizam-se por níveis de complexidade, hierarquizados de acordo com a especialização exigida na ação e se distinguem respectivamente entre serviços de proteção social especial de média complexidade e de alta complexidade. Os serviços de média e alta complexidade devem ser oferecidos de forma continuada a cidadãos e famílias em situação de risco pessoal e social por ocorrência de negligência, abandono, ameaças, maus-tratos, violações físicas e psíquicas, discriminações sociais e infringência aos direitos humanos e sociais. O CREAS, como integrante do SUAS, deve constituir como pólo de referência, coordenador e articulador da proteção social de média complexidade (PNAS, 2004).

Conforme a PNAS os serviços de média complexidade são caracterizados por violações onde não existe o rompimento de vínculos familiares. As violências físicas, psicológicas e sexuais, a negligência dos familiares para com seus filhos, crianças, adolescentes e idosos, o trabalho infantil, os adolescentes autores de atos infracionais, a exploração o abuso sexual contra crianças e adolescentes são exemplos de demandas deste serviço de média complexidade. Os serviços de alta complexidade atendem indivíduos e famílias que possuem seus direitos que já se encontram violados e o rompimento dos vínculos familiares e comunitários. Pessoas em situação de rua, abandono, negligência e crianças e adolescentes em medida abrigamento, idosos vivendo em abrigos são exemplos desta demanda de alta complexidade. O serviço de proteção social especial além do caráter emergencial também desenvolve ações preventivas.

Por se tratar de um serviço especializado que administra questões referentes a violações de direitos, a equipe técnica da Proteção Social Especial deve contar obrigatoriamente com a presença de um Advogado, fato este que ainda não se encontra presente em alguns municípios. Demais profissionais como pedagogos, psicólogos, assistentes sociais, auxiliares administrativos e educadores sociais também fazem parte da equipe com objetivo de acolher e desenvolver ações para a reconstrução de vínculos, e resgatando a dignidade e os direitos humanos, evitando a ocorrência e o agravamento dos riscos e das violações.

No município de Pontal do Paraná possui dois CRAS, sendo: CRAS Canoas, localizado no Balneário Canoas e CRAS Ipanema, localizado no

Balneário Ipanema destes apenas o primeiro é habilitado segundo as determinações do Governo Federal, no entanto a população busca constantemente ambos os equipamentos para os atendimentos de suas demandas.

O CRAS Ipanema está localizado na Rodovia PR 412 km 5,5 Balneário Ipanema no município de Pontal do Paraná no Estado do Paraná, para compreender a realidade vivenciada pelo assistente social na unidade pública CRAS Ipanema faz-se necessário a apresentação de um breve histórico.

O Município de Pontal do Paraná - PR tem organizado o serviço de Proteção Social Básica, na gestão básica, tendo como referência os CRAS Canoas e Ipanema. Estes têm como objetivo ofertar serviços continuados de proteção básica de assistência social às famílias, grupos, indivíduos em situação de vulnerabilidade social.

Atualmente devido à demanda de situações identificadas como proteção social especial de média e alta complexidade, o município conta com três técnicas (duas de serviço social e uma de psicologia) realizando o atendimento emergencial a população com seus direitos violados, para que esta não deixe de ser acolhida. A proteção social especial de média complexidade possui uma sala para atendimentos dentro do CRAS Ipanema, não tendo um espaço ideal para sua atuação profissional, conforme preconiza a PNAS. A Proteção Social Especial de Alta Complexidade que atua nas demandas dos serviços de Acolhimento Institucional, modalidade abrigo institucional compartilha da mesma sala de atendimento que a equipe da proteção social especial de média complexidade.

Dentro das condições de trabalho e da realidade apresentada atualmente são realizadas: acolhimento das demandas escuta qualificada, orientação sobre acesso a serviços e direitos, encaminhamento e registro dos atendimentos.

## **RELATO DE EXPERIÊNCIAS: PROFISSIONAL CRAS IPANEMA**

A profissional assistente social que atua na proteção social básica iniciou sua prática profissional no município de Pontal do Paraná - PR em julho de

2004, atuando na secretaria de habitação e assuntos fundiários num período de 04 meses, posteriormente retornou para a Secretaria de ação social onde atua até a presente data.

Após entrevista a profissional relata os desafios enfrentados que são: falta de recursos humanos, infraestrutura, entre outros.

“Trabalho há 08 anos no município e o meu maior desafio enquanto profissional é a falta de respeito em relação à atuação do técnico, percebe-se que as ordens vêm de “cima para baixo”, os gestores dão mais ênfase a política partidária do que ao trabalho técnico, este fato é notório.”

A profissional atuou por 04 anos na proteção social básica (CRAS) Ipanema e proteção social especial de alta complexidade no atendimento ao abrigo institucional, onde realizava atendimento junto ao Ministério Público, Conselho Tutelar, Poder Judiciário, INSS, entre outros. “atuava em todas as políticas dentro do município pelo fato de não ter técnico Assistente Social nas demais Políticas setoriais, ou seja, “tapa buraco das demais políticas”.

Há falta de estrutura e compromisso nos equipamentos: Dentro da política de assistência (proteção básica “só consegue “apagar incêndio”), falta compromisso do gestor dificultando o trabalho com as demais políticas, falta o entendimento das políticas setoriais (saúde, educação, lazer, cultura, etc.) e do papel do assistente social dentro da política de assistência social. A proteção básica necessita de funcionamento correto, fato esse, que dificulta o trabalho pontual, possui transporte para visitas domiciliares uma vez na semana, não abrangendo o trabalho e não dando continuidade. Quando há cobrança da população explica para o usuário a realidade que enfrenta no município. E relação a essa problemática a resposta dos gestores: “ é que não possuem condições de estar viabilizando o recurso que estão providenciado”, a assistente social relata perceber que o gestor não possui nenhuma autonomia para tomada de decisões”.

Quanto à equipe que atua no CRAS não é completa possui: 04 profissionais, sendo: 01 assistente social, 01 psicólogo, 01 auxiliar administrativo que atende o programa bolsa família, 01 assistente administrativo. No mesmo espaço do CRAS, possui 03 técnicos que atuam na proteção social especial em uma sala cedida. Falta pessoal como exemplo uma

recepcionista para orientar e encaminhar os usuários para os atendimentos e serviços.

Solicitado informações do que é necessário para superar os desafios dentro da política de assistência social, respondeu: - “estruturar conforme as normas do SUAS, que possui uma lei específica, ou seja, Tipificação Nacional dos serviços socioassistenciais e dos serviços NOB e NOB/RH SUAS mas o município não cumpre na sua integralidade”.

Solicitado que relatasse qual a prioridade da organização dos serviços na política de assistência, informa: que deveria no primeiro momento rever o organograma da secretaria de ação social conforme as orientações do MDS, pois está desorganizado. Outro fator é o desmembramento da secretaria de trabalho que funciona em conjunto com a secretaria de ação social, revisão dos benefícios eventuais (funeral e natalidade), conforme a lei, e por fim estruturar a secretaria conforme a sua política, não atuando frente às políticas públicas que não são pertinentes aos serviços. O SUAS é um sistema único o município deve se adequar para manter uma padronização dos serviços em todo território nacional os quais estão tipificados na referida normativa.

Entrevista com profissional assistente social atuante na CREAS, para uma conclusão dos desafios do assistente social na política de assistência social em Pontal do Paraná-PR a prática profissional do assistente social que atua na proteção Social Especial iniciou-se fevereiro de 2011, quando foi solicitado através do gestor a substituir colega de profissão durante seu período de férias, no período de 30 dias.

Após esta experiência relata ter sido chamado a compor a equipe de proteção especial em março de 2012, atendendo as demandas de média e alta complexidade. A equipe contava com um profissional assistente social e um profissional de psicologia. Quando iniciou o trabalho neste Serviço, relata ter observado que a equipe não dispunha de prontuário de atendimentos, sendo que o serviço social e psicologia possuíam registros dos atendimentos restritos a cada profissão, ficando as discussões de casos apenas no verbal, não sendo oficializadas.

O serviço social possuía poucas informações referentes às famílias e muitas vezes ausências de registros sobre os atendimentos, o que dificultava o

entendimento das ações com as famílias. Segundo diálogo com colegas de trabalho, que atuam no CRAS Ipanema foi informado que a falta de registros e a divisão dos relatos e das informações ocorriam em virtude da quantidade das demandas, das condições de trabalho e ausência de profissionais. Em discussão com o profissional de psicologia, verificou-se a necessidade da construção de prontuário único de atendimento às famílias, com a contribuição das duas áreas de conhecimento para elaboração de propostas de trabalho com os usuários, assim como da organização das atividades semanais a serem desenvolvidas, como exemplo, um dia da semana para atendimento às famílias, um dia da semana para atendimento às demandas do abrigo, um dia da semana para atendimento para discussão de caso, leituras e registros e dois dias da semana para visitas domiciliares da média e alta complexidade.

A proteção social especial exige um atendimento mais constante, devido às violações de direito, no entanto a quantidade das demandas fragmenta o desenvolvimento do trabalho pelo espaço de tempo em que a família é atendida de um encontro para outro. O serviço de proteção social especial exige uma proximidade maior com o Conselho Tutelar, Poder Judiciário, Ministério Público, e confrontando com a realidade vivenciada no trabalho, pois se percebe que existe uma cobrança para resultados imediatos, vendo a Política de Assistência Social como um “faz tudo”, esquecendo as outras políticas públicas.

Conforme o relato uma das dificuldades encontradas é o entendimento do gestor da garantia de condições dignas de trabalho, pois atualmente o município não capacita funcionários, o equipamento público CREAS é inexistente e nestas condições não se resumem apenas os recursos materiais e físicos, mas também compreender o papel do técnico, defender os princípios da política de assistência social, articular-se com outros serviços, como educação, saúde, cultura, lazer, entre outros, no reconhecimento e na valorização do profissional e busca de melhor qualidade da atuação do profissional. Foi informado que o gestor não permanece no CRAS de Ipanema, sendo que aparece esporadicamente para buscar documentos que serão encaminhados ao Poder Judiciário.

Outro fator que dificulta é a falta da equipe da proteção social especial de média complexidade conforme preconiza a NOB-RH SUAS, pois muitas

vezes as demandas atendidas exigem intervenções de outras áreas de atuação. Destaca-se a importância da efetivação de políticas públicas para o encaminhamento dos usuários, como exemplo a saúde mental, que no município é assistido somente por um profissional para atender as demandas de todos os munícipes.

Outro fator são as reuniões do Conselho Municipal de Assistência Social, com a falta da participação dos segmentos das classes – trabalhadores, usuários e técnicos da Política de Assistência Social.

Diante de uma política fragmentada, o CRAS de Ipanema proporciona momentos de trocas de experiências e conhecimentos através da proteção básica e especial, de respeito entre os colegas de todas as áreas de atuação, contribuindo para reflexões e enfrentamento dos desafios vivenciados.

## **CONCLUSÃO**

O Serviço Social em seu processo de gestão social tem o compromisso com a sociedade e com os cidadãos de assegurar, por meio das políticas e programas públicos, o acesso efetivo aos bens, serviços e riquezas societárias.

Os órgãos CRAS e CREAS atuam nesta tentativa de atuação profissional no compromisso de assegurar a efetivação e garantia dos serviços que as famílias buscam, mesmo não tendo a autonomia que necessitam, mas com um pensar na mudança da forma de trabalho na superação dos desafios apresentados.

Neste artigo mostra-se categoricamente a importância de um olhar diferenciado quando se fala em política e assistência social, pois é verificado que na atualidade as políticas públicas, necessitam de uma ação mais direta como o enfrentamento a questão social com busca a garantia de direitos as famílias e indivíduos.

Para tanto o serviço social em sua atuação deve ter um olhar crítico para projetar o futuro destes usuários fundamentando no projeto ético político da profissão, na luta e garantia dos direitos de cidadania para que os usuários sejam reconhecidos como ser social merecedor de uma atenção mais centralizada para obtenção de resultados positivos nas ações realizadas através das redes.

Nesta perspectiva a mediação do Serviço Social junto aos processos interventivos às famílias se constitui a partir de propostas de ações que ultrapassem as ações imediatas e se transformem em ações mediatas diante das limitações na realização da abordagem pelo Serviço Social. Esses serviços ao atuarem frente às demandas de atendimento se deparam com atendimento imediato por não terem condições dignas de trabalho para desenvolverem ações mediatas, mas trabalham com proposta de encontro a realidade.

Neste contexto o serviço social que atua no CRAS Ipanema em sua atuação deve assumir o compromisso na luta e efetivação das políticas sociais em conjunto com outras políticas por meio de ações de enfrentamento e prevenção frente às necessidades apresentadas pelo usuário até a formulação das políticas públicas.

A assistência social se faz presente nas novas formas de enfrentamento da questão social, colocando em pauta a discussão sobre a garantia e efetivação das políticas públicas, para tanto se requer a superação da prática da assistência de caráter pontual e emergencial para um atendimento articulado e organizado com vistas no empoderamento.

Neste estudo identificou-se que os desafios que dificultam a atuação profissional é a falta de autonomia para o desenvolvimento das atividades, o não compromisso e a não valorização do profissional atuante na política de assistência social. Devem reconhecer seu papel como técnico do SUAS com base nas legislações pertinentes a cada profissão na busca da autonomia.

O relato de experiências foi de caráter essencial para a percepção das dificuldades encontradas pelos profissionais, pois independente das condições de trabalho o profissional precisa exercer de forma a garantir que o sujeito seja autor de sua história no processo de emancipação do sujeito que busca pelos serviços de forma a garantir que suas solicitações sejam atendidas

Verifica-se os enfrentamentos da questão social como a falta de moradia e moradias irregulares, grande vulnerabilidade social, qualificação profissional, pois conforme as informações do município os trabalhos são de caráter autônomo sem uma qualificação assegurada.

Possui grande índice de drogadição e exploração sexual, para o enfrentamento destas questões sociais poderá haver a efetivação das políticas

públicas de forma a superar estes desafios, pois o município possui muitas ferramentas para enfrentar estas questões tendo como prioridade as condições mínimas para atuação dos profissionais.

## REFERÊNCIAS

BARROCO, Maria Lucia Silva. **Ética e Serviço Social: Fundamentos Ontológicos**. São Paulo: Cortez, 2001

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

Carta Maior Disponível em <http://www.cartamaior.com.br> acesso em 06/09/2012

Código de Ética do Assistente Social. **Lei Nº 8662/93**.

COUTO, Berenice Rojas **O direito social e a assistência social na sociedade brasileira: uma equação possível**. São Paulo: Cortez, 2006 2ª edição.

CRESS – Conselho Regional de Serviço Social, 11ª região. **Legislação Social: Cidadania, Políticas Públicas e Exercício Profissional**. Curitiba, PR: 2007.

CRAS Disponível em: <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaobasica/CRAS> acesso em 18/10/2012

FALEIROS, Vicente de Paula. **Metodologia e Ideologia do Trabalho Social**. São Paulo, Cortez, 8ª edição 1993.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade**. São Paulo: Cortez. 4ª Edição, 2001.

\_\_\_\_\_. **O Serviço Social na Contemporaneidade: Trabalho e Formação Profissional**. São Paulo, Cortez, 8ª edição 2005.

IPARDES Disponível em [www.ipardes.gov.br](http://www.ipardes.gov.br) acesso em 18/10/2012

JOVCHLOVITCH Marlova. **Assistência Social e Cidadania - MBES, CNAS, LBA, PNUD, AJURIS, FAMURS - 1993**

**Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS** Lei 8.742 de 07/12/1993.

PILATTI, Jucimara de Fátima. **Projeto Social do CRAS**. Pontal do Paraná, 2006

**Política Nacional de Assistência Social**. PNAS. Brasília 2004

YAZBEK, C. Maria. **A Assistência Social na Prática Profissional – História e Perspectivas.** Revista Serviço Social e Sociedade nº 85 ano XXVII março 2006.