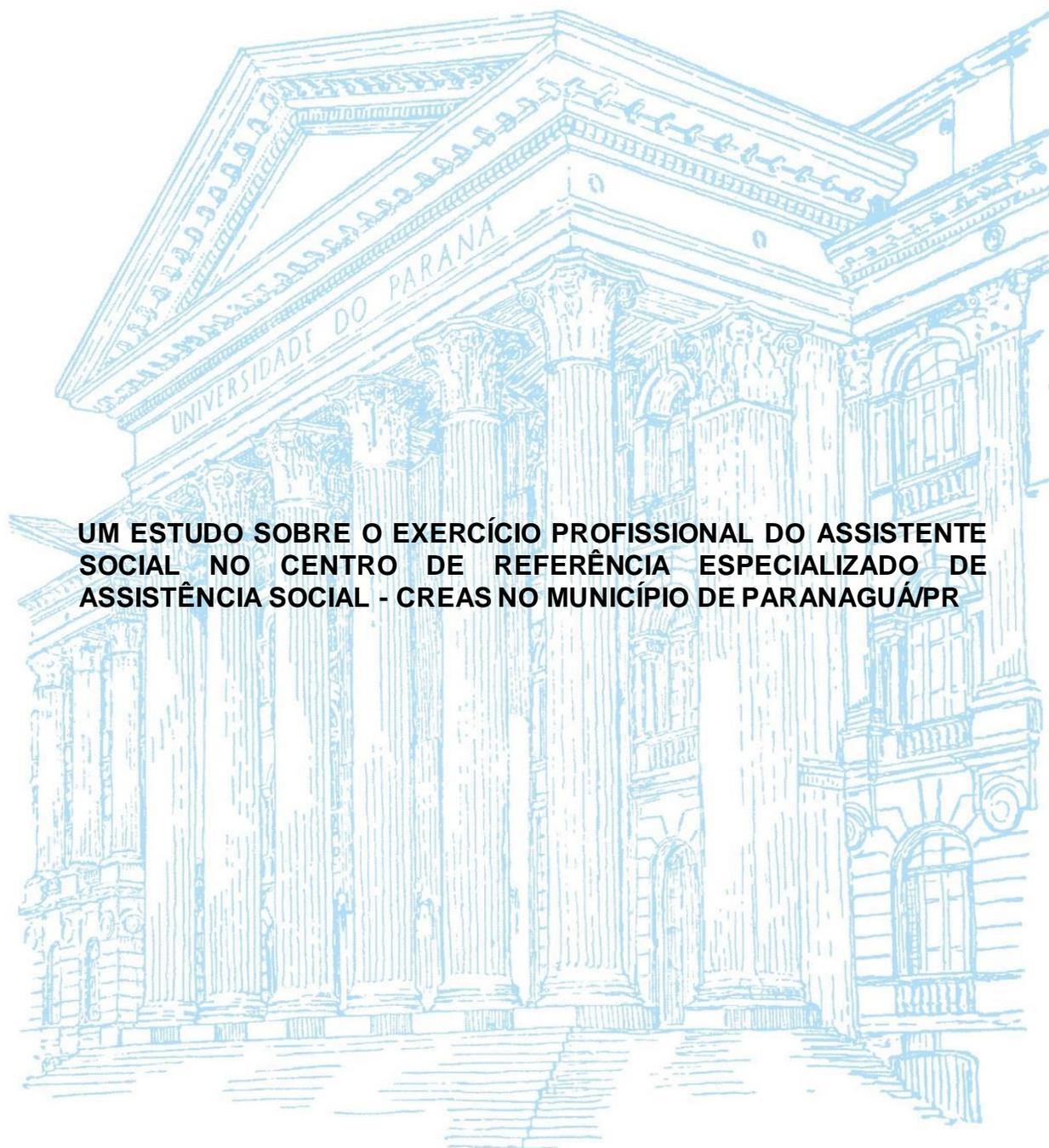


**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ SETOR LITORAL**

**RAFAÉLA DA SILVA DO ROSARIO**



**UM ESTUDO SOBRE O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS NO MUNICÍPIO DE PARANAGUÁ/PR**

**MATINHOS  
2018**

**RAFAÉLA DA SILVA DO ROSARIO**

**UM ESTUDO SOBRE O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS NO MUNICÍPIO DE PARANAGUÁ/PR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito final da graduação em Serviço Social da Universidade Federal do Paraná- Setor Litoral.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Doutora Fabiana Luiza Negri

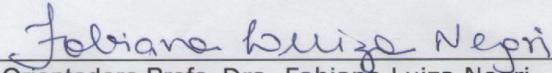
**MATINHOS  
2018**

**TERMO DE APROVAÇÃO**

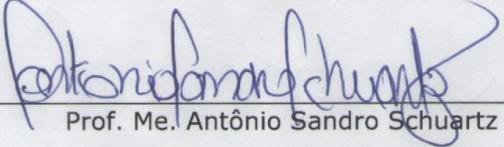
RAFAÉLA DA SILVA DO ROSARIO

**UM ESTUDO SOBRE O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE  
SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS NO MUNICÍPIO DE PARANAGUÁ/PR.**

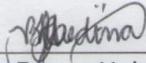
Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Curso de Graduação em Serviço Social da Universidade Federal do Paraná - Setor Litoral, como parte dos requisitos para a obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social pela seguinte banca examinadora:

  
Orientadora Profa. Dra. Fabiana Luiza Negri

Universidade Federal do Paraná - Setor Litoral

  
Prof. Me. Antônio Sandro Schuartz

Universidade Federal do Paraná - Setor Litoral

  
As. Esp. Bruna Helena Marouvo Medina  
Assistente Social CRESS /PR Nº 9718/PR

---

Matinhos, 29 de novembro de 2018.

Dedico esta vitória a todos que de certa forma contribuíram para a realização deste sonho e foram imprescindíveis para a minha formação, especialmente para meu esposo Ediumar que me apoiou.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço essa vitória primeiramente a Deus que me capacitou com sabedoria e perseverança.

Meu esposo, Ediumar Silva Nunes Junior que me apoiou e nunca me deixou desistir do meu sonho, principalmente neste momento que tanto me exigiu esforços para a finalização do curso.

Minha mãe, Neusa do Rocio da Silva do Rosario que me apoiou para que eu finalizasse o curso de graduação, incentivando sempre o aprendizado, a busca pelo crescimento.

A minha professora Fabiana Luiza Negri pela orientação, apoio e incentivo, e aos demais professores que me incentivaram, instruíram, compartilharam conhecimento e me apoiaram.

Os amigos do curso de Serviço Social 2015 e os amigos que fiz no decorrer dos anos dos mais diversos cursos através das Interações Culturais e Humanísticas.

À toda a equipe do Centro de Referência Especializado Assistência Social - CREAS no município de Paranaguá/PR, onde realizei o estágio obrigatório, os quais me acolheram, fazendo-me sentir parte da instituição, e em especial à Assistente Social Bruna Medina Marouvo pela generosidade a mim conferida no período do estágio e acima de tudo, pela competência e o exemplo de profissional que você é para mim.

[...] as condições de trabalho e relações sociais em que se inscreve o assistente social articulam um conjunto de mediações que interferem no processamento da ação e nos resultados individual e coletivamente projetados, pois a história é o resultado de inúmeras vontades projetadas em diferentes direções que têm múltiplas influências sobre a vida social. Os objetivos e projetos propostos, que direcionam a ação, têm uma importância fundamental, na afirmação da condição dos indivíduos sociais como sujeitos da história.

(IAMAMOTO, 2008, p.23)

## RESUMO

O presente estudo aborda a intervenção dos assistentes sociais frente às demandas da instituição, assim como os motivos que leva os usuários a buscarem o atendimento no Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, no município de Paranaguá, Estado do Paraná. O CREAS configura-se como uma unidade pública e estatal, que oferta serviços especializados e continuados a famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos, como violência física, sexual, psicológica, patrimonial, negligência e abandono. Essa unidade trabalha com as demandas do Idoso, Mulher, Criança e Adolescente, Pessoas com deficiência - PCD e Medidas socioeducativas.

Em relação ao exercício profissional dos assistentes sociais, no trabalho em tela, buscou-se desvelar sua atuação frente as situações de violação de direitos que chegam até o equipamento. Os assistentes sociais integram a equipe de atendimento do CREAS, desenvolvendo um trabalho coletivamente, referenciado por uma equipe multiprofissional, caracterizando dessa forma diferentes olhares para as situações e para a realidade que os envolve.

No ano de 2017 optou-se por realizar o estágio obrigatório no CREAS do município de Paranaguá-PR, tendo por finalidade a aproximação com exercício profissional do assistente social, conhecendo e compreendendo o trabalho dos profissionais, a realidade e desafios que eles enfrentam no seu cotidiano, o que despertou a necessidade de aprofundar as reflexões sobre esse equipamento e o exercício profissional do assistente social.

**PALAVRAS-CHAVE:** Exercício Profissional, CREAS, Assistência Social.

## **ABSTRACT**

The present study addresses the intervention of social workers in response to the demands of the institution, as well as the reasons that lead the users to seek care at the Specialized Referral Center for Social Assistance - CREAS, in the city of Paranaguá, State of Paraná. CREAS is a public and state unit that offers specialized and continuous services to families and individuals in situations of threat or violation of rights, such as physical, sexual, psychological, property, neglect and abandonment. This unit works with the demands of the elderly, women, children and adolescents, people with disabilities - PCD and socio-educational measures.

Regarding the professional practice of social workers, in the work on the screen, we sought to unveil their performance in the face of situations of violation of rights that reach the equipment. The Social Assistants are part of the CREAS service team, developing a work collectively, referenced by a multiprofessional team, thus characterizing different perspectives for the situations and the reality that surrounds them.

In 2017, it was decided to perform the obligatory internship at CREAS in the city of Paranaguá-PR, with the purpose of approaching the social worker's professional practice, knowing and understanding the work of professionals, the reality and challenges they face in their which raised the need to deepen the reflections on this equipment and the professional practice of the social worker.

**KEYWORDS:** Professional Exercise, CREAS, Social Assistance.

## LISTA DE ABREVIATURAS

BPC	-	Benefício de Prestação Continuada
CAPS	-	Centro de Atendimento Psicossocial
Centro POP	-	Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua
CFESS	-	Conselho Federal de Serviço Social
CRAS	-	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	-	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
EJA	-	Educação para Jovens e Adultos
IBGE	-	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDHM	-	Índice de Desenvolvimento Humano
INEP	-	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
ISULPAR	-	Instituto Superior do Litoral do Paraná
LOAS	-	Lei Orgânica da Assistência Social
MEC	-	Ministério da Educação
NOB/SUAS	-	Norma Operacional Básica – Sistema Único de Assistência Social
PAIF	-	Proteção e Atendimento Integral a Família
PAEFI	-	Proteção e Atendimento Especializado à Família e Indivíduos

PCD	-	Pessoas com Deficiência
PEA	-	População Economicamente Ativa
PIA	-	População em Idade Ativa
PIB	-	Produto Interno Bruto
PNAS	-	Política Nacional de Assistência Social
SCFV	-	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SINDSAÚDE	-	Sindicato dos Servidores Estaduais da Saúde do Paraná
SUAS	-	Sistema Único de Assistência Social
UFPR	-	Universidade Federal do Paraná
UNESPAR	-	Universidade Estadual do Paraná

## **LISTA DE TABELA**

TABELA 1 - POPULAÇÃO EM IDADE ATIVA E ECONOMICAMENTE ATIVA E POR TIPO DE DOMICILIO E SEXO

TABELA 2 - MATRICULAS NO ENSINO REGULAR SEGUNDO A MODALIDADE DE ENSINO E A DEPENDENCIA – ADMINISTRATIVA - 2017

TABELA 3 - EQUIPAMENTOS CULTURAIS DE PARANAGUÁ/PR

TABELA 4 - SERVIÇOS DE SAÚDE EM PARANAGUÁ/PR

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>1. AS POLÍTICAS SOCIAIS PÚBLICAS .....</b>	<b>16</b>
1.1. ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO POLÍTICA PÚBLICA.....	18
<b>2. CONTEXTUALIZANDO O MUNICÍPIO DE PARANAGUÁ.....</b>	<b>24</b>
2.1. OS PROGRAMAS, PROJETOS E SERVIÇOS SOCIOASSISTÊNCIAIS DE PARANAGUÁ.....	30
<b>3. O CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NA ATENÇÃO AO USUÁRIO VITIMA DE VIOLÊNCIA .....</b>	<b>35</b>
3.1 O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CREAS.....	37
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>45</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>48</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>51</b>

## INTRODUÇÃO

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é um dos serviços da Política de Assistência Social dentro da Proteção Social Especial de média complexidade. Compondo a equipe de trabalho do CREAS encontram-se os assistentes sociais que participam do processo de enfrentamento das várias expressões da questão social, que emanam na relação entre capital e trabalho.

No desenvolvimento metodológico adotou-se a pesquisa qualitativa, bibliográfica, tendo por objetivo identificar o trabalho desenvolvido, quais as atividades e procedimentos e como os instrumentos legais oferecem suporte para atuação dos profissionais como a LOAS, o Código de Ética Profissional, a Política Nacional de Assistência Social e os Parâmetros de Atuação dos Profissionais Agentes da Política de Assistência. Vale ressaltar que o presente trabalho resulta da experiência do estágio obrigatório em Serviço Social no CREAS do município de Paranaguá. Sendo que este equipamento promove um importante serviço que visa atender no âmbito dos municípios os usuários em situação de vulnerabilidade social que possuem seus direitos violados.

Destaca-se que em relação ao exercício profissional dos assistentes sociais:

[...] exige, portanto, um sujeito profissional que tem competência para propor, para negociar com a instituição os seus projetos, para defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e atribuições profissionais. Requer ir além das rotinas institucionais para buscar apreender, no movimento da realidade, as tendências e possibilidades, ali presentes, passíveis de serem apropriadas pelo profissional, desenvolvidas e transformadas em projetos de trabalho. (IAMAMOTO, 2008, p.12).

Trata-se de um perfil profissional que tem como característica a articulação entre suas competências e habilidades forjadas nas dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

No ano de 2017 optou-se por realizar o estágio obrigatório no CREAS do município de Paranaguá, tendo por finalidade a aproximação com o exercício profissional do assistente social, conhecendo e compreendendo o trabalho dos profissionais, a realidade e desafios que enfrentam no seu cotidiano.

O estágio teve início em abril de 2017 e término em novembro do mesmo ano, desenvolveu-se atividades de análise das fichas de acompanhamento dos idosos, onde constam as informações iniciais sobre eles, para identificação das particularidades de cada um desses indivíduos como sexo, idade, moradia, renda dentre outros, assim acompanhou-se a assistente social nos atendimentos e visitas domiciliares.

O projeto de intervenção do estágio obrigatório teve como objeto a implantação do serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos - PAEFI com os idosos. Esse serviço é voltado para famílias e pessoas que estão em situação de risco social ou tiveram seus direitos violados. O CREAS oferece orientação, apoio e acompanhamento para superação dessas situações por meio da promoção de direitos, da preservação e do fortalecimento das relações familiares e sociais. Desde o início das atividades desse serviço, dentre os programas criados não havia sido oferecido ainda nenhum trabalho voltado aos idosos, o que se tornou uma realidade após o projeto de intervenção do estágio.

Durante o desenvolvimento do projeto de intervenção no campo de estágio observou-se algumas deficiências, dentre elas destacamos: a falta de carro para visitas domiciliares, falta de computadores e a dificuldade de implementar o trabalho em rede.

O presente estudo se justifica por causa da vivência de estágio e a compreensão sobre inúmeras demandas que são atendidas no CREAS, pude perceber a importância do trabalho profissional do assistente social, diante das políticas públicas.

Antes de estagiar não conhecia o trabalho do Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, e também conhecia pessoas que nunca tinham ouvido falar sobre esse serviço.

Então a partir do estágio conhecendo o trabalho, que me motivou a fazer esse estudo, que contribui para os futuros estagiários de serviço social, que não conhece o trabalho desses grandes profissionais que atuam no Centro de Referência Especializado de Assistência Social, e para quem deseja conhecer sobre esse serviço e as práticas da atuação do profissional dentro do CREAS.

Assim, este trabalho de conclusão de curso está organizado em três capítulos, o primeiro capítulo trata das políticas sociais públicas, e como surgiu assistência social como política pública, o segundo capítulo trata sobre a contextualização do município de Paranaguá, e também dos programas, projetos, serviços e benefício socioassistenciais, o terceiro capítulo descreve-se o Centro de Referência Especializado de Assistência Social na atenção ao usuário vítima de violência, e também vai falar sobre o exercício profissional do assistente social no creas, as normativas que fundamentam atuação dos assistentes sociais, e as atividades que são realizada pelos profissionais, o Código de ética do assistente social segundo os princípios e os valores, e as três dimensões do exercício profissional teórico-metodológico, ética-política e técnica-operativa.

As considerações refletem o entendimento do estudo realizado que associa à realidade encontrada no CREAS em Paranaguá, onde o exercício profissional é comprometido com as demandas da classe trabalhadora e voltado para construção de sujeitos autônomos prescinde de profissionais com a fundamentação teórico –metodológica, pautada na intervenção crítica, instituindo um exercício profissional na defesa dos direitos e garantias sociais.

## 1. AS POLÍTICAS SOCIAIS PÚBLICAS

As políticas sociais públicas são caracterizadas como ação do Estado na intervenção na realidade, mediante a formulação e implantação dos padrões de proteção social, essas ações são estatais desenvolvidas por meio de programas e serviços que proporcionam a garantia de direitos e condições dignas de vida aos cidadãos. O surgimento da política social se deu na confluência dos movimentos de ascensão do capitalismo e as lutas de classes no desenvolvimento da intervenção estatal.

Essas políticas surgem na transição do capitalismo concorrencial para o capitalismo monopolista, quando o capitalismo começa a desenvolver e se institui a industrialização, ampliando-se a produção e o processo de urbanização. Os interesses do capitalismo vão unir-se ao Estado e assim o Estado burguês passa a ofertar políticas sociais, com a finalidade de prover a manutenção/reprodução e controle da classe trabalhadora. Mediante essa nova atuação estatal, para operacionalizar e pensar essas políticas, era necessário agentes que as executassem, nesse sentido surge o Serviço Social para intervir nas expressões da questão social.

Segundo Netto: (1992, p. 25):

[...] a intervenção estatal incide na organização e na dinâmica econômicas desde dentro, e de forma contínua e sistemática. Mais exatamente, no capitalismo monopolista, as funções políticas do Estado imbricam-se organicamente com suas funções econômicas.

O Estado passa cumprir um importante papel no processo de reprodução social, o que significa colaborar com a produção da riqueza e do mesmo modo garantir a reprodução da força de trabalho. Assim, o Estado burguês contribui com o capital através da execução das políticas sociais, tratando-se do que se denomina de salários indiretos, ou seja, as políticas sociais garantem acesso à educação, saúde, previdência e assistência social, sem que o capital precise dispor de investimentos, isso

caracteriza o entrelaçamento entre os interesses do Estado com os interesses do capital, possibilitando que o sistema produtivo capitalista alcance o seu objetivo, ou seja, a obtenção do lucro e sua efetiva ampliação.

Para compreender a correlação de forças que se institui na conformação das políticas sociais, referencia-se aqui em Behring e Boschetti (2008, p.45):

[...] é fundamental identificar as forças políticas que se organizam no âmbito da sociedade civil e interferem na conformação da política social, de modo a identificar sujeitos coletivos de apoio e/ ou de resistência a determinada política social, bem como sua vinculação a interesses de classe. Essas forças sociais podem situar-se tanto no âmbito dos movimentos sociais de defesa de trabalhadores, quanto no de defesa de interesses de empregadores e empresariado, bem como de organizações não governamentais que muitas vezes se autoproclamam “imparciais”, mas, que submetidas a uma análise mais minuciosa, acabam revelando seus interesses de classe.

Na instituição das políticas sociais se situa imbricado os interesses da classe dominante, que deseja controlar a classe trabalhadora e viabilizar meios de sua reprodução, contudo nesse mesmo movimento de instituição das políticas sociais estão colocadas às demandas da classe trabalhadora, que exerce pressão para a sua implementação. Dessa relação de interesses emerge um quadro de contradição, na medida em que as políticas sociais ora atendem aos interesses do capital e ao mesmo tempo atendem as demandas da classe trabalhadora.

As autoras enfatizam a importância do movimento coletivo para a luta por políticas que de fato se direcionem às demandas da classe trabalhadora, visto que a essência do que deve ser a política social é a garantia dos direitos, que promova a cidadania, produzindo um mundo sem desigualdade, no entanto, atualmente o que se observa é a sua assistencialização com vistas a amenizar a pobreza, com fórmulas e propostas meramente paliativas.

## **ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO POLÍTICA PÚBLICA**

Na Constituição Federal de 1988 no art.194, ficou estabelecida a defesa do direito à saúde, à previdência e à assistência social, sendo esses considerados fundamentais, à estabilidade da sociedade democrática no Estado de direito. Portanto, se estabelece um rol de direitos e garantias sociais que deve oferecer cobertura as diversas mazelas da realidade social, instituindo igualmente o denominado Estado democrático de direito.

Para regulamentação do previsto na Constituição Federal, foi promulgada a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) nº8.742/1993, que normatiza essa política. Essa Lei é organizada por cinco capítulos, que fazem o panorama geral da política da assistência social no Brasil e no primeiro capítulo contém as definições e objetivos, no qual seu art.1º institui:

A assistência social, direito do cidadão e o dever do Estado, é política de Seguridade Social não contributiva, que prevê os mínimos sociais, realizadas através de um conjunto de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento a necessidade básica.

Os três objetivos da Assistência Social, são: a proteção social, a vigilância socioassistencial e a defesa de direito. A proteção social tem como base garantir que o cidadão que esteja passando por risco ou vulnerabilidade, possa contar com a proteção do Estado. Já a vigilância socioassistencial tem objetivo de monitorar os territórios, ela não se limita no caráter assistencial, tem como ideia de monitorar esse território para constatar possibilidades, potencialidades de cada território. A defesa de direito, tem como objetivo garantir e defender o direito do cidadão.

O segundo artigo trata dos princípios e as diretrizes da assistência social. O terceiro artigo fala sobre a organização e gestão da política da assistência social, indicando que é um sistema descentralizado e participativo, e também fala sobre as competências no âmbito Federal, do Estado e do Município.

No quarto artigo trata-se dos benefícios, serviços, programas e projetos; em relação ao benefício, tem-se uma distinção básica, institui-se os benefícios eventuais e Benefício de Prestação Continuada (BPC).

Os benefícios eventuais são aqueles auxílios prestados ao cidadão que se encontra na situação de vulnerabilidade, entre eles: o auxílio natalidade e o funeral, esses auxílios podem ser também emergenciais, como cesta básica e repasse de recursos em espécie.

E o benefício de prestação continuada (BPC), é um auxílio de um salário mínimo, ao idoso maior de 65 anos e a pessoa com deficiência, que comprovem que não possuem meios de prover a sua subsistência e nem provida pela sua família e que tenham como renda percapita  $\frac{1}{4}$  do salário mínimo. É um benefício que apesar de estar previsto na LOAS, vem sendo pago através do Instituto Nacional de Seguridade Social – INSS, o que por certo tem ocasionado alguns conflitos tanto no que diz respeito ao acesso como ao seu controle.

Os serviços socioassistenciais são ações continuadas, ações permanentes no sentido de efetivar a política de assistência social. Os programas são detalhamentos menores do serviço, por exemplo, serviço de convivência e fortalecimento de vínculos, dentro desse serviço, configuram-se vários programas.

No que se refere ao artigo quinto, estabelece-se o financiamento da assistência e para que o município e o Estado recebam recursos é preciso que eles tenham organizado o Conselho

de Assistência Social em funcionamento, assim como devem elaborar o Plano de Assistência Social, da mesma forma o Fundo da Assistência Social, o qual precisa estar devidamente regulamentado e sendo executado.

No ano de 2004 foi aprovada, a Política Nacional de Assistência Social - PNAS, esse documento é a organização da política, aquilo que foi estabelecido em 1998 na constituição e regulamentado em 1993 na LOAS. Essa política nacional de assistência Social tem como objetivo a reorganização de projetos, programas e serviços e benefícios de assistência social, consolidando no país, o Sistema Único de Assistência Social - SUAS, com a estrutura descentralizada, participativa e articulada com as políticas públicas setoriais. A partir desse momento ficou demarcada as particularidades e especificidades, no campo de ação, dos objetivos, dos usuários e formas de operacionalização da Assistência Social, como política pública de proteção social.

Com a Constituição Federal 1988, com a LOAS em 1993 e com a Política Nacional de Assistência Social em 2004, a política pública de Assistência Social se configura como política de proteção social, não contributiva, de responsabilidade do Estado que visa prover famílias e grupos específicos da segurança de sobrevivência, de acolhida e de convivência familiar e comunitária, por meio de programas, serviços e benefícios de proteção social.

Em 2005 foi aprovada a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS) que regulamentou a organização em âmbito nacional do Sistema Único de Assistência Social - SUAS.

Na Lei do SUAS nº12.435 de julho de 2011, assegurou-se definitivamente, a institucionalidade do Sistema, garantindo avanços

significativos, podendo destacar o financiamento federal, operacionalizado por meio de transferência automática e o aprimoramento da gestão, serviços, programas e projetos de assistência social. A lei também autoriza que os recursos do financiamento, sejam destinados à execução das ações continuadas de assistência social, podendo ser aplicados no pagamento dos profissionais que integrarem as equipes de referência, responsáveis pela organização e oferta dos serviços socioassistenciais.

A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais de 2009, apresenta e descreve os serviços que compõem o SUAS por meio de níveis de proteção e complexidade, os serviços estão classificados em dois tipos proteção social básica, proteção social especial.

A proteção social básica tem como objetivo a prevenção de situações de risco, desenvolvendo o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, elas se destinam as pessoas que se encontra em situação de fragilidade, decorrente da pobreza, da ausência de renda ou acesso precário aos serviços públicos, bem como mediante a fragilização dos vínculos afetivos. A proteção social básica atua em diferentes unidades dentre elas destaca-se o Centro de Referência de Assistência Social - CRAS.

A proteção social especial destina-se a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, cujos seus direitos, foram violados ou ameaçados. Para o acesso à proteção social especial é necessário que o cidadão esteja enfrentado violações de direito, violência física ou psicológica, abuso ou exploração sexual, abandono, afastamento do convívio familiar.

A diferença da proteção social básica está em seu caráter preventivo, já a proteção social especial, atua com a natureza

protetiva, são ações que requerem acompanhamento familiar e individual. Os serviços e programas no âmbito da proteção social especial realizam encaminhamentos efetivos e monitorados, apoio e processos que assegurem qualidade na atenção, aos usuários, a proteção social especial, está dividida em média e alta complexidade.

A proteção social especial de média complexidade, oferta serviços a famílias e indivíduos que vivenciam vulnerabilidade, direitos violados, atendendo indivíduo que ainda está inserido no núcleo familiar, nesse caso a convivência está mantida, embora os vínculos estejam fragilizados ou ameaçados. Através do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS se efetiva o atendimento das demandas para proteção social especial de média complexidade. Esta unidade pública municipal, responsável pela oferta de serviços de proteção social especial, tem o papel de executar, coordenar, fortalecer as articulações dos serviços da rede socioassistenciais com as demais políticas públicas e com o Poder Judiciário.

A proteção social especial de alta complexidade atende aqueles que se encontram em situação de abandono, ameaça e violação de direito necessitando de acolhimento provisório, fora do núcleo familiar de convívio e as pessoas encontram-se em situação de risco pessoal e social.

Esse serviço tem que garantir acolhimento, o ambiente deve ter uma estrutura física adequada, oferecendo condições de moradia, higiene, salubridade e segurança, acessibilidade e privacidade. Os serviços devem assegurar fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e desenvolvimento da autonomia dos usuários.

Diante dessa complexa rede socioassistencial se faz necessário apresentarmos a configuração da rede socioassistencial

que compõe a política de assistência social no município de Paranaguá/PR, enfatizando nesse primeiro momento uma breve contextualização sobre o município.

## 2. CONTEXTUALIZANDO O MUNICÍPIO DE PARANAGUÁ

O município de Paranaguá é a cidade mais antiga do Estado do Paraná, localizada no litoral do Estado é uma cidade histórica e turística, fundada no século XVI, possui 140.469 habitantes no último censo em 2010 e a população estimada para o ano de 2018 ficou em 153.666 habitantes. Quanto ao Índice de Desenvolvimento Humano (IDHM) tem-se no território de Paranaguá 0,750 o que situa esse município na faixa de Desenvolvimento Humano alto.

As três principais atividades econômicas do município são: agropecuária que corresponde 0,29 % do PIB municipal, indústria 20,83% e serviços 78,89%.

Em 2016 o salário médio mensal dos trabalhadores formais foi de três salários mínimos, a proporção das pessoas ocupadas na relação total é 27,7%, considerando o percentual da população com rendimento nominal mensal per capita de até ½ salário mínimo, tem-se 35,7% da população.

Tabela 1: População em Idade Ativa e Economicamente Ativa e Tipo de Domicílio e Sexo

TIPO DE DOMICÍLIO E SEXO	PIA (10 anos e mais)	PEA (10 anos e mais)	POPULAÇÃO OCUPADA
Domicílio - Urbano	112.985	64.287	58.371
Domicílio - Rural	4.271	2.561	2.458
Sexo - Masculino	57.455	39.456	37.095
Sexo - Feminino	59.801	27.393	23.733
TOTAL	117.257	66.849	60.828

FONTE: IBGE - Censo Demográfico - Dados da amostra

NOTA: A soma das parcelas por sexo e/ou tipo de domicílio, podem diferir do total. O índice de **pobreza no município é quase 20%**, que totalizando são 27.696 pessoas.

No município de Paranaguá encontra-se 63 bairros, nesses bairros distribuí-se 31 escolas municipais, 25 Centros Municipais de Educação Infantil e 16 Escolas Municipais do Campo.

Tabela 2: Matrículas no Ensino Regular Segundo a Modalidade de Ensino e a Dependência - Administrativa - 2017

MODALIDADE DE ENSINO	FEDERAL	ESTADUAL	MUNICIPAL	PARTICULAR	TOTAL
Educação infantil	-	7	4.212	1.446	5.665
Creche	-	6	1.203	466	1.675
Pré-escolar	-	1	3.009	980	3.990
Ensino fundamental (1)	-	8.911	10.739	4.013	23.663
Ensino médio (2)	355	5.427	-	803	6.585
Educação profissional	263	521	-	940	1.724
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>14.866</b>	<b>14.951</b>	<b>7.202</b>	<b>37.637</b>

FONTE: MEC/INEP

1 Inclui matrículas do ensino de 8 e 9 anos.

2 Inclui as matrículas do ensino médio propedêutico, do ensino integrado à educação profissional e do ensino normal e/ou magistério.

Conforme aumenta o nível de escolaridade, o número de matrículas tende a diminuir, de um total de 100% do número de alunos matriculados no ensino fundamental, há uma drástica redução desse número em comparação com número de matrículas no ensino médio, e para as instituições de ensino superior, também tem um número reduzido para aproximadamente 10% de alunos matriculados no ensino superior.

Essa redução no número de matrículas tanto no ensino médio como no ensino superior, pode ser motivada pelo fato de que muitos estudantes nessa faixa etária passam a contribuir no orçamento familiar e necessitam trabalhar, sendo outro fator, a falta de opção e a oferta de cursos, voltados para o mercado de trabalho e de acordo com a realidade.

Percebe-se as classes sociais mais alta, o grau de descontentamento com a qualidade da educação, faz com que as pessoas que possuem melhores condições financeiras, optam por deixar Paranaguá, para estudar em outra cidade. O inverso dessa situação ocorre quando as famílias pertencem às classes mais baixas, as mesmas permanecem em Paranaguá, tendo que encontrar na cidade oportunidades para dar continuidade a sua formação escolar.

Em Paranaguá tem apenas duas instituições presenciais de ensino superior, sendo uma pública Universidade Estadual do Paraná (UNESPAR) e outra privada Instituto Superior do Litoral do Paraná (ISUPAR).

A cidade de Paranaguá é uma cidade turística, considerada o berço da civilização paranaense, tem seu patrimônio histórico e cultural e tem vários lugares que podem ser visitados como a fonte da Camboa, o Santuário Estadual de Nossa Senhora do Rocio, a Ilha da Cotinga, a fortaleza da Ilha do Mel, a Catedral, o Colégio dos Jesuítas, as igrejas, museus, prédios e monumentos. As manifestações culturais que completam os atrativos da cidade são: o Fandango que é uma dança típica de Paranaguá, o Barreado que é prato típico do litoral paranaense, e a Baía de Paranaguá sendo a maior baía do Estado do Paraná, considerada a terceira de maior importância no País sendo cercada pela Serra do Mar e pela Mata Atlântica.

Tabela 3: Equipamentos Culturais de Paranaguá/PR

EQUIPAMENTOS CULTURAIS (1)	NÚMERO	EQUIPAMENTOS CULTURAIS (1)	NÚMERO
Anfiteatro	1	Concha acústica	-

Arquivo	-	Coreto	-
Ateliê / Estúdio	-	Galeria de arte	-
Auditório	5	Livraria	-
Biblioteca	9	Museu	2
Centro comunitário / Associações	-	Sala de exposição	1
Centro cultural / Casa de cultura	5	Salão para convenção	-
Centro de documentação e pesquisa	-	Teatro	1
Cine teatro	1	Vídeo locadora	-
Cinema	3	Outros espaços (2)	3
Circo	-	TOTAL	31

FONTE: SEEC-PR

NOTA: Posição dos dados, no site da fonte, agosto de 2018. Os dados de equipamentos culturais são cadastrados no Sistema de Informação da Cultura pelas Secretarias Municipais ou órgãos a eles vinculados. São espaços físicos, edificações destinadas à prática, à criação e à disseminação cultural de uma localidade, seja vilarejo, bairro, município, estado ou país. Incluído centro da juventude; centro de artes e esportes unificados (CEUs); escola de arte e escola de dança.

No que se refere à política de saúde, as redes de atenção à saúde, composta por equipamentos de diferentes densidades, devem ser distribuídas, de forma que vai resultar em eficiência, efetividade e qualidade dos serviços.

A estrutura operacional das redes de atenção à saúde compõe-se de cinco componentes: o centro de comunicação, atenção primária à saúde; os pontos de atenção à saúde secundários e terciários; os sistemas de apoio diagnóstico e terapêutico, sistema de assistência farmacêutica e sistemas de informação em saúde e os sistemas logísticos.

Tem-se algumas unidades que compõem a rede de atenção à saúde, como o Hospital Regional, Unidade de Pronto Atendimento - UPA, os postos de saúde, e o Centro de Atendimento Psicossocial - CAPS, o qual localiza-se na Avenida Belmiro Sebastião Marques, Bairro Labra, se constitui um modelo de atendimento e assistência em saúde mental. Esse serviço é composto por uma equipe multiprofissional, que atende pessoas com transtornos mentais graves e com necessidades decorrentes de uso de drogas necessitando de regime de tratamento intensivo ou semi-intensivo, assim como não intensivo; é oferecido um tratamento mais digno e humano, através de oficinas e ações terapêuticas agindo em conjunto com um acompanhamento médico.

Na tabela abaixo, podemos ver todos os tipos de equipamentos de saúde, que tem no município de Paranaguá.

TABELA 4: Serviços de Saúde em Paranaguá/PR

TIPO DE ESTABELECIMENTO	NÚMERO
Academia da saúde	-
Centro de atenção psicossocial (CAPS)	1
Centro de saúde / Unidade básica de saúde	8
Clínica especializada / Ambulatório especializado	27
Consultórios	113
Hospital geral	4
Policlínica	2
Posto de saúde	11
Unidades de pronto atendimento (UPAs)	1
Unidade de serviço de apoio de diagnose e terapia	22
Unidade de vigilância em saúde	-
Unidade móvel de nível pré-hospitalar - urgência / emergência	3
Outros tipos	6

TOTAL	198
FONTE: MS/CNES	

NOTA: Situação da base de dados nacional com defasagem de 45 dias.  
Posição dos dados, no site do Datasus, 6 de agosto de 2018.

Mesmo tendo todos esses equipamentos, a saúde no município de Paranaguá ainda é muito precária, por vários motivos, que vai desde a falta de profissionais, passando pela falta de remédios, e ausência de transporte entre outras situações.

## **2.1. OS PROGRAMAS, PROJETOS, SERVIÇOS E BENEFÍCIOS SOCIOASSISTENCIAIS DE PARANAGUÁ/PR**

O Sistema Único de Assistência Social - SUAS, se organiza em dois níveis de proteção, a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial.

A Proteção Social Básica oferta um conjunto de serviços, programas e projetos e benefícios da assistência social que visa prevenir situações de vulnerabilidade e riscos pessoais e sociais, por violação direitos, por meio desenvolvimento de potencialidades e aquisições de fortalecimentos de vínculos familiares e comunitários.

O município de Paranaguá conta com cinco (04) **Centros de Referência de Assistência Social - CRAS**, que são localizados nos bairros: Porto dos Padres, Serraria, Nilson Neves, Vila Garcia, esses equipamentos executam serviços de Proteção Social Básica, que organiza e coordena a rede de serviços socioassistenciais locais da política de assistência social.

No dia 09 de outubro de 2018, realizou-se entrevista com duas assistentes sociais que trabalham no CRAS do bairro Porto dos Padres no município de Paranaguá, objetivo dessa entrevista era conhecer a prática do profissional que atua no CRAS. Através da entrevista pude perceber os desafios que elas enfrentam e as poucas possibilidades, muitos aspectos interferem no cotidiano do trabalho desses profissionais, como por exemplo falta de carro e a falta de profissionais. Através dessa entrevista, elas falaram dos serviços oferecidos pelo CRAS.

Os serviços ofertados pela Proteção Social Básica referenciam-se no serviço de **Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF**, o qual tem como finalidade a efetivação da proteção social do Sistema Único de Assistência Social - SUAS sendo o primeiro contato das famílias e indivíduos com o espaço onde podem encontrar atividades de convívio, socialização, informações e acesso aos direitos socioassistenciais. Outro

serviço que complementa o PAIF é o **Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV** realiza-se formação de grupos, a partir das faixas etárias, conforme as necessidades de cada usuário, esse serviço tem um caráter preventivo e proativo. Tem-se também o **Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosa**, esse serviço deve estar ligado ao PAIF e seu principal objetivo é a inclusão social de pessoas com deficiências e pessoas idosas, a partir do fortalecimento da participação e autonomia destas, nesse sentido, busca a prevenção de situações de riscos, do isolamento e da exclusão.

Os benefícios que fazem parte da Proteção Social Básica na rede de atendimento do município de Paranaguá são os seguintes: benefícios eventuais, Bolsa Família, renda cidadã, renda cidadão idoso, o Benefício de Prestação Continuada (BPC) que está previsto na Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS.

Os benefícios eventuais que estão previstos também na LOAS são voltados para suprir as necessidades surgidas de forma inesperada ou algum infortúnio que fragilize a manutenção das famílias e indivíduos.

São criados para prover as necessidades surgidas atendendo situações de morte de um dos provedores da família ou membro, com as despesas de funerária, velório e sepultamento. Esses benefícios são oferecidos em casos de vulnerabilidade temporária, onde existam situações de riscos, perdas e prejuízos à integridade da família ou algum membro, assim como em outros acontecimentos sociais que envolvam a sobrevivência. Também são disponibilizados para atendimento dos casos de calamidade pública, onde seja imperativo assegurar os meios de sobrevivência da família ou membros desta, com vista à dignidade e a reconstrução da autonomia das pessoas atingidas.

A oferta dos serviços, programas e projetos na Proteção Social Especial tem a capacidade de atendimento integral às questões de vulnerabilidades que se apresenta. Pressupõe a instituição de atendimento diferenciados, quando as famílias e indivíduos já se encontram em

situações de violação de direitos, risco social e pessoal com perda de vínculos afetivos, devendo serem atendidas pela Proteção Social Especial, no **Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS**, que em Paranaguá/PR localiza-se na rua Viera dos Santos, próximo antiga Santa Casa, atual biblioteca.

A Proteção Social Especial de média complexidade oferece o serviço de **Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI** baseado no apoio acompanhamento e orientação às famílias e indivíduos que se encontram em situação de ameaça ou violação de direitos; esse serviço busca a promoção e restauração de seus direitos, além de fortalecer ou restabelecer os vínculos familiares e comunitários prevenindo a reincidência de violações.

No ano de 2017 optou-se por realizar o estágio obrigatório curricular no CREAS, o estágio teve início em abril e terminou em novembro de 2017, a supervisora de campo do estágio era responsável pelas demandas do idoso e pessoa com deficiência e através dessa vivência conhecendo o trabalho do CREAS optou-se por fazer o projeto de intervenção, sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI voltado aos idosos.

Após análise das possibilidades com a supervisora de campo, decidiu-se organizar o grupo com idosos, visto que se identificou que não existia nenhuma atividade para esse segmento, no entanto observou-se que haviam outros dois grupos a saber: das mulheres e das crianças e adolescentes.

A equipe do PAEFI é composta por uma assistente social, uma psicóloga e uma estagiária, foram organizados dois encontros, um em agosto e outro em novembro, nesses encontros foram abordados os temas de: autopercepção, qualidade de vida e autoestima, foram passados vídeos, ocorreram dinâmicas, assim como foram distribuídas lembrancinhas e servido um coffee break.

Foi através do projeto, que se percebeu a importância do trabalho em equipe e a necessidade desses serviços ofertados, assim como pode se observar a relação do profissional com os usuários, nesse sentido constatou-se que a atuação profissional do assistente social prima pelo projeto profissional, atuando com vistas à garantia dos direitos dos usuários desse serviço.

Outro serviço ofertado é o **Serviço Especializado em Abordagem Social**, esse serviço se baseia na busca ativa e abordagem, em várias áreas dos territórios, objetivando identificar situações violadoras de direitos, como o trabalho infantil, abuso e exploração sexual de crianças e adolescente, situação de rua, entre outras. O **serviço de proteção social a adolescente em cumprimento de medidas socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC)**, se efetiva pelo acompanhamento e atenção socioassistencial à adolescentes e jovens em cumprimento de medidas determinadas judicialmente. Durante o atendimento, deve ser elaborado um Plano Individual de Atendimento - PIA, onde estarão traçados objetivos e metas a serem alcançadas, além de outras necessidades surgidas durante os acompanhamentos, o que vem sendo executado pela equipe do CREAS em Paranaguá incluindo os assistentes sociais. Esse instrumento tem sido muito importante para a intervenção profissional, visto que orienta as ações e possibilita um controle do que já foi desenvolvido com os adolescentes. O **Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias**, volta-se às famílias aonde existam pessoas com deficiência ou idosas, que estão em situação de dependência e passam por algum tipo de violação de direitos, podendo comprometer a sua autonomia e seu desenvolvimento pessoal e social. Busca-se prevenir o abrigo, para fortalecer o direito à convivência familiar e comunitária, além de facilitar o acesso aos benefícios, programas e outros serviços socioassistenciais.

O **Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua** - Centro POP está localizado na Avenida Gabriel de Lara 1080, Bairro 29 de julho, integra a Proteção Social Especial de média e alta complexidade, nele é ofertado o **Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua**, esse serviço deve contribuir na construção da autonomia, favorecendo a inserção social e a proteção nas situações de violência.

Na Proteção Social Especial de Alta Complexidade, deve ser garantido o atendimento de forma integral às famílias e indivíduos, que necessitam de segurança, acolhida, afastamento temporário do grupo familiar ou afastamento da sua comunidade de origem, atende pessoas, sejam elas crianças, adolescentes ou adultos, em situação de ameaça ou sem referência social e que demandam por alimentação, moradia, segurança e condições dignas de higiene. Nos serviços de proteção social especial de alta complexidade são ofertados: **Serviço de Acolhimento Institucional, Serviço de Acolhimento em República, Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora e Serviço de Proteção em Situações de Calamidade Públicas e de Emergenciais.**

Através dos serviços ofertados, a política de assistências social tem o dever de coordenar e executar com qualidade os atendimentos prestados à população usuária, o que implica planejar as ações, desenvolver trabalhos em equipe e propiciar o acompanhamento e avaliação nas ações de desenvolvimento no âmbito dos diferentes serviços, programas e projetos.

Após a contextualização da política de assistência social no município de Paranaguá, apresenta-se a seguir o trabalho desenvolvido no Centro de Referência de Assistência Social – CREAS e o exercício profissional do assistente social.

### **3. O CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTENCIA SOCIAL NA ATENÇÃO AO USUÁRIO VÍTIMA DE VIOLÊNCIA**

A equipe do Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS é composta por um Coordenador, três assistentes sociais, dois psicólogos, um advogado, um educador e um assistente administrativo.

As demandas que chegam ao CREAS são encaminhadas pelo Poder Judiciário, Conselho Tutelar, Secretaria de Saúde, Ministério Público, Disque 100, ou denúncia espontânea, entre outras. As demandas atendidas pela equipe do CREAS são de idosos, pessoas com deficiência (PCD), mulheres, crianças e adolescentes e para estes tem também o serviço de cumprimento de medida socioeducativa, através da Prestação de Serviço - PS ou Liberdade Assistida – LA, assim como deve ser atendida qualquer pessoa que esteja sofrendo algum tipo de violação de direitos.

Esses usuários atendidos no CREAS vivenciam violações de direitos por ocorrência de violência física, psicológica, negligência, abuso, exploração sexual, afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção, abandono, trabalho infantil, discriminação em decorrência da orientação sexual ou raça/etnia.

No trabalho desenvolvido junto às crianças e aos adolescentes que sofrem violência, a equipe do CREAS, busca preservar e fortalecer os vínculos com as famílias de origem, e desenvolver com os adolescentes condições para a independência e o autocuidado.

A Medida Socioeducativa – MSE oferece proteção social aos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativa, e nesse serviço o adolescente ou jovem em descumprimento com a lei, serão acompanhados pela equipe técnica a fim de construir e reconstruir seus projetos de vida, com finalidade de não retornarem à prática do ato infracional.

No atendimento às mulheres em situação de violência, o CREAS busca proteger e prevenir, através da promoção, condições de segurança física e emocional e o fortalecimento da autoestima.

Para os idosos que sofrem violência o CREAS, incentiva o desenvolvimento do protagonismo e de capacidades para a realização de atividades da vida diária, e desenvolve condições para a independência e o autocuidado.

No que se refere as pessoas com deficiência (PCD) o CREAS, desenvolve capacidades adaptativas para a vida diária, o acesso à rede de qualificação e requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva.

Através de sua atuação, o CREAS busca identificar as situações de violência e suas causas, produzindo dados para o sistema de vigilância socioassistencial, para possibilitar a construção de projetos pessoais visando à superação da situação de violência e o desenvolvimento de capacidades e oportunidades para o desenvolvimento de autonomia pessoal e social, para promover o acesso à rede de proteção social e de qualificação profissional.

### **3.1 O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CREAS**

A rotina de trabalho dos assistentes sociais do CREAS de Paranaguá, parte do acolhimento, escuta qualificada seguindo para os encaminhamentos, controle das fichas dos usuários que são lançadas no sistema no banco de dados, onde constam as particularidades dos usuários, realiza-se visitas domiciliares, reuniões em equipe e elabora-se relatórios.

Os instrumentos jurídico-normativos que fundamentam a atuação dos assistentes sociais na oferta de serviços especializados pelo CREAS são: a Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS/ 1993, a Política Nacional de Assistência Social - PNAS/2004, a Norma Operacional Básica – NOB/SUAS 2005, a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS 2006, a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais de 2009, o Estatuto do Idoso Lei 10.741/2004, o Estatuto da Criança e Adolescente – ECA/ 1990 e a Lei Maria da Penha. É fundamental o conhecimento das normativas que dão suporte para o trabalho dos profissionais, no entanto não se pode confundi-los com os fundamentos teóricos da profissão.

As principais atividades que devem ser realizadas pelos profissionais que atuam no CREAS, de acordo com Resolução CNAS nº 109:

acolhida; escuta; estudo social; diagnóstico socioeconômico; monitoramento e avaliação do serviço; orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais; construção de plano individual e/ou familiar de atendimento; orientação sócio familiar; atendimento psicossocial; orientação jurídico-social; referência e contra referência; informação, comunicação e defesa de direitos; apoio à família na sua função protetiva; acesso à documentação pessoal; mobilização, identificação da família extensa ou ampliada; articulação da rede de serviços socioassistenciais; articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais; articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de

Direitos; mobilização para o exercício da cidadania; trabalho interdisciplinar; elaboração de relatórios e/ou prontuários; estímulo ao convívio familiar, grupal, social e comunitário; mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio; produção de orientações técnicas e materiais informativos; organização de banco de dados e informações sobre o serviço, sobre organizações governamentais e não governamentais e sobre o Sistema de Garantia de Direitos. (BRASIL, 2009, p. 33).

Segundo o art.10 é dever dos assistentes sociais, sempre que possível incentivar a prática interdisciplinar, que é a base da atuação do CREAS, que requer estratégias que possibilitem a participação e o compartilhamento de concepções, as trocas de conhecimentos entre os profissionais e o estudo intersetorial das situações atendidas, que potencializa a capacidade de responder às demandas complexas, observada no cotidiano da unidade.

Dessa forma, o trabalho em equipe interdisciplinar, tendo por base objetivos comuns, deve integrar os profissionais e contribuir para qualificar e dinamizar as ações e as rotinas de trabalho da unidade.

A equipe deve considerar os princípios éticos, assim como as competências e atribuições de cada profissional, bem como se deve manter o respeito ao sigilo profissional no CREAS, cabendo a cada profissional, junto com a Coordenação, quando for o caso, avaliar os aspectos que podem ser compartilhados com a equipe para integrar as ações, de modo a evitar exposições desnecessárias da vida e das situações vivenciadas pelos usuários, tendo em vista o tipo de situações atendidas.

Nessa perspectiva, é importante que a coordenação do CREAS, em conjunto com a equipe, avalie e defina as informações que irão compor os relatórios de acompanhamento familiar, e as atividades da Unidade, os relatórios para o órgão gestor de Assistência Social, para os órgãos de defesa de direitos, quando for o caso, dentre outros, igualmente a troca de

informações de uma forma geral com a rede, observadas as questões relativas à ética profissional.

Destaca-se que o trabalho interdisciplinar é uma estratégia importante para o trabalho no CREAS, o compartilhamento de informações e discussões acerca das situações qualificarão o atendimento prestado, no entanto é imprescindível que cada profissional compreenda sua função e papel, pautado em sua formação.

É necessário que haja compreensão das funções, atribuições, rotinas, procedimentos, instrumentos e a sistemática adotada para o registro de informações administrativas que precisam ser amplamente conhecidas.

É importante mencionar a postura ética do sigilo profissional dentro do CREAS, segundo o código de ética art.11, veta e proíbe o assistente social em intervir, em processos de trabalho que outro profissional esteja trabalhando, na equipe interdisciplinar. Contudo na intervenção da equipe multiprofissional, o profissional poderá socializar as informações necessárias para atender o interesse do usuário.

O trabalho desenvolvido por equipe multiprofissional envolve ações de profissionais de diferentes áreas, essas ações deverão contribuir com o atendimento do usuário, e cada profissional dentro de sua especificidade colabora para a composição de um atendimento integral e nesse sentido ocorrerá também uma articulação e colaboração entre os profissionais que constituem as equipes do CREAS.

Alguns eixos que devem nortear a organização e o desenvolvimento do trabalho social no CREAS, de acordo com, MDS - Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS:

- **Território e Localização:** O território é um espaço contraditório, pois o mesmo tempo é o lugar onde se produz e reproduz exclusão e a violência. Conhecer o território e suas especificidades, constitui elemento fundamental para a definição e organização dos serviços e do

trabalho social na unidade. Nessa perspectiva é fundamental que o órgão gestor de assistência social, realize diagnóstico que permita conhecer as especificidades dos territórios, incluindo informações sobre as características dos riscos pessoais e sociais, por violação de direitos. Este diagnóstico deve subsidiar o planejamento, a localização e a implantação de cada CREAS necessário na localidade. O mapeamento da rede de articulação sua localização, características potencialidades e inclusive lacunas, é também imprescindível para composição deste diagnóstico, que contribui para se delinear fluxos de articulação e desenvolver ações.

- **Atenção Especializada e Qualificação do Atendimento:** Exige que a equipe seja interdisciplinar, contando com os profissionais de nível superior e médio, com capacidade técnica para o desenvolvimento de suas funções e domínio teórico-metodológico por parte da equipe. Numa perspectiva dialética, deve agregar instrumentos técnicos e operativos, bases teórico-metodológicas e ético-políticas, que possam proporcionar uma aproximação sucessiva e crítica a realidade social, donde emergem as situações atendidas.
- **Centralidade na Família:** Visa compreender em um determinado contexto, como se constroem e se expressam as relações familiares entre seus membros, essa perspectiva não visa responsabilizar a família e seus componentes, mas contextualizar a situação vivida e recolocar o papel do Estado como provedor de direitos, por meio das políticas sociais, fornecendo instrumentos de apoio e sustentação necessário para a proteção social das famílias. O CREAS, trabalha com centralidade na família que deve considerar as potencialidades do conjunto dos seus membros e de cada indivíduo, compreendendo as singularidades e particularidades das situações vivenciadas por cada sujeito, para proporcionar apoio e proteção, tendo vista a superação de fragilidades e violação.
- **Acesso a Direitos Socioassistenciais:** Os profissionais, devem garantir a todo usuário o direito de ser informado sobre as normas de funcionamento da unidade e procedimentos que possam ser adotados ao longo do acompanhamento, considerando demandas identificadas e encaminhamentos, pertinentes que devem ser fornecidos e as informações

necessárias para os benefícios, serviços e competências e atribuições de cada órgão da rede, bem como formas de acesso aos mesmos.

- **Mobilização e Participação Social:** O trabalho social no CREAS deve primar pela participação social dos usuários e pela realização de ações que propiciem intervenções nos territórios voltadas à mobilização social para a prevenção e o enfrentamento de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos.
- **Trabalho em Rede:** Tem objetivo integrar as políticas sociais na sua elaboração, execução monitoramento e avaliação. O órgão gestor de Assistência Social deve buscar a articulação em rede para fortalecer a complementaridade das ações dos CREAS com os diversos órgãos envolvidos no acompanhamento às famílias e aos indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Para tanto, deve primar pela articulação que almeje o acesso dos usuários aos demais serviços, projetos e programas que integram o SUAS e às outras políticas públicas, considerando a complexidade de cada situação vivenciada pelas famílias e indivíduos. (MDS, 2011, p.26 - 38)

Os deveres dos profissionais assistentes sociais, segundo o artigo 3º da Cartilha do CFESS, Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social 2011, estabelece:

- a) desempenhar suas atividades profissionais, com eficiência e responsabilidade, observando a Legislação em vigor;
- b) utilizar seu número de registro no Conselho Regional no exercício da profissão;
- c) abster-se, no exercício da profissão, de práticas que caracterizem a censura, o cerceamento da liberdade, o policiamento dos comportamentos, denunciando sua ocorrência aos órgãos competentes;
- d) participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades. (CFESS, 2011, p. 17 - 18)

A atuação dos profissionais de Serviço Social, está pautada no Código de Ética da Profissão e na Lei de regulamentação da profissão nº 8.662/93, respeitando os indivíduos e atuando no processo de garantia de

direitos. Os profissionais precisam ter uma postura acolhedora pautando-se na ética e no respeito, na autonomia e dignidade dos sujeitos.

No Código de Ética do Assistente Social, prescrevem-se os direitos e deveres do assistente social e segundo os princípios e valores, para o exercício profissional deve-se observá-los:

- Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais;
- Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo;
- Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras;
- Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;
- Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática;
- Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças;
- Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual;
- Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero;
- Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos/as trabalhadores/as;
- Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional;
- Exercício do Serviço Social sem ser discriminado/a, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de

gênero, idade e condição física (CFESS, 1993, s/p).

Esses onze princípios fundamentais, tratam da postura, da compreensão de mundo e do compromisso ético-político do Serviço Social, destaca-se especialmente o compromisso que a profissão tem com a transformação societária, com a liberdade como o valor ético central. Nesses princípios fundamentais, o profissional encontra direcionamento, ético e político da profissão para o exercício profissional nos diferentes espaços sócio-ocupacionais.

A corrente teórica principal, que oferece fundamentação à atuação profissional é o marxismo, que no Serviço Social vai ser entendido como um aporte teórico-metodológico que reflete sobre as classes sociais, sobre as condições objetivas e subjetivas que se configuram os determinados fenômenos atendidos pela profissão.

A corrente marxista permeia a dimensão, teórico-metodológica da profissão devendo fornecer ao profissional um ângulo de leitura dos processos sociais, um processo de explicação da dinâmica da vida social na sociedade capitalista que possibilita a análise da realidade. O profissional precisa interpretar a realidade social e as demandas dos usuários, através de estudos abrangentes e com embasamentos teóricos, criando formas efetivas de transformar a realidade desse usuário e respeitando suas especificidades.

Na dimensão ética-política, envolve o projetar da ação em função dos valores e finalidades do profissional, da instituição e da população. Os profissionais são responsáveis pela avaliação das consequências de suas ações, são diferentes posições que os profissionais assumem e para tanto, precisam de uma sustentação teórica para reflexão e comprometimento com o projeto profissional. Segundo IAMAMOTO (2008), o assistente social não pode ser neutro, ele deve se posicionar politicamente diante da realidade, para intervir e assim ter consciência de qual é a direção a ser seguida, e nesse sentido torna-se imprescindível ter presente o Código de

Ética Profissional, especialmente no que tange aos onze princípios que balizam o exercício profissional.

Na dimensão técnica-operativa têm-se os instrumentos técnicos e as estratégias de intervenção, que são partes constitutivas do instrumental, pertencem ao âmbito da operacionalização da ação profissional e tem por objetivo conhecer e se apropriar do conjunto de habilidades técnicas para o atendimento da população usuária.

A práxis profissional do assistente social configura-se nas possibilidades de transformação da realidade social em que se inserem os sujeitos usuários dos serviços sociais. Segundo Marx, a práxis é uma atividade humana prático-crítica, que nasce na relação entre o homem e a natureza, que expressa precisamente o poder que o homem tem de transformar o ambiente externo.

A práxis é um elemento importante tanto no âmbito do conhecimento, quanto no âmbito das intervenções profissionais, essa prática é transformadora, crítica, pensada e reflexiva que possui capacidade ou intensão de transformar a realidade social.

Então se afirma que teoria e prática são imbricadas e relacionadas entre si, não se posicionam em campos opostos, constituem a intervenção profissional, criam possibilidades e requerem mediações objetivas e subjetivas que se relacionam com as dimensões do exercício profissional.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do campo de estágio, despertou o interesse de aprofundar o estudo sobre a intervenção do profissional de Serviço Social no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). O resultado do trabalho ora apresentado foi decorrente da busca de diversos materiais teóricos sobre a temática que pudessem contribuir para a intervenção do assistente social no Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS.

Durante a vivência de campo de estágio, junto com a equipe do CREAS, foi possível conhecer e compreender o exercício profissional do assistente social e seus instrumentos técnicos. Os assistentes sociais na execução de suas atividades utilizam como instrumental as entrevistas, sendo esse seu principal instrumento de trabalho. No momento da entrevista o profissional faz o levantamento das informações e registra-as em seus cadastros, sendo a partir desses dados coletados que organiza e planeja sua intervenção junto à família e aos sujeitos atendidos.

Após o registro das informações sobre a família e a situação atendida os assistentes sociais, procedem às análises sociais buscando alternativas que possam garantir os direitos do usuário e sua família. Destas análises procede-se o acompanhamento direto realizado pelo profissional junto ao usuário, assim como se desencadeia diferentes encaminhamentos, utilizando-se a rede socioassistencial existente no município, com a finalidade de prover as diversas seguranças, de acolhida, alimentação, saúde etc., promovendo a proteção social integral. Ademais, concomitantemente a estes procedimentos é acionado o sistema de garantia de direitos, na medida em que as situações atendidas pelo CREAS envolve violação de direitos, o que demanda o trabalho do Poder Judiciário, do Ministério Público e/ou do Conselho Tutelar. No processo de acompanhamento da família outro instrumental utilizado pelos profissionais é a visita domiciliar, que tem por finalidade num primeiro momento a

aproximação com a realidade vivida pelo usuário e em seguida para a construção de vínculos, os quais são de extrema importância para um atendimento qualificado.

Dando continuidade no acompanhamento da família atendida os assistentes sociais em conjunto com outros profissionais do CREAS elaboram relatórios, os quais são documentos de registro de informações, onde constam as observações dos profissionais sobre a situação dos usuários atendidos, servindo para encaminhamentos à serviços e programas, bem como para os processos judiciais.

Percebeu-se ao longo do estágio realizado que a principal deficiência e dificuldade no trabalho das assistentes sociais é a ausência de carros, que dificulta a continuidade no atendimento através das visitas domiciliares, também a falta de computadores que dificulta a elaboração dos relatórios e lançamento no banco de dados as fichas dos usuários.

As entrevistas com as assistentes sociais foram realizadas durante o período do estágio obrigatório, realizou-se a entrevista com duas assistentes sociais que trabalham no CRAS no bairro Porto dos Padres. Ambas compartilharam sobre sua rotina no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS o que se considera muito importante, pois pode-se conhecer um pouco melhor sobre os serviços ofertados nesse equipamento.

Ainda que no campo interventivo sejam inúmeras as dificuldades encontradas pelos profissionais, observa-se a importância de estabelecer estratégias de garantia na construção de um exercício profissional que de fato atenda os interesses dos usuários.

Assim sendo, as normativas jurídicas são importantes aportes para a intervenção profissional, contudo não somente estas normativas oferecem suporte ao exercício profissional, se faz necessário o domínio dos fundamentos teórico-metodológicos da profissão, e especialmente a compreensão das três dimensões do exercício profissional (teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa).

A partir dessa análise, acredita-se que as dimensões (teórico-metodológica, ético-política, técnico-operativa) do exercício profissional são de extrema importância para uma intervenção qualificada. Por tanto é fundamental que os profissionais se apropriem de cada uma delas, na medida em que são indissociáveis e oferecem a articulação da teoria e da prática.

Um exercício profissional comprometido com as demandas da classe trabalhadora e voltado para a construção de sujeitos autônomos prescinde de profissionais com a devida fundamentação teórico-metodológica, pautado numa intervenção crítica, instituindo um exercício profissional na defesa dos direitos e garantias sociais.

Será através da leitura crítica da realidade social, mediante uma postura investigativa que os assistentes sociais desvelam suas possibilidades de atuação. No exercício profissional o assistente social deve olhar para além das relações imediatas, ou seja, não só olhar aquilo que está posto no plano visível, mas será necessário a apreensão das situações com maior profundidade, passando ao plano mediato da realidade social.

Vale ressaltar que a entrevista e a experiência do estágio foram de grande valia para o processo de formação e instigou o presente estudo, visto que é no estágio que se vivencia as dificuldades e possibilidades que uma atuação comprometida pode alcançar.

**REFERÊNCIAS:**

ATLAS – **Desenvolvimento Humano do Município de Paranaguá**, 2018.

Disponível em:

[http://www.atlasbrasil.org.br/2013/pt/perfil\\_m/paranagua\\_pr](http://www.atlasbrasil.org.br/2013/pt/perfil_m/paranagua_pr)

Acessado no dia 15 de outubro de 2018

BEHRING, Elaine Rossetti. **Política social: fundamentos e história**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

BRASIL, MDS - **Livro Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**, 20 de maio de 2014

Disponível em?

[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/tipificacao.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf)

Acessado no dia 04 de novembro de 2018

BRASIL, MDS -**Orientações sobre a Gestão do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**,

Disponível em:

[file:///C:/Users/usuario1/Desktop/TODAS%20PASTAS/faculdade/tcc/CREAS\\_1\\_Versão.pdf](file:///C:/Users/usuario1/Desktop/TODAS%20PASTAS/faculdade/tcc/CREAS_1_Versão.pdf)

Acessado no dia 23 de outubro de 2018

BRASIL, MDS - **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**, 2011. Disponível em:

<file:///C:/Users/usuario1/Desktop/TODAS%20PASTAS/faculdade/tcc/04-caderno-creas-final-dez..pdf> Acessado no dia 1 de novembro de 2018

BRASIL, MDS-**Normativas LOAS Anotada** Disponível em:

[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/LoasAnotada.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/LoasAnotada.pdf) Acesso no dia 24 de setembro de 2018

BRASIL, MDS- **Normativas PNAS-2004** Disponível em:

[http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf) Acesso no dia 27 de setembro de 2018

BRASIL, MDS - **Resolução do CNAS Nº 109**, 11 de novembro de 2009. Disponível em:

[http://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/assistencia\\_social/resolucoes/2009/Resolucao%20CNAS%20no%20109-%20de%2011%20de%20novembro%20de%202009.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/assistencia_social/resolucoes/2009/Resolucao%20CNAS%20no%20109-%20de%2011%20de%20novembro%20de%202009.pdf)

Acessado no dia 03 de novembro de 2018

CAPS – **CAPS em Paranaguá, 2018**. Disponível em:  
<https://caps-br.club/caps-em-paranagua-pr-telefone-endereco/>  
Acessado no dia 27 de outubro de 2018

CFESS, **Código de Ética do/a Assistente Social**. Resolução 273 de 13 de março de 1993. Disponível em:  
[http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP2011\\_CFESS.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP2011_CFESS.pdf)  
Acessado no dia 1 de novembro de 2018

CFESS, **Lei de Regulamentação da Profissão** nº 8.662 de 07 de junho de 1993.

CFESS, **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social**, 2011. Disponível em:  
[http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha\\_CFESS\\_Final\\_Grafica.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha_CFESS_Final_Grafica.pdf)  
Acessado no dia 31 de outubro de 2018

CRESS/RN, **A práxis do/a Assistente Social e a materialização do Projeto Ético-Político na sociedade capitalista**, novembro de 2014  
Disponível em?  
<http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/Z12cU6c0TYLAGqT92Z0m.pdf>  
Acessado no dia 06 de novembro de 2018

GUIA DO TURISMO - **Paranaguá abriga diversos monumentos tombados pelo Patrimônio Histórico e Artístico do Paraná**, 2018.  
Disponível em:  
<https://www.guiadoturismobrasil.com/cidade/PR/838/paranagua>  
Acessado no dia 18 de outubro de 2018

IAMAMOTO, Marilda - **As Dimensões Ético-políticas e Teórico-metodológicas no Serviço Social Contemporâneo**. Disponível em:  
[http://www.fnepas.org.br/pdf/servico\\_social\\_saude/texto2-2.pdf](http://www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/texto2-2.pdf)  
Acessado no dia 31 de outubro de 2018

IBGE- **Cidades Paranaguá Panorama** Disponível em:  
<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/paranagua/panorama>  
Acesso no dia 08 de outubro de 2018

IPARDES – **Caderno do Município**, 2018. Disponível em:  
<http://www.ipardes.gov.br/cadernos/MontaCadPdf1.php?Municipio=83200>  
Acessado no dia 12 de outubro de 2018

NETTO, J.P. **Capitalismo Monopolista e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1992.

PREFEITURA DE PARANAGUÁ - **Conselho Tutelar**, 2018. Disponível em:

<http://www.paranagua.pr.gov.br/conteudo/secretarias-e-orgaos/conselho-tutelar> Acessado no dia 27 de outubro de 2018

PREFEITURA DE PARANAGUÁ – **Conteúdos das secretárias e órgãos da Educação**, 2018. Disponível em:

<http://www.paranagua.pr.gov.br/conteudo/secretarias-e-orgaos/educacao/escolas-municipais> Acessado no dia 12 de outubro de 2018

SERVIÇOS BLOG – **Bairros de Paranaguá**, 2015. Disponível em

<http://www.servicos.blog.br/bairros/bairros-de-paranaguapr/>

Acessado no dia 08 outubro de 2018

TCC – **Documento do CREAS Institucional**, Disponível em:

[file:///C:/Users/usuario1/Desktop/TODAS%20PASTAS/faculdade/tcc/creas\\_institucional%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/usuario1/Desktop/TODAS%20PASTAS/faculdade/tcc/creas_institucional%20(1).pdf) Acessado no dia 23 de outubro de 2018

Apêndice 01: Foto do grupo do PAEFI com os idosos no dia 13 de novembro



Apêndice 02: Foto do grupo assistindo vídeo sobre longevidade



Apêndice 03: Foto da Dinâmica – Desfile



Apêndice 04: Foto das lembrancinhas entregues



**Apêndice 05: ENTREVISTA COM AS ASSISTENTES SOCIAIS  
DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL -  
CRAS**

1- QUAIS SÃO AS NORMATIZAÇÕES QUE FUNDAMENTAM A OFERTA DE SERVIÇOS PELO CRAS?

2- QUAL É O PÚBLICO QUE SÃO ATENDIDOS PELO CRAS?

3- QUAIS SÃO OS SERVIÇOS E AÇÕES QUE O CRAS OFERECE?

4- PAIF?

5- AS FAMÍLIAS QUE SÃO ATENDIDAS PELO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA E O BPC, ELAS SÃO ACOMPANHADAS?

6- O TRABALHO EM REDE?