

## O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DOS ASSISTENTES SOCIAIS NO SERVIÇO DE CUIDADO NO DOMICÍLIO

Izabel Cristina Dias Lira<sup>1</sup>

Janaína Carvalho Barros<sup>2</sup>

### 1. INTRODUÇÃO

Na atualidade com o avanço da redução do Estado brasileiro em um contexto mundial, no qual o capitalismo contribui para operar mudanças na economia e nas relações internacionais, que afetam os processos de produção e reprodução social, é necessário conhecer e analisar aspectos relacionados ao exercício profissional do Assistente Social. No sentido de identificar as mediações e contradições que perpassam seu trabalho profissional, e de que maneira esses condicionam esse trabalho, e a forma como os profissionais estão elaborando suas respostas nesse cenário.

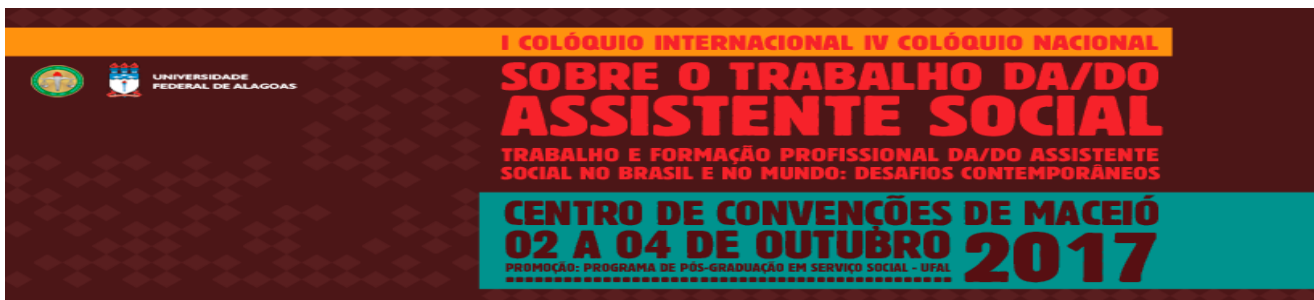
O tema a ser tratado está vinculado a um tipo de demanda por um serviço que já está crescendo, e tendencialmente vai continuar em expansão, considerando-se o processo de envelhecimento da população brasileira. Conhecer as demandas e as respostas não só da rede institucional, quanto dos profissionais envolvidos, em especial os assistentes sociais, representa um passo importante para analisarmos o exercício profissional, numa perspectiva de totalidade, nesse tipo de serviço.

O objetivo será o de analisar o exercício profissional das Assistentes Sociais na execução do Serviço de Cuidado no Domicílio<sup>3</sup> no âmbito da Política de Assistência Social, buscando identificar nessa análise as demandas, condições e relações de trabalho, atribuições e competências dos agentes profissionais. Essa questão é parte da pesquisa Serviço de Proteção Social Básica e de Média Complexidade no Domicílio voltado à Pessoa Idosa: Demandas e Respostas da Rede Socioassistencial em Cuiabá/MT. Uma pesquisa de

<sup>1</sup> Doutora em Serviço Social PUC/SP, Docente Associada da UFMT, icdlira@gmail.com

<sup>2</sup> Doutora em Serviço Social UFRJ/RJ, Docente Adjunta da UFMT, jan-cars@hotmail.com

<sup>3</sup> Este projeto foi submetido sob protocolo CEP273/2015 e provado pelo CEP/Humanidades/UFMT.



campo que foi realizada no período de maio de 2015 a fevereiro de 2016, e que utilizou como fonte de dados primários entrevistas semi-estruturadas com assistentes sociais (13) dos Centros de Referência em Assistência Social (CRAS) e dos Centros de Referência Especializada em Assistência Social (CREAS) de Cuiabá.

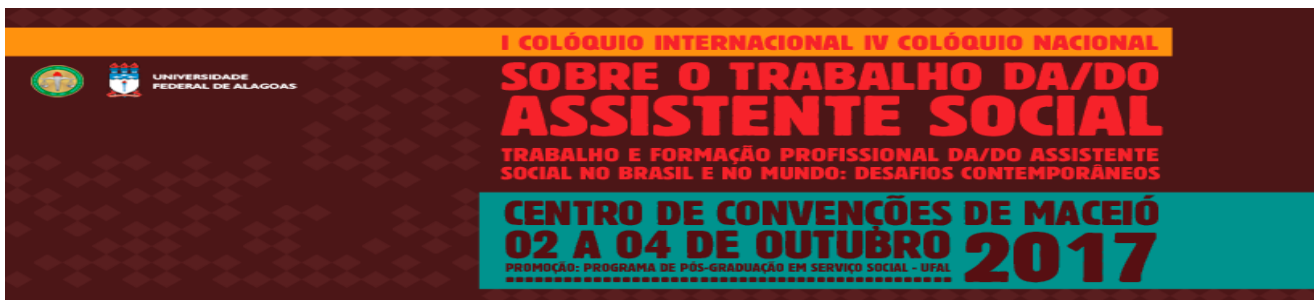
Com relação à Proteção Social Básica, existem atualmente treze CRAS, instalados nas quatro regionais político administrativas da prefeitura municipal de Cuiabá, o que é considerado ainda insuficiente, pois há uma média de mais de vinte bairros por cada CRAS. E na proteção social especial foram instalados dois CREAS. Nestes CRAS e CREAS de Cuiabá são desenvolvidos todos os serviços, programas, projetos e benefícios previstos na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução 109/2009).

Na impossibilidade de abordar sobre todos os serviços socioassistenciais previstos na proteção social básica e de Média Complexidade, limitamos nossas considerações ao Serviço de Cuidado no Domicílio. Com foco nas pessoas idosas que vivenciam situação de vulnerabilidade social pela fragilização de vínculos familiares e sociais e/ou pela ausência de acesso e possibilidade de inserção, habilitação social e comunitária.

No Brasil dados do IBGE (2010), apontam que 16,6% de pessoas com 60 anos e mais estão vivendo com alguma condição de dependência, e com projeções de aumento do número de pessoas idosas que dependerá de cuidados prolongados de 30% a 50% entre 2010 e 2020. E dependendo de melhorias (ou não) nas condições de saúde e autonomia este percentual poderá crescer (CAMARANO e KANSO, 2010, p. 606).

Outro dado importante refere-se ao percentual de idosos que convivem com limitações físicas, conforme dados do IBGE (2010), cujos indicadores selecionados na publicação denominada “Sobre a Condição de Saúde dos Idosos”, demonstram que a taxa de incapacidade funcional é maior entre os idosos com menor renda, variando de 20% a 39%, enquanto os idosos de maior renda variam de 6% a 33% (BRASIL, 2009).

Por sua vez, o envelhecimento populacional ocorre em uma conjuntura de redimensionamento dos mecanismos de provisão e regulação social, em que o direito, no caso específico do segmento idoso, tem suas demandas ampliadas. Ao mesmo tempo em que, inúmeros entraves estruturais vinculados à política econômica inviabiliza a expansão dos direitos e das políticas públicas, o que provoca desafios as pessoas idosas das camadas populares, principalmente com perda de autonomia física e cognitiva devido à



idade e as condições de vida, vindo a ser essas as que mais se ressentem das fragilidades dos serviços públicos, na medida em que no contraponto da materialização do direito se deparam com medidas restritivas a efetivação dos mesmos.

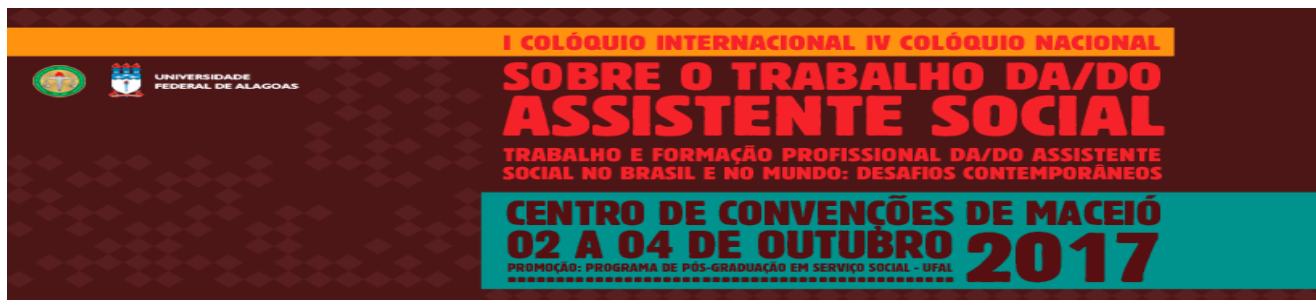
Esses dados acima evidenciam que a demanda de cuidado prolongado vem aumentando de forma expressiva, o que requer a materialização dos direitos sociais de cidadania na abrangência preconizada pelo Estado. Uma vez que o contexto sócio-histórico do capitalismo, nos dias atuais, aumenta significativamente a pobreza e desigualdade social, impactando na estrutura familiar, inviabilizando que a família permaneça como principal cuidador, sem a corresponsabilidade do Estado.

Neste cenário se ressalta a contribuição de estudos sobre o rebatimento dessas transformações do/no mundo do trabalho sobre o exercício profissional, como este realizado nos CRAS e CREAS de Cuiabá, procurando identificar de que forma ocorre o desenvolvimento da intervenção profissional.

## **2. A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E O SERVIÇO DE CUIDADO NO DOMICÍLIO**

A Política de Assistência Social reconhecida na Constituição de 1988 como política pública de direito e de responsabilidade do Estado, ganha visibilidade no cenário brasileiro na década de 1990, com a regulamentação expressa em um conjunto de documentos que formam o marco jurídico/legal, e que trazem uma nova concepção de proteção social e redefinição de sua organização. Essas mudanças no padrão histórico de intervenção na política repercutem no modelo de gestão institucional e do trabalho na Assistência Social.

O Sistema Único de Assistência Social - SUAS (2005) regula a organização e implementação da PNAS em todo o território nacional, operacionaliza à Proteção Social Básica e Especial por meio dos serviços socioassistenciais, cujos serviços, programas, projetos e benefícios têm como centralidade a família. A Proteção Social Básica e Especial passa a ser responsabilidade dos municípios por meio dos Centros de Referência de Assistência Social/CRAS que inovam com o aspecto preventivo. E o Centro de Referência Especial de Assistência Social/CREAS de caráter protetivo destina suas ações a famílias e indivíduos cujos direitos foram violados, porém os vínculos não foram rompidos (BRASIL,



2005).

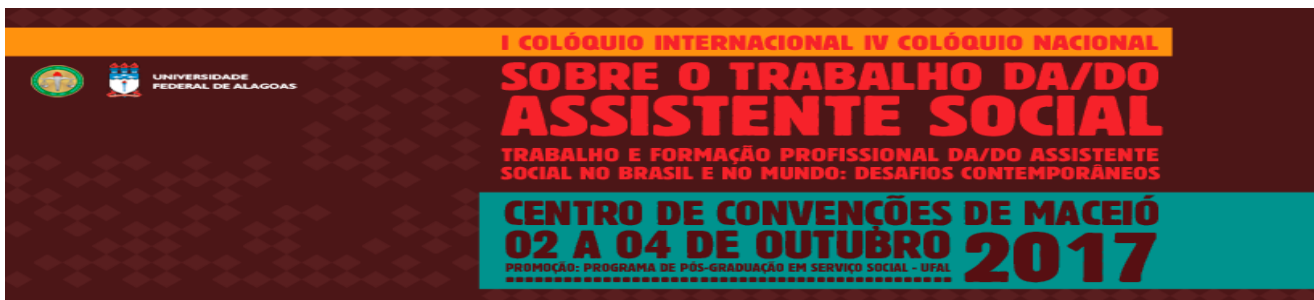
Na organização do SUAS a pessoa idosa, enquanto parte constitutiva da família, tem garantido inúmeros serviços socioassistenciais configurados na Política, dentre eles o Serviço de Cuidado no Domicílio que prevê ações articuladas a rede socioassistencial, com as demais políticas e Órgãos de Defesa de Direitos.

## **2.1. O Serviço de Cuidado no Domicílio**

Este serviço está presente no âmbito da Proteção Social Básica e de Média Complexidade devendo estar articulado com os serviços socioassistenciais, desenvolvidos no CRAS principalmente com o PAIF, e no CREAS com o PAEFI. Esse serviço deve ofertar atividades continuadas com atenção individualizada e personalizada para pessoas idosas, que perderam sua capacidade funcional parcial ou total, e seus cuidadores.

O Serviço de Cuidado no Domicílio prevê o desenvolvimento de ações continuadas e planejadas, porém os dados da pesquisa demonstram que o serviço ainda necessita avançar na sua implementação para provocar mudanças no âmbito preventivo e protetivo na vida das pessoas idosas e seus familiares. Até o presente momento as ações desenvolvidas no Serviço ocorrem quando há denúncias e/ou encaminhamentos da rede socioassistencial, das demais políticas públicas, de Órgãos de Defesa de Direitos (Promotoria, Ministério Público, Delegacia da Mulher), Conselho de Direito do Idoso, por denúncias de familiares e vizinhos e demandas espontâneas.

Apesar de o serviço estar previsto no âmbito preventivo, a ser desenvolvido pelos CRAS, verificamos que este ocorre principalmente no CREAS, o que demonstra que na maioria das vezes, quando chega à demanda pelo serviço já ocorreu a exclusão e violação dos direitos, sendo que estes chamam atenção tanto pelo volume de demandas quanto pela complexidade dos casos. Sendo muitos os casos encaminhados para os serviços de Alta Complexidade e Órgãos de Defesa de Direito.



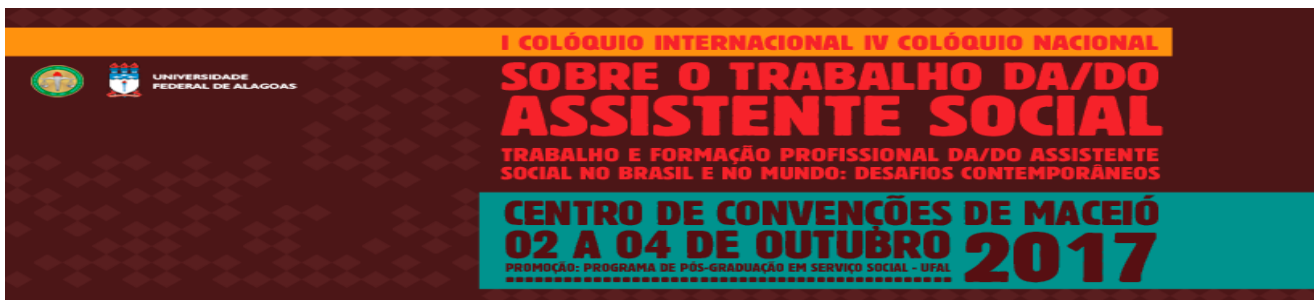
O Serviço de Cuidado no Domicílio aponta fragilidade ou insuficiência em todos os níveis da rede socioassistencial, que deveria ser referência na cobertura de uma rede de segurança social e assentado na lógica da proteção social e de direitos de cidadania. Entretanto não vem sendo efetivado como serviço público de direito do cidadão e de dever do Estado. O que requer a implementação acelerada da cobertura desses serviços, de forma preventiva, gratuita e universal, o que envolve a cobrança e controle de ações, financiamento que extrapolam a assistência social diante da rápida transição demográfica e do prolongamento do tempo da velhice.

### **3. EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO SERVIÇO DE CUIDADO AO IDOSO**

A partir das últimas crises do capitalismo, no final do século XX e início do XXI percebe-se que está em curso tanto uma série de transformações nas formas de organização e gestão do trabalho, como macrossocietárias. O que modifica não só as condições e relações de trabalho, mas as características que os trabalhadores têm de adquirir para exercê-lo, é o chamado perfil profissional, que deve adequar-se as necessidades do mercado de trabalho.

Ocorre que não se trata de qualquer mercado, dadas às necessidades do estágio capitalista atual, cujas características de organização da produção e do trabalho são: o enxugamento da estrutura da produção, diminuição do número de trabalhadores com a respectiva ampliação de atribuições (polivalência), terceirização da força de trabalho em diferentes modalidades. Um mercado marcado pelo crescimento da flexibilização, intensificação e precarização do trabalho mecanismos que têm se mostrado eficientes para garantir a reprodução ampliada do capital e que se constituem em formas de exploração e dominação dos trabalhadores.

No caso atual, o que se constata é que uma das maiores consequências dessa mundialização é o crescimento da desigualdade social, com a ênfase na construção de relações sociais desumanizadas e alienadas que viabiliza a exploração, dominação do modo de ser imposto pelo capitalismo.



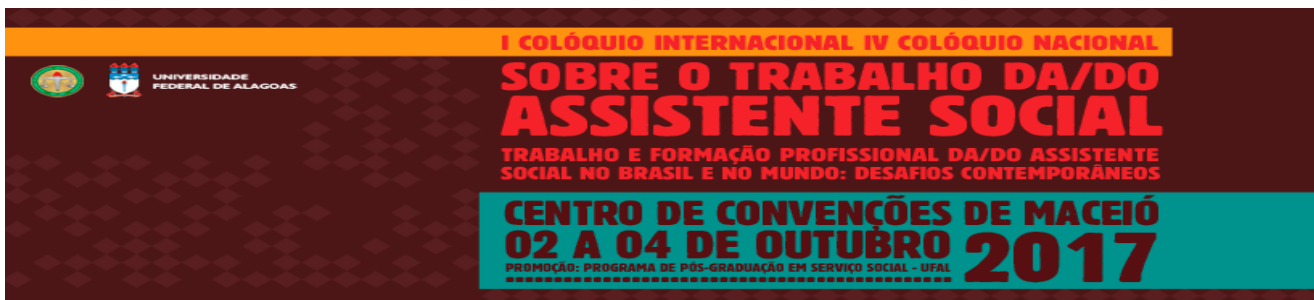
E no que se refere ao Estado, em um contexto neoliberal, esse tem como características a privatização, focalização das políticas e absorção da gestão gerencial da esfera privada. Essa transferência da lógica privada para o espaço público terá como consequência o privilegiamento da eficiência e produtividade de acordo com a racionalidade privada. Na qual a atenção do Estado deve se voltar para os segmentos populacionais que não tem condições de acessar os bens e serviços que atenderão suas necessidades via mercado.

Acompanha essas mudanças da contrarreforma do Estado a discussão sobre a ênfase da instrumentalidade nas práticas institucionais de gestão, desde a década de 1990, nas quais passa a ser priorizada a dimensão técnica no lugar da dimensão política (processo de despolitização das práticas sociais). “Os direitos sociais passam a ser abordados tecnicamente, dependendo mais da adequada aferição da realidade, mediante delimitação dos focos essenciais de atenção pública, do que de projeto político de enfrentamento das desigualdades sociais e da exploração capitalista” (BARBOSA, 2004 p.53).

Nesse caminho indica-se a “urgência de dotar a gestão da seguridade de maior eficiência e competitividade” (BARBOSA, 2004 p.53), e para isto restringe-se a responsabilidade do Estado no que se refere à proteção social, a ponto de submetê-la a descentralização, focalização e privatização.

O exercício profissional do assistente social se insere nesse cenário marcado conforme Guerra (2010, p.715), pelas “diversas formas de precarização das relações e condições de trabalho, flexibilização dos direitos e focalização das políticas sociais, que, como parte da mesma racionalidade, se expressam e condicionam exercício e formação profissionais”.

Partimos do princípio que a materialização do trabalho dos assistentes sociais só pode ser entendida em relação aos condicionantes externos e internos a sua intervenção. Assim como a própria construção dos espaços ocupacionais também é um produto histórico, condicionado pelo movimento das classes sociais em determinado estágio do capitalismo, e “pelo tipo de respostas teórico-práticas densas de conteúdo político dadas pela categoria profissional” (IAMAMOTO, 2009 p. 344).



No contexto atual, mediado pela lógica do mercado, “o exercício profissional sofre um redimensionamento pelas alterações ocorridas na esfera dos serviços sociais e pelas demandas. No que se refere às mudanças nos serviços, a estes é incorporada a lógica da produção capitalista alterando suas condições e relações de trabalho e formas de sociabilidade” (GUERRA, 2006 p.2). Essas questões interferem no perfil do profissional, nas suas funções, atribuições e competências. De acordo com Guerra (2006 p.2):

Os serviços, junto com as políticas sociais, passam a se constituir não apenas o espaço sócio-ocupacional dos assistentes sociais, mas a própria racionalidade que orienta o exercício profissional, configurando concepções de eficácia, eficiência, produtividade, competência de acordo com as exigências do mundo burguês para a acumulação/valorização do capital.

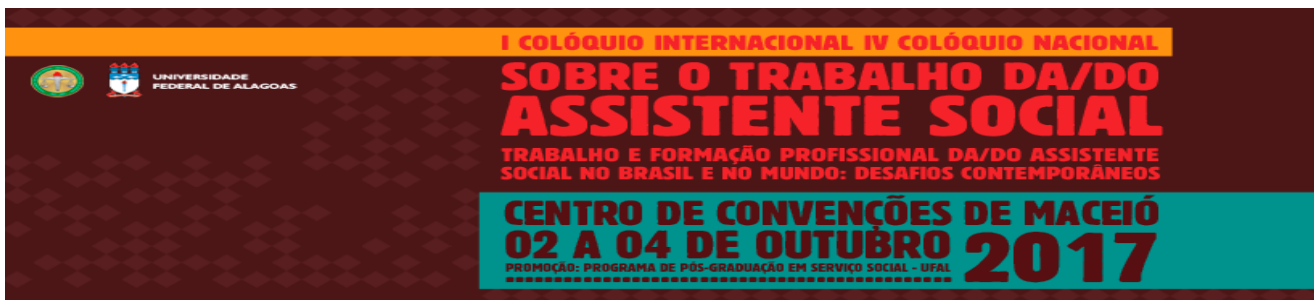
Em se tratando dos trabalhadores e da gestão do trabalho no Suas, Couto, Yazbek, Silva e Raichelis (2010, p. 57), apontam que as novas configurações da Assistência Social, introduziram significativas inflexões neste campo, dentre elas a exigência de novos modelos de organização e gestão do trabalho.

De acordo com as autoras a Assistência Social por ser uma área:

[...] de prestação de serviços, cuja mediação principal é o próprio profissional, o trabalho da assistência social está estrategicamente apoiado no conhecimento e na formação teórica, técnica e política do seu quadro de pessoal, e nas condições institucionais de que dispõe para efetivar sua intervenção (COUTO; YAZBEK; RAICHELIS, 2010, p. 58).

Também as formas e modos de organização e das condições no qual este trabalho se realiza devem ser identificados, uma vez que as condições atuais evidenciadas no capitalismo contemporâneo, com a globalização financeira do capital e sistemas de produção, ancorados no desenvolvimento tecnológico e de informação, impulsionam significativas mudanças nos processos de organização, relações e vínculos de trabalho. Um contexto que impõe aos trabalhadores várias formas de precarização do trabalho, e que atingem fortemente o trabalho assalariado “(...) sua realização concreta e as formas de subjetivação, levando a redefinição dos sistemas de proteção social (COUTO; YAZBEK; SILVA; RAICHELIS, 2010 p. 60)”.

Dessa maneira, a implantação do SUAS estabelece não apenas, novas formas de gestão e novas formas de regulação do trabalho, como também a ampliação do número de



trabalhadores cuja estabilidade funcional é condição primordial, ao lado de processos continuados de formação e qualificação(COUTO; YAZBEK; SILVA; RAICHELIS, 2010, p. 60).

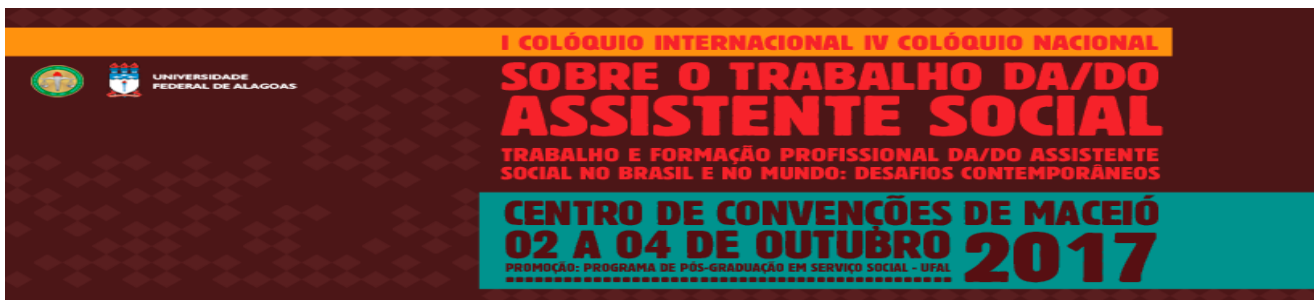
Devido ao quadro de desemprego estrutural e do enxugamento de medidas protetivas decorrentes do trabalho, há atualmente, um processo de redefinição do perfil desses usuários. A tendência é a ampliação dos demandatários do acesso a serviços e benefícios de assistência social, “são trabalhadores e suas famílias que, mesmo exercendo atividades laborativas, têm suas relações de trabalho marcadas pela informalidade e pela baixa renda” (COUTO; YAZBEK; RAICHELIS, 2010, p. 34).

Sobre a composição da equipe de referência para a prestação de serviços e execução das ações no âmbito da Proteção Social Básica e Especial, a NOB-RH/2006 estabelece parâmetros técnicos. De acordo, com o número de famílias referenciadas, para indicar a composição e número mínimo de profissionais adequados para a constituição da equipe de referência nos CRAS e CREAS. Entre os profissionais está prevista a inserção das Assistentes Sociais em toda a estrutura operacional do SUAS, as quais devem atuar de forma multi e interdisciplinar.

Uma relação contraditória identificada na pesquisa é a de que ao mesmo tempo em que se ampliou a requisição por assistentes sociais dada a implantação do SUAS, entre outros fatores, por outro lado, a forma de inserção dos profissionais, no município, ocorre ainda predominantemente através de modalidades flexibilizadas, precarizadas, e não por concurso público. Isto coloca diferenciações do ponto de vista dos direitos trabalhistas entre efetivos e temporários que tem desdobramentos quanto às condições efetivas de realização do exercício profissional. A insegurança quanto ao vínculo de trabalho (contratos temporários por tempo determinado), faz com que as assistentes sociais inclinem-se a realizar apenas o que é emergencial. Isto resulta em uma incorporação acrítica das rotinas institucionais, já que não vêem a possibilidade de continuidade de novos projetos, e apontam o tempo reduzido e a heterogeneidade das demandas como uma dificuldade a ser superada.

Este acúmulo de trabalho, instabilidade funcional e a rotatividade nas instituições assistenciais associado a ausência da equipe completa, de estrutura física, meios, instrumentos e equipamentos, foram apontados como aspectos que dificultam a realização





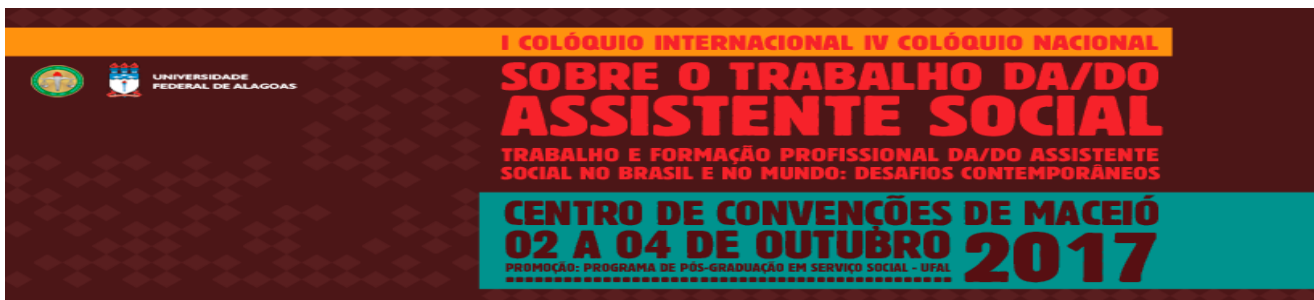
de projetos de intervenção, de acordo com as profissionais, mesmo tendo várias ideias de projetos que seriam “interessantes” para serem desenvolvidos, esses não chegam a ser materializados, o que termina por restringir a atuação a esfera da execução.

Em Cuiabá foram encontradas irregularidades em alguns CRAS quanto ao número de assistentes sociais necessários, e ausência de profissionais de outras áreas que deveriam compor a equipe. Deve-se atentar para este aspecto, uma vez que a insuficiência (seja pela ausência, ou pelo número reduzido de profissionais) no quadro da equipe técnica acaba por sobrecarregar os profissionais que estão na unidade, além de afetar diretamente a qualidade dos serviços ofertados.

Essa sobrecarga gerada pelo número reduzido de profissionais, e a expansão das demandas, atribuições, tem gerado um desgaste maior de energia (seja física, seja intelectual). Com a aceleração do ritmo de trabalho que além de dificultar o desenvolvimento do trabalho dos assistentes sociais, tem ainda resultado na “priorização de atendimentos emergenciais”, comprometendo a qualidade do serviço prestado ao usuário. Esse cenário pode também indicar uma intensificação do trabalho dos profissionais, vinculada a processos de flexibilização e precarização do trabalho que estão articulados as transformações no mundo do trabalho, e ao reordenamento do Estado.

No caso das assistentes sociais, com relação às suas atribuições foi possível identificar o que Guerra (2006 p.2) afirma sobre a existência de “uma interferência da lógica do capital na forma, no *modus operandi*, no conteúdo e no resultado do exercício profissional”. Quando o profissional, mesmo que de forma inconsciente, incorpora a racionalidade instrumental inserida na lógica de mercado transferida aos serviços e políticas sociais, e tende a reduzir seu exercício profissional ao cumprimento de rotinas burocráticas e metas institucionais. Ficando prisioneiro da imediatividade do seu cotidiano de trabalho, no qual a diversificação das demandas, e de atividades que lhe são solicitadas tornam difusas aquelas atribuições que de fato são legítimas e reconhecidas na legislação da categoria profissional.

É perceptível a ampliação no número de atribuições sob a responsabilidade do Serviço Social nas instituições, ampliaram-se também as demandas postas pelos usuários, por outras políticas sociais, órgãos de defesa de direitos e conselhos de políticas e de direitos. Para dar conta dessas mediações seria necessário desenvolver as competências



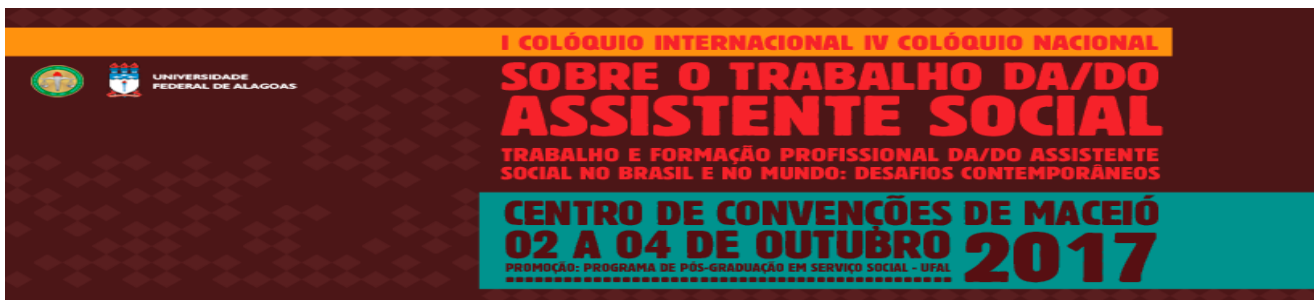
teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético-políticas para análise crítica da realidade, assim como para identificar as demandas presentes na sociedade, com a finalidade de formular respostas ao enfrentamento das expressões da questão social.

No que se refere às profissionais entrevistadas, em sua maioria prevalece os baixos salários, a precarização dos vínculos nas suas variadas formas de contratação, como contratos temporários, que reforçam uma inserção subalterna da profissão na divisão social e técnica do trabalho e facultam um tipo de resposta com conteúdo de resolução imediata de problemas emergenciais (GUERRA, 2011, p. 278).

[...] Essa inserção da profissão, além da sua condição de profissão interventiva no âmbito das sequelas da questão social, reforça um modo de fazer que é pontual, fragmentário, imediatista e que limita o exercício da profissão a meras ações instrumentais. Implica na descontinuidade do trabalho, alta rotatividade e perda de profissionais experientes, comprometendo a qualidade dos serviços (GUERRA, 2011, p. 278).

Quanto ao caráter imediato da prática, isso não quer dizer que o profissional não deva considerar em seu trabalho esse fator, no que se refere às cobranças por resolutividade em suas ações. A questão é saber se há preocupação em desenvolver ações que ultrapassem as demandas imediatas, e não reduzam a dimensão técnico-operativa apenas ao aspecto técnico-instrumental, destituída de suas articulações com as outras dimensões que constituem o exercício profissional.

Outro fato identificado a partir dos dados se refere ao desequilíbrio entre a ampliação das demandas postas ao Serviço Social e os recursos disponíveis (financeiros, humanos, e de estrutura), por parte da instituição. O que pode estar relacionado ao processo de descentralização, que ao mesmo tempo em que transferiu aos municípios uma maior responsabilidade em relação à prestação de serviços sociais, não efetivou a transferência orçamentária equivalente, ficando a maior parte do orçamento concentrada na União e nos estados. Além disso, esse desequilíbrio, que não é novo, porém vem se acentuando nas últimas décadas, pode ainda estar vinculado às consequências do movimento neoliberal, que a partir da reforma do Estado, e a indução de processos de modernização vem impondo a lógica da produtividade e da eficiência na gestão estatal, e em suas instituições, o que se traduz na adoção de parâmetros diametralmente opostos ao da lógica da universalização, e dos direitos.

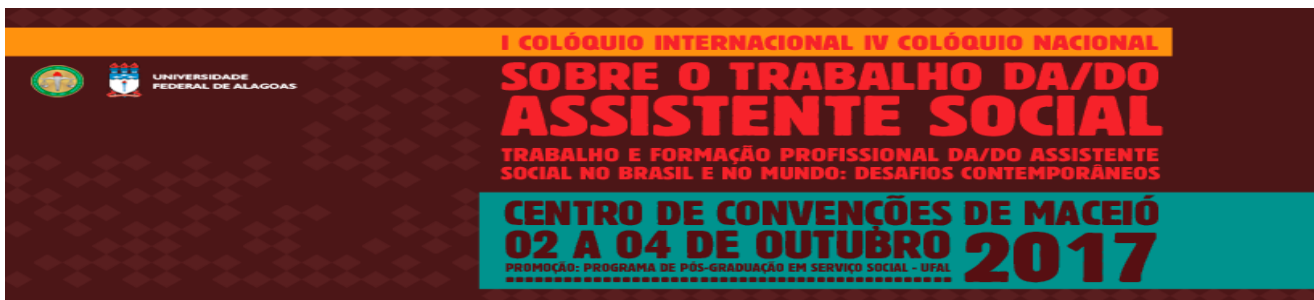


Quanto à jornada de trabalho as 13 assistentes sociais entrevistadas cumprem 40 horas semanais, em período integral. Destas 3 concluíram a pós-graduação e duas estão cursando. Quanto ao vínculo empregatício 4 são concursadas e 9 contratadas, sendo que algumas já possuem vários contratos na política em diferentes setores, tendo as participantes um tempo de atuação que varia de 1 a 9 anos. Estes dados referentes ao perfil das entrevistadas reafirmam o descumprimento da NOB/RH/2006 e da Política de Educação Permanente (2012), haja vista que a inserção das profissionais ocorre através de modalidades flexibilizadas, precarizadas e não por concurso público, e os investimentos em capacitação dos profissionais são escassos e eventuais, indicando a ausência ou fragilidade de uma política de educação permanente na esfera municipal.

Com relação à capacitação dessas trabalhadoras constatamos que o município oferece cursos de curta duração voltados para a operacionalização instrumental da política. A ausência da implementação da Política de Educação Permanente associada às fragilidades oriundas do processo de escolarização (ensino básico, médio e superior), da formação na modalidade de ensino não presencial e do perfil socioeconômico dos discentes e docentes de Serviço Social, indicam um avanço do grau de fragilidade intelectual vinculada à racionalidade crítica.

Quanto ao número de vínculos empregatícios, as entrevistadas indicaram possuir apenas um vínculo com carga horária predominante de quarenta (40) horas. A aprovação da Lei 12.317 de 26 de agosto de 2010 (que altera o artigo 5º da Lei de Regulamentação Profissional, Lei 8.662/1993), que definiu a jornada semanal de 30 horas sem redução de salário foi uma importante conquista da categoria. Contudo, a redução do trabalho regular e o aumento dos contratos de trabalho temporários e precários, dificultam a organização política para reivindicar esse direito.

Um elemento constatado é a falta de estabilidade do profissional, embora tenha se realizado concurso para profissionais atuarem na área, o fato de o número de vagas ser ainda muito reduzido termina por manter a prática de contratação de recursos humanos como prestadores de serviço, o que resulta em grande rotatividade de profissionais por causa dos baixos salários, das condições de trabalho, de vínculos trabalhista flexibilizados. Além da ocupação de cargos por indicação política.



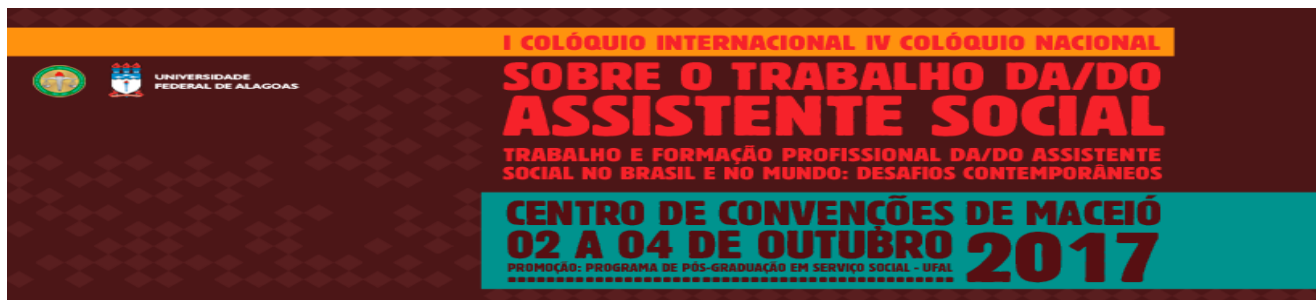
Constatamos que, mesmo com a precarização “generalizada” das condições de trabalho há diferenciações do ponto de vista trabalhista entre efetivos e temporários. Tanto em relação ao salário, oportunidades de participação nos cursos de qualificação e no que se refere à autonomia profissional diante das demandas requisitadas pelos gestores, que as fazem subordinar-se a atividades que muitas vezes sequer fazem parte de suas atribuições.

Este vínculo empregatício flexibilizado prejudica ainda a continuidade do trabalho junto às famílias, haja vista que o Serviço de Domicílio é realizado em geral, a médio ou longo prazo, sendo muitos usuários acompanhados por anos. As mudanças constantes de profissionais de contratos temporários prejudicam a continuidade dos serviços e a relação estabelecida com a família e formação da equipe multiprofissional prevista na rede socioassistencial. Além de dificultar os processos de conhecimento sobre os usuários, a família e o contexto no qual estão inseridos, que são desafios à superação da imediatividade por parte dos profissionais.

Existem ainda outros condicionantes desafiadores como: ausência de infraestrutura, equipamentos inadequados para a garantia do sigilo profissional (Resolução CFESS 273/93) e dos documentos (Resolução CFESS 556/2009), de sede própria, acrescido do extensivo número de bairros computados para o atendimento dos CRAS/CREAS.

Esses condicionantes quando existentes e a efetivação da NOB/RH/SUAS/2006 possibilitam condições adequadas para que o trabalho seja desenvolvido com a qualidade, no que se refere a acolhida, orientação e acompanhamento, por parte das profissionais no atendimento às famílias. E ainda, considerado pelas entrevistadas como relevante para que essas adquiram confiança e segurança, para que possam tratar sobre questões delicadas como violência intrafamiliar, negligência dentre outras relacionada a problemática do idoso acamado na família, além de múltiplas expressões da questão social que afetam as famílias.

Os assistentes sociais que deveriam atuar na perspectiva de atender as necessidades dos idosos e suas famílias. Tanto com o desenvolvimento de ações planejadas pelas profissionais da política, como na viabilização de inserção destes na rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas, na perspectiva da garantia dos direitos assegurados nas legislações vigentes. De fato, ficam reduzidas no seu exercício profissional as atividades de encaminhamento, visitas que não são suficientes para



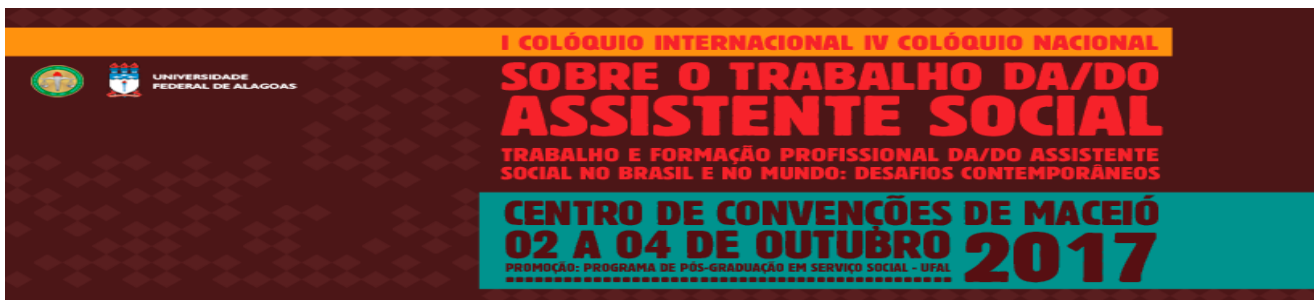
promover a intra e intersectorialidade requerida pelo serviço e pela política. Assim como, não conseguem desenvolver o conjunto de atribuições privativas e competências estabelecidas tanto na Lei de Regulamentação da Profissão (1993), como nos Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social (CFESS, 2013).

A nova concepção e organização da política exige trabalhadores com perfil teórico, técnico, ético e político, para o pensar e atuar de forma crítica e reflexiva sobre o avanço conceitual e normativo que embasa a PNAS e o SUAS, entender seu papel na equipe interdisciplinar, e de identificar a intersectorialidade entre a rede SUAS e desta com as demais políticas públicas. Profissionais com capacidades e habilidades compatíveis com a nova proposta de gestão do SUAS que recusa conforme destaca a NOB/SUAS/2012, em seu art.6º, inciso II, “práticas de caráter clientelista, vexatório ou com intuito de benesse ou ajuda”.

Muito embora o reconhecimento do SUAS como direito social tenha atravessado as falas das profissionais, constatamos que talvez em decorrência de fatores como gestão, condições e relações de trabalho, sua intervenção tem se limitado a serem operadoras de programa e serviço e não como agentes do SUAS e da PNAS, o que contribui para uma visão fragmentada da política.

Dessa forma, a atuação na Política de Assistência Social impõe aos trabalhadores um conjunto de conhecimentos técnicos, e que incorpore uma dimensão política para identificar a realidade socioterritorial, produzir e sistematizar informações, incorporar as novas tecnologias da informação, definir indicadores sociais, projetar necessidade de financiamento, gestão da informação que sirva como suporte para o monitoramento e avaliação. E ainda, requer a organização e articulação política dos trabalhadores, como estratégia de combate a precarização do trabalho, a fim de garantir a efetivação da capacitação, do plano de cargos e carreira e o concurso público (FERREIRA, 2010). Ou seja, um trabalhador protegido e dotado de condições materiais necessárias para a realização deste trabalho.

As intervenções dos assistentes sociais devem ser orientadas na perspectiva de concretização e ampliação de direitos, por meio da construção de lutas conjuntas e estratégias para avançar na materialização do SUAS e de sua interlocução com as demais políticas. E, especificamente, com relação ao Serviço no Domicílio com o fornecimento de



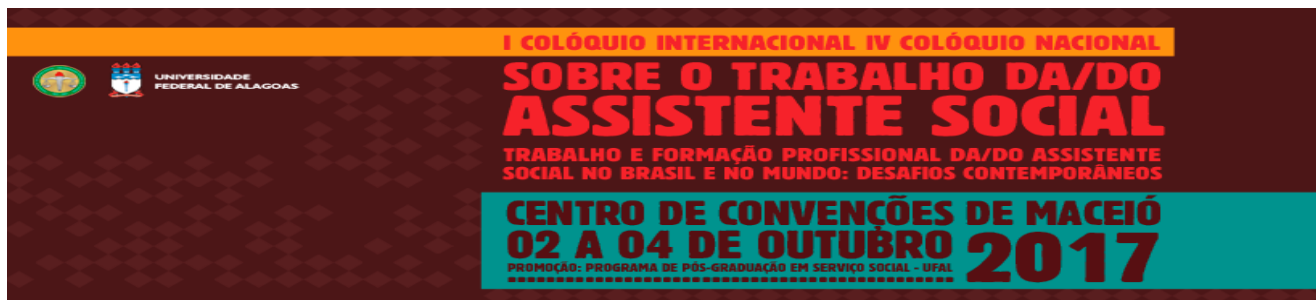
informações adequadas ao cuidador; articular a rede para o atendimento não somente da pessoa idosa e sua família, dando especial atenção ao cuidador, pela escuta sensível e busca da garantia de acesso aos direitos preconizados.

Percebe-se que as profissionais são responsáveis por incluir ou excluir os usuários nos serviços. Por isso, talvez, há uma grande preocupação das assistentes sociais em ter domínio da rede de serviços na expectativa de atender as demandas apresentadas pelos usuários do serviço. No entanto, apesar da “vontade individual “ dos profissionais em fazer com que os usuários acessem a serviços, nem sempre esse acesso se concretiza.

A pesquisa aponta que as profissionais respondem a inúmeras demandas requeridas de forma burocrática e emergencial, que demandam boa parte de sua jornada de trabalho. Isto dificulta a sistematização, o planejamento das ações e o desenvolvimento da dimensão técnico-operativa, o que interfere na apreensão das demandas, e nas estratégias para ações atuais e futuras. Ou seja, limitam o exercício profissional ao mero cumprimento de tarefas pontuais, com respostas superficiais diante da complexidade das demandas. As poucas iniciativas de realização de projetos de intervenção geralmente estão atrelados ao acompanhamento de atividades dos estagiários dos Cursos de Serviço Social.

Para que se possa superar a imediatividade desse cotidiano profissional é preciso que as Assistentes Sociais realizem processos de conhecimento, não só com relação à rede de serviços. Como requer uma permanente preocupação com o desenvolvimento das habilidades e competências estabelecidas nas dimensões teórico-metodológica, ético-política, e técnico-operativa, para subsidiar a leitura crítica, propositiva e ações planejadas, continuadas, integradas e articuladas. E ainda, entender suas atribuições privativas e competências junto à gestão, planejamento, coordenação e operacionalização de inúmeros programas e serviços, assim como atuar politicamente junto aos usuários, órgãos de controle social, movimentos sociais, sindicatos, associações, entre outros.

Neste sentido os assistentes sociais necessitam de um conjunto de conhecimentos técnicos, que incorpore uma dimensão política para identificar a realidade socioterritorial, produzir e sistematizar informações, incorporar as novas tecnologias da informação, definir indicadores sociais, projetar necessidade de



financiamento, gestão da informação que sirva como suporte para o monitoramento e avaliação. E ainda, requer a organização e articulação política dos trabalhadores, como estratégia de combate a precarização do trabalho, a fim de garantir a efetivação da capacitação, do plano de cargos e carreira e o concurso público (FERREIRA, 2010). Ou seja, um trabalhador protegido e dotado de condições materiais necessárias para a realização deste trabalho.

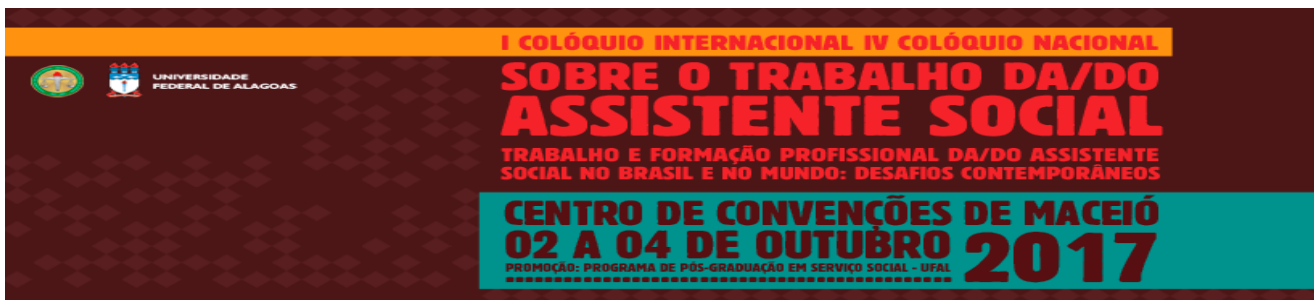
No que se refere às ações socioeducativas previstas no âmbito do CREAS, as assistentes sociais afirmaram que enfrentam dificuldades para desenvolver as ações, e processar a interlocução com os profissionais das demais políticas públicas decorrente de um conjunto de fatores, entre eles condições e relações de trabalho, orçamento, número reduzido de profissionais e, por conseguinte, ausência de equipe completa e/ou insuficiência em relação a demanda do território.

Diante da realidade que se apresenta o planejamento das ações socioeducativas, segundo as entrevistadas, tende a reduzir-se a um caráter instrumental e/ou pontual, vinculado as datas comemorativas. Identificamos também que a ausência do diagnóstico socioterritorial, da vigilância socioassistencial, de um sistema de informação em rede, associado a fragilidade da infraestrutura e de outras condições necessárias para prestação dos serviços socioassistenciais, limita o fazer profissional junto aos usuários, e o planejamento de ações intra e intersetoriais.

A maioria das assistentes sociais entrevistadas demonstram não conhecerem a fonte de financiamento, nem participam do processo de planejamento e definição do orçamento das políticas que contribuem para sua implementação, razão pela qual tal aspecto merece atenção no processo de formação.

Quanto a este aspecto, ainda, vale destacar que a insuficiência de recursos para implantação do SUAS e a primazia de programas de transferência de renda em detrimento da implantação e ampliação dos serviços, acaba por comprometer o sistema socioassistencial e a continuidade das ações, afetando os interesses da população usuária do serviço.

O conhecimento sobre financiamento das políticas sociais, além de uma demanda colocada pela gestão da política, é uma das competências profissionais necessárias na luta em defesa do Projeto Ético Político, na luta pela emancipação humana.



A quantidade e diversificação das atribuições assumidas pelas assistentes sociais na verdade indicam que essas estão se centralizando apenas nos procedimentos operacionais estabelecidos na Política. Sem incorporar ações próprias da intervenção profissional, de acordo com o marco legal da profissão. O que contribui para fragilizar a identidade e a auto-imagem profissional. E o projeto ético-político coletivo da categoria profissional.

Os dados apontaram também a necessidade de expandir os investimentos em educação permanente do conjunto CFESS/CRESS e Unidades de Formação, sob pena de retrocedermos com os avanços conquistados pela categoria em termos da construção de um perfil profissional com competência para a objetivação das dimensões preconizadas no projeto ético-político.

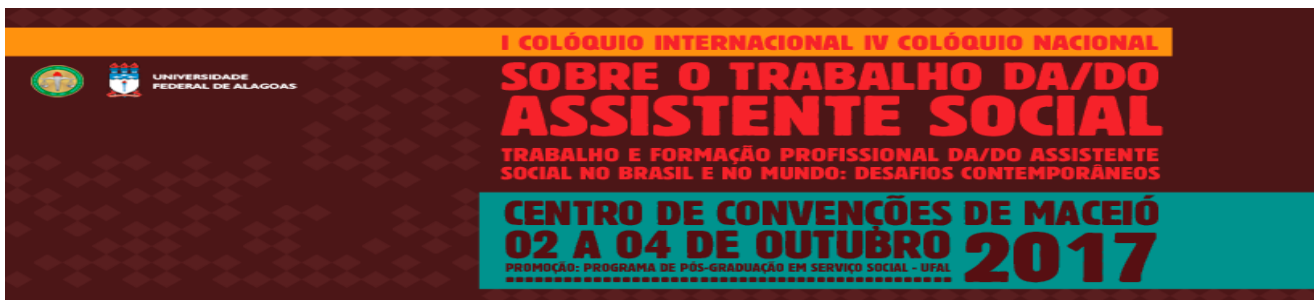
#### **4. CONCLUSÃO**

Os assistentes sociais têm um histórico com relação ao espaço sócio ocupacional da Assistência Social marcado por intervenções que contribuíram para repensar a concepção, reorganização dos serviços socioassistenciais, vindo essa a ser garantida como política pública, ainda que seja um desafio em permanente construção.

Foi possível identificar que as atribuições exigidas das assistentes sociais no serviço têm se restringido a um conhecimento instrumental, voltada para eficiência e eficácia, que aparece sob a ótica da qualidade técnica nos serviços, que na maioria das vezes respondem as demandas para o recebimento de recursos financeiros.

Essas situações desafiam as profissionais diante do exercício profissional que tem se restringido a execução de procedimentos operacionais estabelecidos na política, sendo várias as questões apontadas como desfavoráveis a uma intervenção que supere as ações imediatas como a sobrecarga de trabalho, instabilidade funcional e rotatividade nas instituições assistenciais associado a ausência da equipe completa, de estrutura física, meios, instrumentos e equipamentos, foram apontados como aspectos que dificultam a realização de projetos de intervenção. E ainda, a ineficiência de recursos econômicos aplicados na área; a concentração dos investimentos nas políticas de transferência de renda e o reduzido quantitativo para o restante da política;





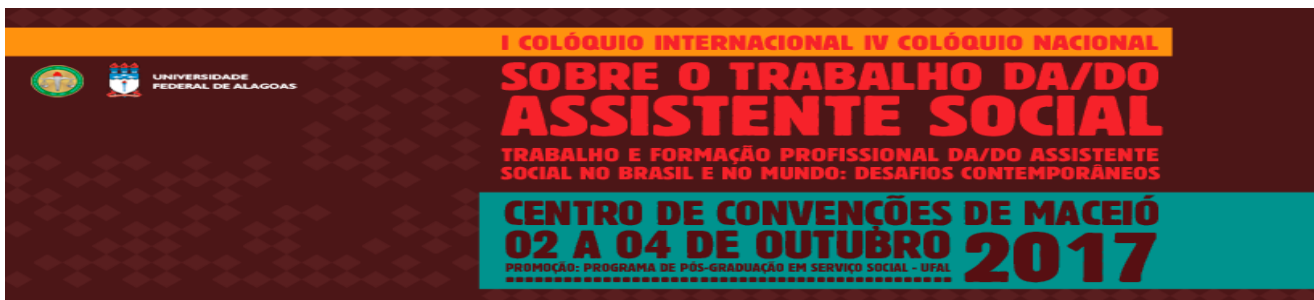
Existem muitos fatores envolvidos no desenvolvimento da política, condições de trabalho que possam atender as exigências do trabalho nas equipes de referência, estruturação institucional que viabilize a gestão em vários aspectos. E a necessidade de formação dos agentes profissionais, nos seus diversos níveis. Dado que a profissionalização baseada numa perspectiva que, permita a reflexão sobre a intervenção, orientada por um conhecimento teórico-crítico, pode concorrer para a superação do imediatismo, e constituição de uma “nova” lógica para o desenvolvimento das ações da política sob o paradigma que invoca no seu marco regulatório.

O Serviço de Cuidado no Domicílio, como parte do SUAS/PNAS, funciona aquém das prerrogativas indicadas pelas legislações, e não contempla a complexidade e o crescimento das demandas, e necessidades das pessoas idosas do município de Cuiabá. Na qual segundo a última contagem realizada pelo IBGE em 2010, o número de pessoas idosas atingiu 8,12% do total da população e desta 97,8% residem na área urbana.

Entendemos que o Serviço precisa ser construído pelos trabalhadores dos CRAS e CREAS, gestores e usuários, sendo necessário o fortalecimento das ações intrasetorial, intersetorial e interdisciplinar. Deve-se ainda inovar, metodologicamente, tanto para identificar como atuar junto às famílias e indivíduos nas suas múltiplas dimensões, e não mais de maneira setorial e particularizada.

Ainda estão presentes muitas lacunas, indefinições e desafios com relação ao Serviço, sendo preciso avançar nas intervenções preventivas no âmbito do CRAS, assim como do CREAS no seu papel articulador da rede socioassistencial, com as demais políticas sociais e órgãos de defesa de direitos. Sendo neste processo, fundamental a mobilização e organização dos usuários e, principalmente, trabalhar com conhecimento da realidade social (nacional, local e do território) que possa subsidiar para pensar estratégias de ação.

Atualmente o desenvolvimento do Serviço persiste distante de seus objetivos, atuando em situações que, na sua maioria, são encaminhadas para os Serviços de Proteção de Alta Complexidade, Órgãos de Defesa de Direito e/ou repassando a responsabilidade de cuidado as famílias sem o Estado prover o suporte necessário. Realidade preocupante, pois os depoimentos coletados mostram que, no seu dia-a-dia os assistentes sociais continuam enfrentando, predominantemente, demandas que revelam as precárias condições de vida da população usuária. Fato incontroverso quando se constata que a demanda por cuidado, em



decorrência principalmente de diferentes tipos de violência intrafamiliar, é o que leva a população ao Serviço Social.

Assim sendo, as condições objetivas à consolidação da rede de proteção social precisam continuar sendo construídas com os mesmos esforços até então empreendidos, pois a materialização exige que se leve em consideração a territorialidade, a intersetorialidade entre outros

Os desafios ao exercício profissional são muitos, como os já mencionados, mas, é preciso que os profissionais construam formas de resistência, tanto no que se refere às lutas coletivas, enquanto trabalhadoras assalariadas, como investindo na sua qualificação das competências teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético-políticas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

-BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social**: Brasília, 2004.

-\_\_\_\_\_. **NOB-RH Anotada e Comentada**. Brasília, 2006.

-CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social**. Brasília: CFESS, 2013.

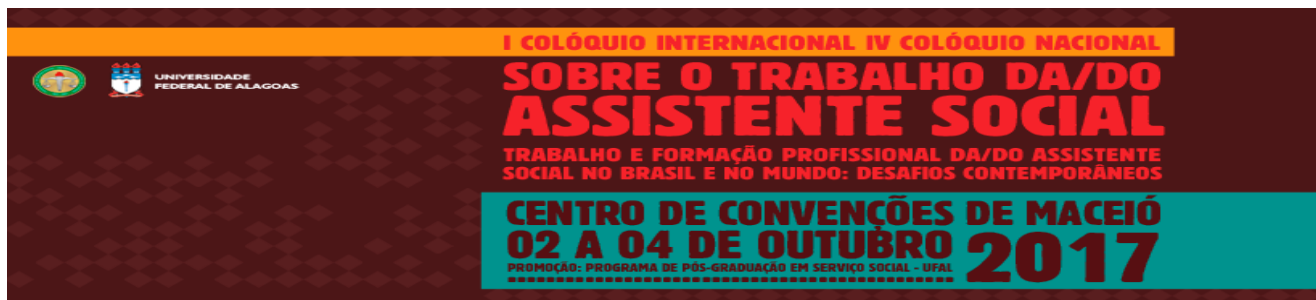
-COUTO, Berenice Rojas. et al. A Política Nacional de Assistência Social e o Suas: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos. In: **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento**. São Paulo: Cortez, 2010.

-BARBOSA, Rosângela N. de Carvalho. Gestão: planejamento e administração. In: **Temporalis**. Porto Alegre: ABEPSS, Ano 4, n. 8 (jul/dez) 2004.

-CAMARANO, A. A. KANSO, Solange. Como as famílias brasileiras estão lidando com idosos que demandam cuidados e quais as perspectivas futuras? A visão mostrada pelas PNADs. In: **Cuidados de Longa Duração para a População Idosa: um novo risco social a ser assumido?**. Rio de Janeiro: IPEA, 2010.

-COUTO, Berenice Rojas. et al. A Política Nacional de Assistência Social e o Suas: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos. In: **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento**. São Paulo: Cortez, 2010.

-GUERRA, Yolanda A. Demetrio. O Projeto Profissional: estratégia de enfrentamento das condições contemporâneas da prática profissional. In: **33º Congresso Mundial de Escolas de Trabajo Social**. Santiago Chile, 2006.



-\_\_\_\_\_. A precarização do e no exercício profissional do assistente social. In: **XII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social**, 2010. Rio de Janeiro-RJ. Cadernos de Comunicação do XII ENPESS. Rio de Janeiro-RJ: Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social-ABEPSS, 2010.

-\_\_\_\_\_. Condições de Trabalho e Projeto Ético-Político Profissional. In: **O trabalho do/a assistente social no Suas: Seminário Nacional / Conselho Federal de Serviço Social – Gestão Atitude Crítica para Avançar na Luta**. Brasília: CFESS, 2011.

-IAMAMOTO, Marilda. Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais** – Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

-**MINISTÉRIO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME**. Política Nacional de Capacitação do SUAS. -- Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.

-SANTOS, Mara B. Jales dos. O trabalho do assistente social no SUAS: relações de trabalho e competências profissionais. In: MOTA, Ana Elizabete (org). **As ideologias da contrarreforma e o Serviço Social**. Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2010.

-SANTOS, Francine Helfreich Coutinho. O Trabalho de Assistentes Sociais nos CRAS. In: **O trabalho do/a assistente social no Suas: Seminário Nacional / Conselho Federal de Serviço Social – Gestão Atitude Crítica para Avançar na Luta**. Brasília: CFESS, 2011.