A PRECARIZAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS NO COTIDIANO DO PAEFI/CREAS: DESAFIOS PARA O SERVIÇO SOCIAL

Paloma de Souza de Oliveira [1]

RESUMO

Este estudo analisa a vivência de estágio no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), realizado no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) da cidade de Canoas, no estado do Rio Grande do Sul. O objetivo geral é relatar as percepções e desafios enfrentados durante o estágio obrigatório em Serviço social no serviço do PAEFI, em especial no que se refere à precarização dos recursos humanos no cotidiano de trabalho. A metodologia compreende um relato de experiência, que se propõe a ser um meio de narração descritiva para descrever acontecimentos e vivências. Quanto aos resultados obtidos, considera-se que este estudo possibilitou a análise da limitação na composição de equipe alocada no equipamento conforme estabelecido na NOB-RH/SUAS. Evidenciou-se que existem lacunas importantes que impactam na execução da Política Nacional de Assistência Social.

Palavras-chave: Assistência Social; Recursos Humanos; Serviço Social

1 INTRODUÇÃO

Neste artigo, apresentamos uma análise da experiência adquirida durante o estágio no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), destacando os desafios enfrentados e as percepções observadas ao longo dessa trajetória de formação profissional. O estágio foi realizado no CREAS da cidade de Canoas, Rio Grande do Sul, no período de agosto de 2023 a julho de 2024. O objetivo geral deste estudo é relatar as percepções e desafios enfrentados durante o estágio curricular obrigatório no serviço do PAEFI, em especial no que se refere à precarização dos recursos humanos no cotidiano de trabalho. Os objetivos específicos delimitaram-se em apresentar como o Serviço Social pode atuar frente

[1] Discente do Curso de Serviço Social da Universidade La Salle - Unilasalle, matriculada na disciplina de Trabalho de Conclusão, sob a orientação da Prof. Dra. Michelle Bertoglio Clos. E-mail: michelle.clos@unilasalle.edu.com.br. Data de entrega: 29 nov. 2024.

às demandas do PAEFI e comparar os recursos humanos disponíveis no CREAS e os previstos conforme NOB-RH/SUAS.

A decisão de relatar a experiência adquirida durante o estágio justifica-se pela possibilidade de elucidar a complexa dinâmica que permeia o trabalho com este público vulnerável, cujos direitos frequentemente são infringidos. Essa reflexão contínua nos permite analisar as manifestações das expressões da questão social, que se manifestam no cotidiano dessas famílias e demandam intervenções efetivas e fundamentadas.

Segundo disposto na Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004), os serviços de média complexidade são aqueles que prestam assistência a famílias e indivíduos que sofreram violações de direitos, mas cujos laços familiares e comunitários ainda estão preservados. Dessa forma, os serviços ofertados devem ser mais organizados na sua estrutura técnica e operacional, para poder ofertar atenção especializada, bem como acompanhamento sistemático e monitorado a este público

Assim, o serviço do PAEFI é disponibilizado exclusivamente no CREAS, uma unidade pública que oferta os serviços de Proteção Social de Média Complexidade (Brasil, 2019). A finalidade do serviço é proporcionar apoio, orientação e acompanhamento necessários para que estes indivíduos superem essas situações de risco social e/ou violações de direitos.

No que diz respeito às violações de direitos, “a realidade brasileira nos mostra que existem famílias com as mais diversas situações socioeconômicas que induzem à violação dos direitos de seus membros, em especial, de suas crianças, adolescentes, jovens, idosos e pessoas com deficiência[...]” (Brasil, 2004). Essa realidade de violação de direitos descrita na Política Nacional de Assistência Social (PNAS) é o objeto de intervenção na qual o Assistente Social atua no PAEFI.

A escolha deste tema fundamenta-se em sua relevância contemporânea e no impacto significativo que o trabalho realizado no Serviço de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) pode ter na assistência às famílias beneficiárias. Este programa não apenas proporciona aos usuários uma oportunidade de reflexão crítica sobre suas relações familiares e comunitárias, mas também visa a superação de violações de direitos.

2 CAMINHOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL: ANÁLISE DA QUESTÃO SOCIAL E DA PROTEÇÃO SOCIAL

De acordo com a história da Assistência Social no Brasil, o seu surgimento foi evidenciado com práticas assistencialistas e caritativas. Visto que, historicamente o Estado não apenas se apropria da assistência como uma manifestação de benevolência, mas também impulsiona e orienta os esforços de solidariedade social da sociedade civil. Nessas primeiras décadas até por volta de 1930, no Brasil, a pobreza não era percebida como uma manifestação da questão social, mas sim como um "caso de polícia". Os problemas sociais eram disfarçados e escondidos, vistos como ocorrências ocasionais (Sposati, 2007). A autora complementa:

> “os pobres eram considerados como grupos especiais, párias da sociedade, frágeis ou doentes. A assistência se mesclava com as necessidades de saúde, caracterizando o que se poderia chamar de binômio de ajuda médico-social. Isto irá se refletir na própria constituição dos organismos prestadores de serviços assistenciais, que manifestarão as duas faces: a assistência à saúde e a assistência social. O resgate da história dos órgãos estatais de promoção, bem-estar, assistência social, traz, via de regra, esta trajetória inicial unificada” (Sposat*i et al.,* 2007, p. 42).

Ademais, por muitos anos a assistência social se manteve com esse cunho assistencialista e caritativo, onde a questão social não era levada em consideração para a criação de políticas públicas. Mas a mudança ocorreu com o advento da Constituição Federal de 1988, onde a assistência social passa a ser direito do cidadão e dever do estado (Brasil, 1988).

A partir da efetivação da Constituição Cidadã, fruto da mobilização e luta dos trabalhadores e dos movimentos sociais da época, a assistência social passou a ser uma política pública, integrando o tripé da seguridade social junto com a saúde e a previdência social, onde têm por objetivos:

> I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;
> II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;
> III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;
> IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;
> V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.
> VI - a redução da vulnerabilidade socioeconômica de famílias em situação de pobreza ou de extrema pobreza. (Brasil, 1988, Art. 203).

Portanto, finalmente a assistência social ganhou status de política pública e ganhou orçamento para desenvolver ações juntamente com a classe mais afetada pelas expressões da questão social. Compreendendo a vulnerabilidade de diferentes grupos foi possível articular propostas que visassem proteger as famílias e os indivíduos de possíveis adversidades da vida cotidiana, como desemprego, enfermidades, calamidades entre outras situações.

E para avançarmos com as considerações sobre a política de Assistência Social, é necessário compreender o significado do conceito de questão social e como as suas expressões se tornam o objeto de intervenção do Assistente social, especialmente no âmbito do serviço no PAEFI, e sobre isso discorreremos no próximo tópico.

2.1 QUESTÃO SOCIAL

Ao contrário do que sugere o imaginário popular, a Questão Social não pode ser resumida à pobreza. Seu conceito refere-se às condições degradantes que surgiram com a consolidação do capitalismo. Este sistema, ao estabelecer os alicerces para a produção e reprodução da vida social, provoca de maneira inversamente proporcional a condição de miséria, pobreza e exclusão social da classe que sobrevive do trabalho. (Iamamoto, 2008).

Portanto Iamamoto (2006, p. 27) define Questão Social como:

> [...] o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade.

Dessa forma, fica evidente que essa desigualdade na repartição dos bens produzidos beneficia apenas uma parte da sociedade, a que se apropria do produto do esforço coletivo, o setor privado. Ainda de acordo com a autora:

> [...] a Questão Social resulta da divisão da sociedade em classes e da disputa pela riqueza socialmente gerada, cuja apropriação é extremamente desigual no capitalismo. Supõe, desse modo, a consciência da desigualdade e a resistência à opressão por parte dos que vivem de seu trabalho. Nos anos recentes, a Questão Social assume novas configurações e expressões, e “as necessidades sociais das maiorias, as lutas dos trabalhadores organizados pelo reconhecimento de seus direitos e suas refrações nas políticas públicas, arenas privilegiadas do exercício da profissão”, sofrem a influência do neoliberalismo, em favor da economia política do capital [...] (Iamamoto, 2008, p. 107).

Assim, observa-se que a Questão Social se reformula com o avanço da sociedade, trazendo novas expressões ao cotidiano dos trabalhadores. Eles são os mais afetados pela influência que o neoliberalismo impõe ao capital, porque este modelo de política baseia-se na mínima intervenção do Estado sobre a economia, o que acaba favorecendo os setores privados, uma vez que são eles os proprietários dos lucros gerados pelos trabalhadores.

Além disso, Netto (2006, p.17) também conceitua a questão social como o "conjunto das expressões políticas, sociais e econômicas vinculadas ao conflito entre o capital e o trabalho, impostos pelo surgimento da classe operária e seu ingresso no cenário político no curso da constituição da sociedade capitalista". Assim, a linha de pensamento de Netto (2006) sobre o conceito de Questão social vai ao encontro da perspectiva de Iamamoto (2008), onde ambos consideram que a Questão Social tem a sua existência atrelada ao modo de produção capitalista.

É neste contexto que atua o Assistente Social, exercendo uma profissão que ao longo dos anos reformula sua consciência profissional. Passando por um processo de transformação, onde rompe com a atuação de viés caritativo. E passa a assumir o seu compromisso com a classe trabalhadora. Foi a partir da década de 1980 que as mais variadas expressões da Questão Social passaram a ser o objeto de intervenção do trabalho dos assistentes sociais. (Iamamoto, 2004.). Iamamoto (1997) discorre sobre essa relação do assistente social com as múltiplas expressões da questão social:

> Os assistentes sociais trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões quotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública, etc. Questão social que sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a ela resistem, se opõem. É nesta tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movido por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade. [...] ... a questão social, cujas múltiplas expressões são o objeto do trabalho cotidiano do assistente social (Iamamoto, 1997, p. 14).

A ideologia propagada pela classe dominante se espalha por todos os níveis sociais e culturais, reforçando a percepção de que o "problema" reside no indivíduo em si, e não nas relações sociais e de poder presentes. Também é indiscutível o fato de que as múltiplas expressões da questão social constituem, em parte, o substrato para o trabalho exercido pelo assistente social, pois é através delas que o

profissional pode interpretar os processos sociais nos quais os indivíduos estão inseridos para, em seguida, intervir (Iamamoto e Carvalho, 1982).

Portanto, ao analisar o conceito de Questão Social e relacionar ao tema do estudo, observa-se que existe um conjunto de expressões da Questão Social que afetam diretamente o público que acessa o PAEFI, famílias ou indivíduos em situação de risco e vulnerabilidade social, com direitos violados em decorrência das desigualdades sociais. De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais esse público vivenciam violações de direitos por ocorrência de:

> - [...] Violência física, psicológica e negligência;
> - Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;
> - Abandono;
> - Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;
> - Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações e situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar[...] (Brasil, 2014 p. 29).

As famílias e indivíduos que passam por essas violações enfrentam um longo percurso para conseguir pôr fim a situações degradantes ou ameaçadoras da autonomia. Principalmente no que se refere a crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência, notavelmente os grupos mais dependentes e consequentemente, os mais vulneráveis à exposição de violações.

Portanto, quando as demandas chegam ao PAEFI, inicia-se o trabalho do serviço social, com o objetivo de acolher, orientar e apoiar grupos ou sujeitos. Oportunizando acesso a meios para superação da violação de direitos, prevenção da reincidência de violações e/ou a inclusão no sistema de proteção social, quando necessário.

2.2 POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Ao retomar o percurso da Política de Assistência Social no Brasil, avançamos até o tripé da seguridade social, com foco na saúde e na previdência social, a Constituição Federal (1988, Art. 201) considera:

> Saúde“[...] direito de todos e dever do Estado, garantida mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação” (art. 196).
> Previdência Social — “[...] organizada sob a forma de regime geral, de caráter contributivo e de filiação obrigatória, observados critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial [...] e [que] atenderá eventos específicos da vida como doença, invalidez, morte e idade avançada;

> proteção à maternidade, em especial à gestante; proteção ao trabalhador em situação de desemprego involuntário; salário família e auxílio-reclusão para os dependentes de baixa renda e pensão por morte do segurado".

Diante do exposto, fica evidente o quanto a Constituição Cidadã foi um avanço, no acesso aos direitos dos trabalhadores e indivíduos no geral, onde o Estado passa a ter que garantir saúde a toda a população. E a ampliação do sistema previdenciário, que é uma política contributiva e garante os direitos a todos os trabalhadores que aderem a ela (Brasil, 1988).

Dessa forma, a política de Assistência Social seguiu avançando e em 1993 foi promulgada a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), através da Lei n° 8.742, que regulamenta e estabelece normas e critérios para organização da assistência social efetivada pela Constituição Federal (1988). Assim a LOAS fica definida em seu primeiro artigo como a "[...] que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas." (Brasil, 1993).

Em 2004 foi instituída a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), que tem como objetivos "prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e, ou, especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitarem [...]" (Brasil, 2004, p.27). Aqui começa a segmentação do público abrangido por cada nível de proteção, conforme veremos a seguir como cada um se estrutura.

2.3 PROTEÇÃO SOCIAL

Através da PNAS foi possível estabelecer uma divisão entre os níveis de proteção, sendo elas divididas em proteção social básica e proteção social especial. Considerando que famílias e indivíduos enfrentam diferentes vulnerabilidades e riscos sociais, é imprescindível alocar serviços, programas, projetos e iniciativas que sejam ajustados às suas realidades específicas (Brasil, 2004). Nesse contexto, a proteção social básica tem como objetivo prevenir a ruptura dos vínculos pessoais e comunitários dessas famílias. Por outro lado, a proteção social especial atua com famílias que já se encontram em situação de violação de direitos, na média complexidade, e com aquelas cujos vínculos foram totalmente rompidos, na alta complexidade (Oliveira, 2020).

A proteção social básica tem como objetivo principal evitar situações de risco por meio da prevenção, promovendo o desenvolvimento de potencialidades e aquisições, além do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Essa abordagem é direcionada à população que vive em condições de vulnerabilidade social, resultantes da pobreza e da privação, como a ausência de renda e o acesso precário ou inexistente aos serviços públicos (Brasil, 2004). Assim, a proteção social básica atua não apenas no fortalecimento de famílias e indivíduos, mas também com um caráter preventivo e protetivo, visando evitar a violação de direitos e promover uma maior inclusão social.

Os serviços de proteção social básica são oferecidos diretamente nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), que constituem unidades públicas estatais de base territorial, situadas em áreas de vulnerabilidade social. Essas unidades trabalham com famílias e indivíduos em seu ambiente comunitário, com o objetivo de fornecer orientação e promover o convívio sociofamiliar e comunitário. Nesse contexto, o CRAS é responsável por implementar o Programa de Atenção Integral às Famílias (PAIF) (Brasil, 2004). Além disso, os CRAS devem disponibilizar os seguintes serviços:

> ● Programa de Atenção Integral às Famílias;
> ● Programa de inclusão produtiva e projetos de enfrentamento da pobreza;
> ● Centros de Convivência para Idosos;
> ● Serviços para crianças de 0 a 6 anos, que visem o fortalecimento dos vínculos familiares, o direito de brincar, ações de socialização e de sensibilização para a defesa dos direitos das crianças;
> ● Serviços sócio-educativos para crianças, adolescentes e jovens na faixa etária de 6 a 24 anos, visando sua proteção, socialização e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários;
> ● Programas de incentivo ao protagonismo juvenil e de fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários;
> ● Centros de informação e de educação para o trabalho, voltados para jovens e adultos (Brasil, 2004, p.30).

Assim, os serviços ofertados no CRAS visam o fortalecimento das famílias e indivíduos em seu território, potencializando a família como uma unidade de referência para os seus membros. Através desses programas, auxilia no fortalecimento do protagonismo dos usuários.

Por outro lado, a proteção social especial é dividida em média e alta complexidade. A média complexidade oferta atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram

rompidos. A alta complexidade assegura proteção integral, ou seja, disponibiliza moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e, ou, em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e, ou, comunitários (Brasil, 2004).

Os serviços da proteção social de média complexidade são ofertados obrigatoriamente em uma unidade do CREAS. Distingue-se proteção social básica, por ser um serviço voltado para situações de violação de direitos. De acordo com Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais devem ser ofertados os seguintes serviços no CREAS:

> ● Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI);
> ● Serviço Especializado em Abordagem Social;
> ● Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC);
> ● Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias (Brasil, 2009 p.02).

Neste ponto, destacarei o PAEFI, pois a atuação neste serviço é o objeto de estudo deste artigo. O serviço do PAEFI foi incorporado ao CREAS através da Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, que aprovou a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. E assim teve início o PAEFI (Brasil, 2009).

O propósito do serviço do PAEFI é prestar suporte de orientação e acompanhamento para famílias que possuem um ou mais de seus membros em situação de risco social ou violação de direitos. Segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais este serviço: “Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias[...]” (Brasil, 2009, p.18).

O serviço do PAEFI deve ser disponibilizado aos usuários, no mínimo, cinco dias por semana, durante oito horas diárias, com abrangência em nível municipal. Ademais, as formas de acesso ao serviço são, por demanda espontânea e também por “encaminhamento de outro serviços socioassistenciais, das demais políticas públicas setoriais, dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e do Sistema de Segurança Pública” (Brasil, 2009, p.20). Assim, espera-se que este serviço colabore com a diminuição das situações de violações dos direitos socioassistenciais, bem como seus agravamentos ou reincidências.

Portanto, o serviço do PAEFI tem papel fundamental na efetivação da política de assistência social, pois auxilia diretamente no fortalecimento das famílias e indivíduos, estimulando suas potencialidades, sem desrespeitar crenças e identidade dos usuários. E para melhor compreensão de como se operacionaliza esse serviço, o próximo tópico fará um relato de experiência sobre como foi possível construir de forma conjunta meios para superação de situações de violação de direitos.

3 RELATO DE EXPERIÊNCIA

Para construção deste estudo, foi estruturado um Relato de Experiência. Segundo Grollmus e Tarrés (2015), este tipo de metodologia pode ser definida como uma forma de narrativa descritiva que visa expressar de maneira detalhada e subjetiva eventos ou experiências vivenciadas, utilizando a escrita como meio de reflexão crítica.

A experiência ocorreu no CREAS de Canoas, no âmbito do serviço PAEFI. O principal objetivo da atuação neste serviço era atender às necessidades de famílias e indivíduos em situação de risco ou violações de direitos. Este público acessava o serviço por demanda espontânea e também por encaminhamentos realizados pela própria rede de assistência social do município. Segundo dados apresentados pelo coordenador da instituição, no primeiro semestre de 2023 o PAEFI era o serviço com o maior número de famílias em acompanhamento dentro do CREAS, 221 em média.

Diante desse contexto, o ingresso no PAEFI visou a realização das atividades práticas requeridas pela disciplina de estágio curricular supervisionado em Serviço Social. A práxis ocorreu sob supervisão da assistente social designada pela instituição, abrangendo diversas demandas, como acompanhamento de famílias, visitas domiciliares, participação em reuniões intersetoriais e colaboração com outros serviços da rede de Canoas, entre outras atividades.

Para elaboração deste relato foram considerados, como fontes primárias, 35 diários de campo, 04 relatórios produzidos ao longo do estágio curricular obrigatório e foi realizada consulta a fontes secundárias, como sites oficiais.

Durante o período de estágio supervisionado, as atribuições dos estagiários possibilitaram a realização de uma série de atividades diversificadas e pertinentes à prática profissional. Dentre essas atividades, destacam-se: visitas domiciliares,

atendimentos individualizados, reuniões de equipe e reuniões intersetoriais com órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e outros serviços socioassistenciais.

As visitas domiciliares eram realizadas semanalmente, às segundas-feiras, conforme a avaliação da supervisora de campo, direcionadas a famílias que estavam sob acompanhamento ou que enfrentavam dificuldades para comparecer ao CREAS. Durante essas visitas, foi possível aprofundar a compreensão sobre a realidade socioeconômica das famílias atendidas, permitindo uma análise mais detalhada de suas condições habitacionais, das relações comunitárias estabelecidas e dos serviços disponíveis em seu território. Para Amaro (2003, p.13)

> A Visita Domiciliar é uma prática profissional investigativa ou de atendimento, efetuada por profissionais junto ao indivíduo em seu próprio meio social ou familiar, os quais desenvolvem técnicas de observação, de entrevista e de relato oral.

Assim, a visita domiciliar se caracteriza como um instrumento técnico operativo do assistente social, que amplia a oportunidade de conhecer um pouco mais do cotidiano das famílias.

Os atendimentos individualizados eram realizados semanalmente às quintas-feiras, mediante agendamento prévio, de acordo com a demanda de indivíduos e famílias, incluindo aqueles acompanhados pelo serviço do PAEFI. Essa modalidade de atendimento possibilita a condução de entrevistas e a escuta ativa do indivíduo, com o intuito de compreender as necessidades que o levaram a buscar o serviço, além de estabelecer um primeiro contato com sua realidade e trajetória de vida.

Durante essas entrevistas, foram fornecidas orientações sobre o funcionamento do PAEFI, bem como informações sobre direitos e outros serviços disponíveis. Nesse contexto, a entrevista é reconhecida como um importante instrumento de intervenção, e assim, segundo Costa e Lavoratti (2016, p.85):

> A entrevista se configura como uma mediação necessária ao processo de conhecimento e intervenção profissional. Dependendo das finalidades e peculiaridades dos diferentes espaços sócio-ocupacionais do Serviço Social, este instrumental pode ser utilizado com objetivos específicos. De uma forma geral a entrevista tem dois objetivos principais: conhecer a realidade dos usuários e prestar informações sobre as situações demandadas por esses, além de fazer encaminhamentos e orientações com vistas a garantias de seus direitos fundamentais.

Assim, a entrevista se consolida como um instrumento de trabalho fundamental para o assistente social, visto que a partir dela é possível se apropriar

das informações e demandas dos indivíduos e posteriormente elaborar estratégias de intervenção para viabilizar o acesso aos direitos que estão sendo violados.

Além disso, outra atividade desempenhada, eram as reuniões de equipe, que ocorriam semanalmente às terças-feiras, constituindo um espaço destinado à troca de informações, à discussão de casos específicos e ao desenvolvimento de atividades relacionadas à Educação Permanente. Durante essas reuniões, foram disponibilizados materiais para estudo, reflexão e debate, promovendo a atualização dos conhecimentos da equipe sobre os conteúdos abordados.

Adicionalmente, contávamos com a participação de outros profissionais convidados como palestrantes, que contribuíram com suas experiências e conhecimentos, enriquecendo o processo formativo e colaborativo do grupo. Essa dinâmica favoreceu a construção de um ambiente de aprendizagem contínua e aprimoramento profissional.

> É importante destacar que, em 12 de setembro de 2023, realizamos uma reunião de educação permanente com parte da equipe do Ambulatório T, composta por uma assistente social, uma psicóloga e uma estagiária curricular. O objetivo da reunião foi apresentar o funcionamento do serviço, destinado a atender as necessidades da comunidade trans e a fornecer uma gama de serviços, incluindo assistência médica, encontros mensais em grupo com a comunidade, além de acompanhamentos relacionados ao processo de transição de gênero.
>
> Ademais, a equipe compartilhou dados relevantes sobre a comunidade LGBTQIAPN+, abordando as legislações que garantem seus direitos, as diretrizes para o acolhimento adequado desse público e o fluxo de integração do serviço com os demais equipamentos da rede de atendimento no município de Canoas. (Oliveira, Diário de Campo, 12.09.2023, [arquivo particular]).

Em relação à Educação Permanente, o Caderno de Orientações Técnicas do Centro de Referência Especializado de Assistência Social de 2011 enfatiza que “a educação permanente na Assistência Social não se caracteriza como uma ação esporádica ou pontual, mas constitui-se, fundamentalmente, em um processo contínuo de formação e qualificação profissional da equipe do CREAS.” (Brasil, 2011).

Considerando que os profissionais do CREAS intervêm de maneira direta na realidade social de famílias e indivíduos, é essencial que estes se mantenham atualizados e capacitados. Assim, tal atualização é fundamental para o desenvolvimento de uma atuação especializada, que não apenas responda às demandas dos usuários, mas também promova intervenções eficazes e

contextualizadas, contribuindo para a melhoria das condições de vida e para a construção de redes de suporte social (Brasil, 2011).

As reuniões de rede intersetorial eram convocadas sempre que necessário para discutir casos de famílias ou indivíduos que recebiam acompanhamento pelo CREAS, simultaneamente a outros serviços. Essas reuniões eram frequentemente focadas em crianças e adolescentes e contavam com a participação de profissionais de diversas instituições, incluindo o CREAS, o Conselho Tutelar, o Centro de Atenção Psicossocial Infanto Juvenil (CAPS IJ) e o Centro de Acesso a Direitos (CAD).

Esses encontros proporcionavam um espaço de troca entre os profissionais, permitindo que cada um compartilhasse as intervenções realizadas com as famílias ou indivíduos atendidos, além de refletir sobre como cada serviço poderia contribuir para a superação das demandas apresentadas pelos usuários. De acordo com o Caderno de Orientações Técnicas do CREAS, a articulação intersetorial é considerada um importante aliado na efetivação do atendimento às demandas dos usuários, uma vez que possibilita a construção de soluções integradas e abrangentes, promovendo um suporte mais robusto e eficaz às necessidades identificadas (Brasil, 2011).

> A intersetorialidade pressupõe uma forma de gestão das políticas públicas que visa superar a fragmentação dos conhecimentos e das estruturas sociais para produzir efeitos mais significativos na vida da população. Representa a articulação de poderes, setores e saberes para enfrentar e responder, de formar integrada e com objetivos comuns, as questões sociais, considerando suas complexidades e expressões nos diferentes territórios (Brasil, 2011 p.65).

Dessa forma, a intersetorialidade prevê que o diálogo deve ser constante entre os diferentes serviços que atendem as demandas da população, visando estabelecer meios para superar as diferentes expressões da questão social presentes nos territórios.

3.1 DESAFIOS DO TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL

Por meio do estágio curricular, foi possível aprofundar a compreensão sobre o desenvolvimento da prática profissional do assistente social. Inicialmente, a atuação concentrou-se na observação das interações entre a supervisora de campo e os usuários, além das dinâmicas de colaboração com os demais profissionais da equipe do CREAS. Dessa forma, gradualmente foi possível compreender que cada

ação desenvolvida com as famílias e indivíduos realmente tinham uma intencionalidade.

> Essa intencionalidade manifestou-se em diversos momentos, como na condução da primeira entrevista com um novo usuário. A entrevista era realizada de forma cuidadosa, proporcionando um ambiente seguro e confortável para que o usuário pudesse expor sua demanda, com intervenções da supervisora limitadas ao essencial. Após o término da entrevista, eu e a supervisora refletimos sobre as questões levantadas, e ela destacava os pontos que deveriam ser trabalhados gradualmente nos encontros subsequentes. (Oliveira, Diário de Campo, 04.03.2024, [arquivo particular]).

Dessa forma, foi possível compreender, então, a importância de estar atenta a toda a narrativa trazida durante o atendimento, uma vez que é a partir dela que desvendamos a realidade vivida pelo usuário. Tal compreensão é fundamental para que possamos intervir de forma adequada e contribuir efetivamente para a resolução de sua demanda.

Progressivamente, fui me apropriando das dinâmicas envolvidas nos atendimentos a famílias e indivíduos, passando a intervir sob a orientação da minha supervisora de campo. *Inicialmente, sentia-me insegura; com o receio de transmitir informações incorretas ou de não ser compreendida adequadamente era uma constante. Contudo, a supervisora demonstrava uma acessibilidade notável e um comprometimento exemplar com meu aprendizado no estágio.*

Destaca-se que os encontros de supervisão eram fundamentais para o desenvolvimento profissional, proporcionando um espaço para a análise detalhada dos casos em acompanhamento. Durante esses encontros, eu era constantemente instigada a refletir sobre as razões que sustentavam cada abordagem adotada com os usuários. Fui incentivada a considerar se haveria alterações na condução dos atendimentos realizados por minha supervisora e como poderíamos otimizar nossa atuação nas intervenções futuras.

A segunda etapa do estágio curricular previa a execução de uma intervenção com usuários previamente selecionados. Com o objetivo de contribuir a estes usuários na superação das demandas que os levaram a acessar o serviço do PAEFI. E posteriormente a esta intervenção, deveria ser realizada a produção de um estudo científico, para descrever todo o processo desta intervenção.

Porém não foi possível realizar esta intervenção, que estava prevista para acontecer nos meses de Maio e Junho de 2024, em decorrência da cidade de Canoas enfrentar o maior desastre climático de sua história. De acordo com uma

matéria publicada pelo G1 (2024), entre os dias 28 de abril e 4 de maio, o município registrou um volume de precipitação de 301,8 milímetros, significativamente acima da média. Esse acúmulo de chuvas, combinado com o elevado nível das águas do rio Gravataí, resultou na sobrecarga dos diques de contenção da cidade. Onze bairros na parte oeste de Canoas foram inundados, e pelo menos 150 mil pessoas foram forçadas a deixar suas residências (Camporez, 2024).

Após o início desse evento catastrófico, a supervisora de campo não conseguiu acessar Canoas, o que resultou em um afastamento de duas semanas do campo de estágio. Ao retornarmos, a prioridade foi direcionada para atender às demandas emergenciais decorrentes do desastre, impossibilitando o início das intervenções previstas no projeto de intervenção.

Nesse contexto emergencial, observou-se um aumento expressivo na demanda por informações relacionadas a programas sociais, como o Cadastro Único (CadÚnico), além de uma necessidade significativa por orientações sobre os procedimentos de re-emissão de documentos perdidos ou danificados durante a calamidade.

Em resposta a essa situação, a equipe técnica também passou a colaborar com o retorno de famílias e indivíduos às suas residências, além de realizar o cadastro daqueles que foram deslocados para os Centros Humanitários de Recomeço (CHA), devido à inabitabilidade de suas moradias, sejam alugadas ou próprias.

Destaca-se que somente no final do mês de junho foi possível retomar a agenda de atendimentos do PAEFI. Nesse momento, comecei a conduzir os atendimentos, acompanhada pela supervisora de campo. Essa nova etapa permitiu a realização de atendimentos individuais, participação em reuniões intersetoriais e articulações com outros serviços socioassistenciais sempre que necessário, ampliando assim a rede de apoio disponível para os usuários.

A partir da experiência adquirida durante o estágio, foi possível aprofundar a compreensão sobre a efetivação da política de Assistência Social, especialmente no que se refere à atuação voltada para famílias e indivíduos em situação de violação de direitos. De acordo com informações obtidas dos diários de campo, entende-se que a equipe técnica do equipamento em questão demonstra plena capacidade e um comprometimento exemplar com os objetivos estabelecidos no PAEFI. Destaca-se que essa equipe atua como agentes facilitadores de direitos, oferecendo

apoio, orientação e acompanhamento adequados às necessidades desse público. Contudo, o serviço enfrenta um grande desafio, que é a execução da política sem o RH mínimo necessário.

3.2 DESAFIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA NOB-RH SUAS

A partir do relato da experiência foi possível observar uma questão crítica relacionada à precarização do RH no cotidiano de trabalho do CREAS. Neste sentido desenvolvemos uma uma análise comparativa entre o que está definido na Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB SUAS) em relação à equipe técnica e à capacidade de atendimento do CREAS e o que está efetivamente disponível para os usuários em Canoas. Assim, torna-se essencial analisar se essa norma está sendo executada de maneira completa e eficaz em prol das famílias e indivíduos que utilizam o equipamento.

O serviço do PAEFI é segmentado no equipamento, onde uma equipe atende as famílias e indivíduos da região leste da cidade e outra equipe atende a região oeste da cidade. Eu fui designada a acompanhar as famílias e indivíduos que residem na região leste, que é composta pelos bairros: Brigadeira, São José, Igara, Guajuviras, Marechal Rondon, Estância Velha, Olaria, Nossa Senhora das Graças e Niterói. (Canoas, 2024). De acordo com informações da Prefeitura de Canoas, estes bairros abrigam cerca de 178.000 mil habitantes.

Figura 01 - Comparativo de equipe de referência prevista na NOB-RH/SUAS e a que está à disposição no CREAS de Canoas.

Fonte: NOB-RH/SUAS (2011) e dados coletados do Diário de campo (2024).

Ao analisar o quadro comparativo apresentado, verifica-se que, ao considerar exclusivamente os acompanhamentos realizados pelo serviço do PAEFI no ano de 2023, a capacidade máxima estabelecida de 80 famílias ou indivíduos — conforme disposto na NOB-RH/SUAS (2011) para municípios de grande porte, como Canoas — foi significativamente ultrapassada.

É importante destacar que a elevada quantidade de acompanhamentos registrados pelo PAEFI evidencia a necessidade urgente de um segundo CREAS na cidade, a fim de atender adequadamente à demanda crescente de famílias e indivíduos que necessitam dos serviços oferecidos.

Além disso, destaca-se a necessidade de um advogado na equipe técnica do CREAS de Canoas. Na falta deste profissional, as famílias e indivíduos precisam recorrer a outros serviços disponíveis na rede socioassistencial que dispõem desse

profissional, como os Centros de Acesso aos Direitos (CAD) e a defensoria pública. Isso tem um impacto significativo nos usuários do serviço, pois a presença de um advogado poderia proporcionar orientações importantes sobre o acesso ao sistema judiciário e esclarecer direitos legais sem precisar se deslocar a outros locais. Visto que, muitos usuários relatam não possuir recursos financeiros para pagar os custos de passagens de ônibus.

Adicionalmente, ao término do estágio em julho de 2024, constatou-se que a unidade operava sem auxiliares administrativos. A falta desses profissionais resultou na sobrecarga das atividades administrativas sobre a coordenação e a equipe técnica, que já lidavam com suas demandas específicas relacionadas ao atendimento. Cabe ressaltar que, ao longo do estágio, o equipamento contava com uma assistente administrativa em sua equipe, contudo, ainda não cumpre o que é recomendado pela NOB-RH/SUAS.

Portanto, observa-se que o CREAS de Canoas, precisaria expandir sua equipe administrativa e técnica. Devido à grande quantidade de famílias e indivíduos que utilizam os serviços do equipamento, essa ampliação seria crucial para fornecer serviços mais abrangentes aos usuários, além de diminuir a sobrecarga de trabalho da atual equipe.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo deste relato, constatou-se a complexidade inerente ao trabalho do assistente social no atendimento a famílias e indivíduos em situação de violações de direitos. Os profissionais da área precisam desenvolver uma percepção aprimorada das realidades sociais em que esses sujeitos estão inseridos, sendo fundamental desvelar as estruturas subjacentes que condicionam suas experiências. A intervenção social exige uma análise abrangente, que considere não apenas as dinâmicas culturais e econômicas das famílias, mas também as múltiplas expressões da questão social que afetam diretamente suas vidas cotidianas, tanto no contexto familiar quanto comunitário.

A Questão Social se manifesta de maneira intensa na realidade dessas famílias e indivíduos, influenciando diversos aspectos de sua existência. Suas expressões se materializam, por exemplo, no mercado de trabalho, marcado por remunerações reduzidas, característica estrutural do modo de produção capitalista. Ademais, há uma crescente prevalência de violações de direitos, refletidas nas

variadas formas de violência que se tornam cada vez mais presentes nos ambientes familiares. Esses fatores configuram desafios complexos e multifacetados que exigem intervenções profissionais pautadas em uma compreensão crítica das dinâmicas sociais e econômicas em jogo.

Ao reconhecer que as manifestações da questão social permeiam a vida das famílias, o Estado assume a responsabilidade de formular políticas públicas que respondam às demandas emergentes dessas expressões. Entre essas políticas, destaca-se a Política de Assistência Social, que, apesar de ser relativamente recente na história do Brasil, tem proporcionado avanços significativos no atendimento aos cidadãos que dela necessitam.

Durante a atuação no CREAS de Canoas, foi possível observar que a elevada demanda de famílias e indivíduos que recorrem ao único CREAS do município de Canoas intensifica a sobrecarga do sistema, limitando a capacidade de atendimento integral às necessidades apresentadas. Esses fatores evidenciam a necessidade de revisão e aprimoramento das políticas públicas, para que possam se adequar de maneira mais eficaz às realidades sociais contemporâneas.

Ao considerar os dados apresentados neste artigo, compreendeu-se que o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) enfrenta desafios em relação à composição de sua equipe e por consequência, para implementação da política de Assistência Social no município. A superação da capacidade máxima estabelecida na NOB-RH/SUAS e a falta de profissionais essenciais, como advogados e auxiliares administrativos impactam diretamente no processo de trabalho desenvolvido pelo serviço social, na resolução de situações e, principalmente, no atendimento pleno às demandas dos usuários.

REFERÊNCIAS

AMARO, Sarita. **Visita domiciliar: guia para uma abordagem complexa**. Porto Alegre: AGE, 2003.

BRASIL. **Constituição (1988).** Brasília, DF: Presidência da República, [1988]. Disponível em: (https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 28 set. 2024.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. **Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS).** Brasília, DF: Presidência da República, 1993. Disponível em: (https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742compilado.htm). Acesso em: 28 set. 2024.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS.** 2019. Disponível em: (https://www.gov.br/mds/pt-br/acoes-e-programas/suas/unidades-de-atendimento/centro-de-referencia-especializado-de-assistencia-social-creas#:~:text=O%20Centro%20de%20Refer%C3%AAncia%20Especializado,ou%20tiveram%20seus%20direitos%20violados). Acesso em: 24 set. 2024.

BRASIL. Política Nacional de Assistência Social - PNAS. **Norma Operacional Básica (NOB/SUAS).** Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2004. Disponível em: (https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf). Acesso em: 23 set. 2024.

BRASIL. Resolução CNAS nº 109, de 2009. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009. Disponível em: (https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/resolucao_CNAS_N109_%202009.pdf). Acesso em: 29 set. 2024.

BRASIL. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS.** Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social, 2011. Disponível em: (https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/04-caderno-creas-final-dez..pdf). Acesso em: 5 out. 2024.

BRASIL. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2014. Disponível em: (https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf). Acesso em: 27 set. 2024.

COSTA, Dorival (Org.); LAVORATTI, Cleide. **Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: um debate necessário.** Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016.

IAMAMOTO, M. V. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2006b.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** São Paulo: Cortez, 2004.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil**. São Paulo: Cortez/Celats, 1982.

IAMAMOTO, M. V. **Renovação e conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos.** São Paulo: Cortez, 1997.

IAMAMOTO, M. V. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e Questão Social.** 5. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

OLIVEIRA, N. **O que é ofertado na Proteção Social Básica e na Proteção Social Especial?** GESUAS, 2020. Disponível em (https://blog.gesuas.com.br/protecao-social-basica-especial/). Acesso em 30 set. 2024.

OLIVEIRA, P. **Diário de Campo do estágio curricular em Serviço Social,** Canoas, RS, 2024.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CANOAS. **Sobre Canoas.** [S.l.], [s.d.]. Disponível em: (https://www.canoas.rs.gov.br/sobre-canoas/). Acesso em: 02 out. 2024.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CANOAS. **Geoportal de Canoas.** Disponível em: (https://geo.canoas.rs.gov.br/portal/sharing/rest/content/items/d878905163f64ceb8090a2098af53f9d/data). Acesso em: 14 nov. 2024

SPOSATI, A. et al. **A assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras: uma questão em análise.** 9. ed. São Paulo: Cortez, 2007. 112 p.