

JULIANA RENATA TONDO

**A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS DE TOLEDO/
PR**

**TOLEDO
2008.**

JULIANA RENATA TONDO

A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS DE TOLEDO/

PR

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Serviço Social,
Centro de Ciências Sociais Aplicadas da
Universidade Estadual do Oeste do Paraná,
como requisito parcial à obtenção do grau
de Bacharel em Serviço Social.**

Orientadora: Ms. Mileni Alves Secon.

**TOLEDO
2008.**

JULIANA RENATA TONDO

**A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS DE TOLEDO/
PR**

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Serviço Social,
Centro de Ciências Sociais Aplicadas da
Universidade Estadual do Oeste do Paraná,
como requisito parcial à obtenção do grau
de Bacharel em Serviço Social.**

BANCA EXAMINADORA

Profª. Ms. Mileni Alves Secon
Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Profª. Ms. Cristiane Carla Konno
Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Prof. Índia Nara Smaha
Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Toledo, 11 de novembro de 2008.

Dedico este trabalho aos profissionais que buscam em seu dia-a-dia a construção de
uma nova ordem societária.

AGRADECIMENTOS

Para que este Trabalho de Conclusão de Curso e a graduação em Serviço Social fossem possíveis, ao longo destes quatro anos contei com o apoio, o estímulo e o carinho de muitas pessoas, as quais quero deixar aqui registrado o meu agradecimento.

Em primeiro lugar gostaria de agradecer a pessoa, que quando eu estava em um momento de escolha e indecisão sobre que curso fazer, disse “Jú por que você não faz Serviço Social? A minha linda, querida e amada irmã Josi...não sei se você se lembra deste dia, mas com certeza você foi a primeira pessoa a me dar apoio e mais do que isso a me dar essa idéia, hehe.Você faz parte da minha vida desde que eu nasci, estando presente em todos os momentos bons e ruins, te amo muito!!

A segunda pessoa que gostaria de agradecer, é a pessoa que completou a frase da Josi dizendo “isso, aí você vai ficar perto de mim lá em Toledo”, esse trabalho teve muito de você Igor, que me acompanha desde os meus quinze anos e sempre acreditou na minha capacidade, mesmo quando neste último ano eu tinha mais uma crise de choro dizendo que não iria conseguir terminar e você com toda paciência enxugava minhas lágrimas. Obrigado por ser esse namorado/marido/amigo tão companheiro para todas as horas, te amo demais meu neguinho.

Impossível de não agradecer aos meus pais Josemar e Ione, por serem não somente pais, mas sim pessoas verdadeiras e incríveis. Pai, gostaria que você soubesse da admiração que tenho por você, por ser uma pessoa sempre íntegra, honesta, e principalmente pelos ensinamentos e a sabedoria que você aprendeu com a vida e faz questão de passar enfaticamente para nós (filhos), sei que faz isso porque não quer que sofremos. A minha amada mãe, carinhosa, que nunca negou um colinho, um cafuné e um beijinho de boa noite, você é um exemplo de mulher, uma guerreira em todos os sentidos, que construiu uma família com muito amor e paciência. te amo mais que tudo.

Ao meu irmão Wellington, por também ter contribuído nesta caminhada, apesar de todas as brigas e desentendimentos quando crianças, crescemos e aprendemos a nós respeitar e amar, apesar de sermos tão diferentes. Tom fico muito feliz de ter você por perto novamente te amo meu irmão barulhento, hehe.

Agradeço ao meu sobrinho que amo tanto, Luiz Pedro, que é realmente uma “pedra de luz” em minha vida desde o dia que descobri a sua existência. Desde que nasceu, trouxe somente alegrias, orgulho e carinho para toda a nossa família. Obrigado por neste último mês ter me acompanhado nas noites longas de TCC, pelo apoio prestado, mesmo você sendo tão pequeno, e obrigado pelo abraço de hoje quando eu disse que finalmente havia terminado. A Jú te amo muito Lú-pirilú.

Gostaria de agradecer à Família Bueno, Hilton, Cris e Aimê, pelo apoio, por serem estes tios e prima tão queridos, vocês sabem que são meus preferidos. Estendendo a família, gostaria de agradecer a Vi e o Carlos, meus primos de sangue, mas principalmente por serem meus primos de coração. Ao Carlos, pelas idéias novas, pelos conhecimentos que sempre me passou e a Vi por todo o carinho, enquanto prima, e amiga desde que éramos pequenas, por ser tão linda dentro e fora, pelas palavras de entusiasmo. Eita quarteto bom que formamos né!! Gostaria também de pedir desculpas pela ausência neste ano, sei que foi um ano muito difícil e não pude dar todo o apoio que deveria.

Agradeço a família Goulart, Fran, Lucas e Isadora. Fran obrigado pelos chima e pipoca de tarde em casa, pela confiança, por ser minha companheira desde bebê, hehe. Ao Lucas por ter levado o Igor jogar bola nas quartas-feiras e com isto a possibilidade de eu estudar com mais calma. Agradeço a Isadora, por me mostrar como é bom ser criança e que a felicidade está em coisas tão simples. A tia Jú te ama demais, sua sapeca.

Não podia esquecer do meu primo Daniel, que mesmo longe é como um irmão, sempre perguntando como vai a facul, se eu estou bem. Quem sabe agora Niel caxorro eu case e constitua uma família, hehe

À piu-piu também pelo apoio quando eu tive que queria fazer faculdade em Toledo, Estelinha te amo, viu.

Agradeço a família do meu namorado Pierina, Júlio e Michele. Espero que tenham entendido a minha cara fechada e sempre preocupada nestes últimos meses, sempre com pressa, desculpem pela ausência, pelo mau-humor! Agradeço principalmente a Mi, pelo apoio por msn nas tardes de TCC e pelos conselhos e risadas.

Agradeço as amizades verdadeiras construídas nestes quatro anos na Unioeste. Iniciando por ordem meio que de chegada:

À Isa e a toda sua família (obrigado pelas orações da sua mãe!). Minha orientadora de msn sempre me lembro do seu primeiro dia de aula, haha. Amiga muito obrigado pelo seu apoio em todos estes quatro anos de faculdade e principalmente neste ano, por sempre me fazer dar risada quando diz que é uma ogra e que não sabe porque eu te gosto tanto, a resposta é simplesmente porque você é assim, desse jeitinho, te amo demais Isa. Ah, obrigado pelo sumário do TCC, por todas as madrugadas divididas e por me consolar tantas vezes este ano.

À Andressa, minha amiga gaúcha companheira de banco de ônibus em todas as viagens da facul. Agradeço por ter sido minha companheira de quarto, de sorvete, de debate, de passeio, flor te amo muito e com você aprendi a ser mais responsável, e principalmente a me dedicar em tudo que me proponho a fazer.

À Vivi, eita ruivinha que não é mais...que menina eih, sempre confundindo minha cabeça, mas principalmente me mostrando o outro lado das coisas, haha. Vivi, obrigado pela amizade nestes anos, pelo colinho de sexta-feira passada, por ser tão doce e meiga, pelos conselhos, por dormir aqui na casa da mãe comigo, mas principalmente pelos ensinamentos... Neni mudei muito desde que te conheci, aprendi mais ainda, e principalmente que vale a pena lutar por um ideal.

Gostaria de agradecer as meninas: (Sá, Déia, Manú e Kel)

À Manúzinha, companheira de projeto do segundo ano e também de colegiado, amiga de tantas horas e desabafos...

À Kel, por sempre ter um sorriso, um oi Jú, por sempre estar animada.

À Sá e a Déia, companheiras de comissão de formatura. Sá agradeço por sempre ser tão responsável, amiga, que sempre me faz rir de suas piadinhas, você é um doce. A Déia, também companheira de msn, pelas suas histórias que nunca vou esquecer (o pônei é o melhor), você é muito iluminada Déia, uma pessoa sempre pra frente e que não desanima nunca. Amo muito vocês!!

Agradecer ao casal Ademir e Rose, pelas palavras amigas, pela companhia, pela aprendizagem. Vocês são muito especiais para mim e principalmente admiro muito vocês!

À Lidi e a Cátia por serem tão queridas, divertidas, companheiras e principalmente pela sinceridade. Lidi obrigado pelo apoio este ano todo, te amo viu, minha futura vizinha de cidade.

Quero agradecer as minhas companheiras de um pequeno pedaço da facul que morei em república à Carla (já formada), a Lú, e a Andressa. Obrigado pela paciência, pelo Leoni (né Lú) adoro, hehe. Lú aprendi muito com você, e o quanto você é especial e inteligente, sempre lembrarei de você também do Auxiliadora e quem diria que iríamos nos encontrar em Toledo, e sermos amigas?! Coisas da vida né... Te gosto demais.

Agradeço as pessoas que a Unioeste proporcionou que conhecesse: Fran Gregório, Rafaela Brustolin, Profa. Marildinha, a Índia Nara (será que posso falar de quanto te gosto mesmo você sendo minha banca?!) esta parte é para lhe agradecer como amiga. Índia você é muito especial, te gosto muito, pela amizade formada antes de você ser minha Profa., pelas tardes no

projeto, por ser companheira de esfiha do Jansen, e por ser tão batalhadora e por nós ajudar em tantos momentos.

Aos amigos conhecidos na Faculdade que foram essenciais para este processo: à Raquel por ser tão querida comigo, à Deisi também por sempre se fazer tão prestativa, à Taís, pela vizinha doce inconfundível no telefone, à Martinha da coordenação por tudo.

Agradeço as minhas atuais e ex-companheiras de van: Leinna, Bruna Borges, Daiane, à Kauana, Ariadne, a Kessy, a Mari, por fazerem com que acordar tão cedo não seja tão ruim, se é que isso seja possível.

Agradeço à todas as pessoas da sala por estes quatro anos de caminhada. À Carol, a Mônica, a Mayara, a Sônia, a Lia, a Fernanda que está morando longe.

Aos professores, Alfredo, Cleonilda, Zelimar, Esther, Marize, Índia Nara, Vera, por todos os ensinamentos passados.

À minha orientadora nos primeiros seis meses deste trabalho Profa. Cris, muito obrigado pela paciência e pela gentileza, e principalmente por decifrar meu objeto de estudo (que nem eu sabia materializá-lo).

A minha orientadora desde agosto, Mileni, tenho muito muito que agradecer a você. Sem você este trabalho não teria sido possível, obrigado pelas corrigidas, pelas dicas, pelos textos passados, pelas orientações, pelos puxões de orelha e principalmente por me dizer que poderia terminar este estudo. Gostei muito da relação formada através deste estudo, te levarei no coração sempre.

À minha supervisora de Estágio I, Salete Zem (fruto dos questionamentos e da primeira reflexão sobre a atuação profissional, que se materializou neste trabalho), por ser tão querida, atenciosa e principalmente disposta a me ouvir.

Às minhas supervisoras deste ano Madalena Schmidt e a Profa. Luzinete.

Aos profissionais sujeitos desta pesquisa pelo tempo prestado para realização da pesquisa. E, finalmente aos funcionários e técnicos da Unioeste.

MISÉRIA S.A

Pedro Luís

Senhoras e senhores estamos aqui
Pedindo uma ajuda por necessidade
Pois tenho irmão doente em casa
Qualquer trocadinho é bem recebido
Vou agradecendo antes de mais nada
Aqueles que não puderem contribuir
Deixamos também o nosso muito obrigado
Pela boa vontade e atenção dispensada

Bom dia passageiros
É o que lhes deseja
A miséria S.A
Que acabou de chegar

Bom dia passageiros
É o que lhes deseja
A miséria S.A
Que acabou de falar

Lhes deseja, lhes deseja
Lhes deseja, lhes deseja

TONDO, Juliana Renata. **A atuação profissional do Assistente Social no CRAS de Toledo/PR**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Serviço Social). Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Universidade Estadual do Oeste do Paraná – *Campus* – Toledo, 2008.

RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso – TCC objetiva discutir sobre a atuação profissional do Assistente Social nos Centros de Referência de Assistência Social, no município de Toledo, no ano de 2008. Com a aprovação da Constituição Federal de 1988 – CF/1988, inicia-se um novo processo, com relação à efetivação dos direitos ali estabelecidos, os quais foram redimensionados com a aprovação da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS em 1993, e em particular pela Política Nacional de Assistência Social – PNAS em 2004, o qual prevê a implantação de um Sistema Único da Assistência Social – SUAS. Para materializar o SUAS foi previsto o Centro de Referência da Assistência Social, local onde serão desenvolvidas as atividades denominadas de proteção social básica, as quais têm como objetivo principal potencializar a família e seus membros como um todo. Concomitante a este processo de regulamentação de direitos aos cidadãos brasileiros, processo iniciado com a CF/1988, o Serviço Social também se renova no sentido de buscar em sua formação e consequentemente em sua prática interventiva, uma abordagem a qual será em busca de efetivação dos direitos de seus usuários e não mais como na emergência da profissão, entendida suas ações como caridade e benesse. A partir do Movimento de Reconceituação o profissional se reconhece como um trabalhador também inserido no mercado de trabalho e que, portanto sua prática deve estar no sentido de escolher sim um “lado da balança”. O Projeto Ético-Político Profissional foi fruto de muitas discussões e lutas por parte dos profissionais, de um processo de debate com seus usuários e outras categorias profissionais. O projeto profissional do Serviço Social o qual prevê acima de tudo a construção de um novo modelo de sociedade, fundando na igualdade e na justiça social, o profissional vem sendo chamado a responder uma nova demanda. Esta demanda refere-se quando da implantação dos Centros de Referência da Assistência Social – CRASs e dos Centros de Referência Especializado da Assistência Social – CREASs. O objeto de estudo deste trabalho monográfico será uma forma de conhecer a atuação dos profissionais nos CRAS.

Palavras chave: Serviço Social, Atuação Profissional; CRAS.

LISTA DE SIGLAS

CRAS.....	Centro de Referência da Assistência Social.
CEAS.....	Centro de Estudos e Ação Social de São Paulo.
ABESS.....	Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social.
ABEPSS.....	Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social.
CFESS.....	Conselho Federal de Serviço Social.
CRESS.....	Conselho Regional de Serviço Social.
ENESSO.....	Executiva Nacional dos Estudantes de Serviço Social.
LBA.....	Legião Brasileira de Assistência Social.
CF/1988.....	Constituição Federal de 1988.
LOAS.....	Lei Orgânica da Assistência Social.
IPEA.....	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada.
SUAS.....	Sistema Único da Assistência Social.
CRASs.....	Centros de Referência da Assistência Social.
MDS.....	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome.
PNAS.....	Política Nacional de Assistência Social.
PAIF.....	Programa de Atenção Integral as Famílias.
CREAS.....	Centro de Referência Especializado da Assistência Social.
PSC.....	Prestação de Serviço à Comunidade.
LA.....	Liberdade Assistida.
CMAS.....	Conselho Municipal de Assistência Social.
IBGE.....	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.
IPARDES.....	Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico.
NOB.....	Norma Operacional Básica.
UNIOESTE.....	Universidade Estadual do Oeste do Paraná.
FACITOL.....	Faculdade de Ciências Humanas Arnaldo Busato.
BPC.....	Benefício de Prestação Continuada.

SUMÁRIO

RESUMO.....	9
LISTA DE SIGLAS.....	10
INTRODUÇÃO.....	12
1 O SURGIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL.....	15
1.1 A EMERGÊNCIA DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL.....	17
1.2 O SERVIÇO SOCIAL TRADICIONAL.....	21
1.3 O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DE UMA NOVA PRÁTICA PROFISSIONAL.....	24
1.4 A PRÁTICA PROFISSIONAL NA POLÍTICA SOCIAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	29
2 A PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS.....	36
2.1 A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E O SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	38
2.2 BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA DO MUNICÍPIO DE TOLEDO/PR.....	44
2.3 O CRAS NO MUNICÍPIO DE TOLEDO/PR.....	46
2.3.1 Conhecendo a prática profissional do Assistente Social no CRAS de Toledo/PR.....	50
2.3.1.1 Cotidiano profissional.....	53
2.3.1.2 Dimensões teórico-metodológica e ético-política.....	55
2.3.1.3 Dimensão técnico-operativa.....	58
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	63
REFERÊNCIAS.....	67
APÊNDICES.....	71
TERMO DE COMPROMISSO.....	81
ANEXOS.....	82

INTRODUÇÃO

Este trabalho de Conclusão de Curso é fruto da reflexão iniciada no ano de 2007, ao iniciar meu Estágio Supervisionado I na Secretaria Municipal de Ação Social de Cascavel/PR, no departamento de Cadastro Único do Governo Federal. Neste espaço de estágio, iniciei meu contato com a Política Social de Assistência Social e principalmente com a atuação do profissional de Serviço Social, nas suas dimensões teórico-metodológica, ético-política e principalmente técnico-operativa. No entanto, ao iniciar minha pesquisa bibliográfica percebeu-se um interesse em discutir os Centros de Referência da Assistência Social e a prática profissional neste espaço.

Assim, definiu-se como objeto de pesquisa: O estudo da dimensão técnico-operativa na intervenção profissional do Assistente Social no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS). Tendo como objetivo geral da pesquisa: Compreender a dimensão técnico-operativa da intervenção profissional do Assistente Social no Centro de Referência da Assistência Social. Com relação aos objetivos específicos definiu-se: estudar a gênese da profissão de Serviço Social; estudar a Política de Assistência Social como espaço de intervenção para o Assistente Social e refletir sobre a prática profissional do Assistente Social em suas dimensões teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política. Neste sentido, a pesquisa tem como problema teórico responder a seguinte pergunta: Como se dá a intervenção técnica-operativa do profissional Assistente Social, no Centro de Referência da Assistência Social?

Para realização destes objetivos, bem como para responder a questão levantada, no primeiro capítulo recorre-se ao surgimento do Serviço Social enquanto uma tarefa desempenhada por moças ligadas diretamente a doutrina social da Igreja, tendo como objetivos doutrinar o apostolado laico, e ainda os operários e suas famílias no sentido de apresentar uma forma de caridade a estes. A partir da década de 1960 e 1970 inicia-se um debate reflexivo da categoria a respeito de sua prática. Este debate foi possibilitado pela aproximação da categoria com os textos de Marx e conseqüentemente pela reflexão trazida pelo autor, a qual nos revela uma sociedade fundada na desigualdade e na contradição entre duas classes.

O profissional neste período passa a reconhecer-se como pertencente a classe trabalhadora e portanto pretende romper com esta dimensão conservadora de sua prática, em que entendia-se os trabalhadores como responsáveis pela sua condição de miserabilidade, inicia-se um processo de construção de seu Projeto Ético-Político Profissional. Este projeto profissional construído coletivamente pela categoria profissional, traz em seus princípios a defesa da liberdade como categoria central para os seres sociais, e para tanto reflete a defesa dos direitos de seus usuários, o pluralismo, além do ideal de construção de uma nova ordem societária.

No segundo capítulo deste trabalho monográfico pretendo levantar questões a respeito da própria Política Social de Assistência Social, em que passa ser discutida com a Constituição Federal de 1988, ao entender que a Assistência Social está inserida no contexto da seguridade social. Esta Assistência Social trazida nos artigos 203 e 204 da Constituição Federal prevêem que sua ação está limitada aos que dela necessitar, e neste sentido como forma de melhor efetivação destes artigos, em 1993 após longo debate é aprovada a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS.

No ano de 2004 é aprovada a Política Nacional de Assistência Social, a qual prevê a criação de um Sistema Único da Assistência Social a qual dará forma a um sistema de proteção social, em que se terá uma articulação nos serviços, programas, projetos e ações desenvolvidos através de um Centro de Referência da Assistência Social, espaço da pesquisa deste trabalho.

A pesquisa caracteriza-se como sendo do tipo exploratória, sobre a qual GIL (2008) afirma ser uma primeira aproximação com o estudo. Desta forma, para elucidar melhor a questão, num primeiro momento recorreu-se a pesquisa bibliográfica, em artigos científicos, livros e periódicos. Posteriormente utilizaram-se as atas do Conselho Municipal de Assistência Social, portanto a pesquisa documental. No terceiro momento da pesquisa, ocorreu a aplicação de um questionário com profissionais de Serviço Social que atuam no CRAS.

Neste segundo momento, há que se refletir sobre as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, da atuação profissional, as quais devem estar interligadas, por serem indissociáveis, mas que para o processo didático deste trabalho em alguns momentos foram analisadas isoladamente.

Ao recorrermos a literatura a respeito da prática do Assistente Social, Iamamoto (2008) remete-se a questão de pensar a análise da profissão a partir das relações de trabalho, em que,

[...] Incorpora os avanços teóricos, metodológicos, éticos, políticos e técnico-operativos acumulados nas últimas décadas e, simultaneamente, abre um leque de possibilidades, ainda não integralmente exploradas, no sentido de afinar, com maior rigor, as propostas analíticas sobre o Serviço Social com as provocações e desafios enfrentados no trabalho cotidiano. (IAMAMOTO, 2008, p. 219)

Neste sentido, este trabalho monográfico buscará trazer estas questões bem como uma aproximação com a atuação dos profissionais nestes novos espaços interventivos que são os CRASs.

1 O SURGIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL

Em razão do objeto deste trabalho, que é o estudo da dimensão técnico-operativa do profissional Assistente Social nos Centros de Referência de Assistência Social (CRASs) no município de Toledo, aborda-se neste primeiro capítulo a emergência do Serviço Social como profissão, que se institucionalizou enquanto prática profissional legitimada e sancionada legalmente, vinculado a chamada “questão social”.

Para este trabalho monográfico, utiliza-se a definição de “questão social”, trazida por Cerqueira Filho, onde se entende que “questão social”,

[...] no sentido universal do termo, queremos significar o conjunto de problemas políticos, sociais e econômicos que o surgimento da classe operária impôs no mundo no curso da constituição da sociedade capitalista. Assim, “a questão social” está fundamentalmente vinculada o conflito entre capital e trabalho. (CERQUEIRA FILHO, 1982, p. 21).

Para Netto (1992) a emergência do Serviço Social enquanto profissão não foi somente possibilitado pela constatação da assistência, a partir do século XIX e com a criação dos primeiros cursos de Serviço Social (século XIX ao XX)¹, mas sim como Netto (1992) enfatiza que o surgimento da profissão está diretamente ligado a emergência da sociedade burguesa, e com isto o aumento de todas as formas de desigualdades como fome, exploração, e outras e ainda como forma de organizar a filantropia e a assistência.

Ressalta-se que esta relação entre a emergência da sociedade burguesa e conseqüentemente da profissão é complexa pois,

[...] de um lado, compreende um universo ídeo-político e teórico-cultural, que se apresenta no pensamento conservador, de outro, envolve modalidades de intervenção características do caritativismo – ambos os veios cobrindo igualmente a assistência “organizada” e o Serviço Social. (NETTO, 1992, p. 66-67)

Com o desenvolvimento da sociedade burguesa e a complexificação das expressões da “questão social”, a prática exclusivamente caritativa não responde mais as necessidades desta sociedade, para tanto, surge um novo agente profissional, que passa a

¹ Alguns autores destacam como ponto de arranque da profissão somente a criação dos cursos de Serviço Social e conseqüentemente como uma forma de organizar a filantropia e que culminou com a incorporação de atividades com parâmetros teóricos e científicos e conseqüentemente com instrumentais operativos.

incorporar referências e práticas já existentes, como um processo de continuidade, mas que não alterou significativamente o modelo inicial adotado.

Neste sentido há uma instituição que desempenha papel fundamental no processo de continuidade destas antigas ações desenvolvidas pelos novos agentes, a Igreja Católica, que atua como uma instituição de desenvolvimento da profissão tendo como preceito organizar a caridade.

A relação de continuidade coexiste com uma relação de ruptura que se fixou no Serviço Social ao se constituir como profissão. Esta ruptura manifesta-se quando os agentes profissionais passam a desempenhar papéis interventivos, que são determinados por organismos e instâncias diferentes dos que se fizeram no início da profissão. Este processo foi decisivo quando os agentes deixaram de trabalhar desenvolvendo ações de caridade e com caráter voluntário e passaram a ser trabalhadores inseridos no mercado de trabalho, enquanto um vendedor de sua força de trabalho, assim como outros trabalhadores,

O deslocamento em tela não é simples porque pode dar-se (e, efetivamente, deu-se) não só com a manutenção do referencial ideal anterior como, principalmente, com a conservação de práticas a ele conectadas – o que o deslocamento altera visceralmente, concretizando a ruptura, é, objetivamente, a condição do agente e o significado social da sua ação; o agente passa a inscrever-se numa relação de assalariamento e a significação social do seu fazer passa a ter um sentido novo na malha da reprodução das relações sociais. (NETTO, 1992, p. 68-69)

Para o autor, o mercado não se estruturou para receber o profissional de Serviço Social, quando este passou a repensar sua prática profissional e com isto a adotar referenciais teóricos distintos do até então estabelecido. O espaço profissional do Assistente Social estava situado no “conflituoso processo [e] é somente na ordem societária comandada pelo monopólio que se gestam as condições histórico – sociais para que, na divisão social (e técnica) do trabalho, constitua-se um espaço em que se possa mover práticas profissionais como as do assistente social”. (*idem, ibidem*, p. 69)

Parafraseando Netto (1992) o Serviço Social se profissionaliza em função da organização do modelo de monopólios, não se relacionando esta profissionalização, exclusivamente à evolução da ajuda ou a racionalização da filantropia, e mesmo como forma de organizar a caridade. Portanto, a profissão de Assistente Social, somente se profissionaliza e se constitui em suas formas de atribuições e funções a partir do momento que passa a ocupar um lugar na divisão social e técnica do trabalho na ordem monopólica.

Ao se inserir num mercado de trabalho, a prática deste profissional passa a não ser mais entendida como uma dimensão de vocação ou como somente caridade deste agente profissional, mas sim como uma forma de sobrevivência deste trabalhador, por estar inserido no mercado de trabalho e, portanto um trabalhador vendedor de sua força de trabalho, assim como tantos outros, e neste sentido estando sujeito a todas as refrações da questão social que atingem diretamente a classe trabalhadora.

1.1 A EMERGÊNCIA DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL

No Brasil, ainda no estágio do capitalismo de monopólios, a profissão, surge como um instrumento diretamente ligado à doutrina católica, com um caráter de regulador das expressões da “questão social”.

Este “instrumento” deveria atuar enquanto resposta ao aumento da contradição entre Capital e Trabalho e com isto um controle da classe trabalhadora, bem como a legitimação do Estado e seus setores dominantes. Com relação ao papel da profissão para com a Igreja ressalta-se como objetivo central doutrinar o seu público.

Neste sentido, o Estado procura legitimar-se não só perante a classe burguesa, mas também perante a classe dos trabalhadores e para que isto ocorra, passa a enfrentar as expressões da “questão social”, através de políticas sociais².

Netto (1992) enfatiza que estas políticas sociais constituem-se também enquanto procedimentos técnico-operativos e que, portanto requerem um profissional capacitado que deverá tanto formular estas políticas, bem como implementá-las.

No entanto, ao implementar determinada política, este profissional coloca-se como somente um executor, sendo que este deverá apresentar respostas às políticas sociais existentes, que possuem caráter seletivo e fragmentador. É neste ponto que o autor, coloca que **está posto** (grifo meu) o mercado de trabalho para o profissional Assistente Social, “[...] ele é investido como um dos agentes executores das políticas sociais”, presentes no modelo de Estado burguês capitalista. (NETTO, 1992, p. 71).

As práticas assistencialistas, caritativas e de cunho repressivo, que instituições realizavam, demonstram que a “questão social” era “[...] colocada para a sociedade” (IAMAMOTO e CARVALHO, 1991, p. 142). É deste período que podemos colocar que são

² Sobre política social ver Behring (2006).

as bases/protoformas do Serviço Social, como as obras e instituições que começam a existir no pós Primeira Guerra Mundial.

Assim, no Brasil, a profissão tem seu surgimento marcado pela presença da Igreja Católica, sendo que esta relação entre Igreja Católica e Estado tinha como intuito, amenizar os impactos do desenvolvimento do capitalismo com o agravamento das expressões da “questão social”.

Neste sentido a Igreja deveria doutrinar a população, ou seja, doutrinar o apostolado laico, e para tal função várias instituições assistenciais surgem a partir da década de 1920, como por exemplo, a Associação das Senhoras Brasileiras no Rio de Janeiro em 1920 e em 1923 o surgimento da Liga das Senhoras Católicas em São Paulo. Estas instituições já possuíam atividades diferenciadas das que eram realizadas até então, como caridade,

[...] Desde o início são obras que envolvem de forma mais direta e ampla os nomes das famílias que integram a grande burguesia paulista e carioca e, as vezes, a própria militância de seus elementos femininos. Possuem um aporte de recursos e potencial de contatos a nível de Estado que lhes possibilita o planejamento de obras assistenciais de maior envergadura e eficiência técnica. (IAMAMOTO e CARVALHO, 1991, p. 170)

Estas instituições trabalhavam já com uma idéia da perspectiva de assistência preventiva, diferenciando-se do pensamento e ação voltados para o socorro aos indigentes. Esta nova forma de abordagem é fruto da “reação católica”³, procurando atender e abrandar as mazelas do desenvolvimento capitalista, como a miséria, desemprego e principalmente no tocante as crianças e mulheres (também da considerada classe média) inserida recentemente no mercado de trabalho operário.

Na década de 1930 a Igreja passa a acolher a profissão, como um movimento da Ação Social Católica, e mais especificamente em 1932 é criado o Centro de Estudos e Ação Social de São Paulo (CEAS), com o objetivo de dar maior visibilidade e conseqüentemente maiores ações as iniciativas e obras promovidas pela classe burguesa, através de filantropia financiada pela Igreja. (*idem, ibidem*)

Como uma das primeiras ações desenvolvidas pelo CEAS está o “Curso Intensivo de Formação Social para Moças”. Este curso foi promovido pelas Cônegas de Santo Agostinho, com a presença de Adèle Loneux, da Escola Católica de Serviço Social de

³ Para maiores informações ver Iamamoto e Carvalho(1991)

Bruxelas, e tinha como objetivo, segundo a autora, orientar e esclarecer as participantes a formar uma idéia com julgamento sobre os problemas sociais da atualidade.

O CEAS tem como objetivo segundo Cerqueira citada por Yamamoto e Carvalho “promover a formação de seus membros pelo estudo da doutrina social da Igreja e fundamentar sua ação nessa formação doutrinária e no conhecimento aprofundado dos problemas sociais”, visando “tornar mais eficiente a atuação das trabalhadoras sociais” e “adotar uma orientação definida em relação aos problemas a resolver, favorecendo a coordenação de esforços dispersos nas diferentes atividades e obras de caráter social”. (CERQUEIRA, 1944 *apud* IAMAMOTO e CARVALHO, 1991, p. 173)

Este Centro de Estudos e Ação Social fundou até o ano de 1932, quatro Centros Operários, nos quais eram desenvolvidas atividades de trabalhos manuais, conferências, recomendações sobre higiene, etc, para que a classe operária se aproximasse e que os agentes sociais pudessem entrar em contato e estudar-lhes. Nestes Centros, era colocado “[...] sobre a vocação natural da mulher para as tarefas educativas e caridosas” e, portanto cabe a figura da mulher a conservação da ordem moral e social. (IAMAMOTO e CARVALHO, 1991, p. 175),

As atividades do CEAS⁴ se orientarão para a *formação técnica especializada* de quadros para a ação social e a difusão da *doutrina social* da Igreja. Ao assumir essa orientação, passa a atuar como dinamizador do apostolado laico através da organização de associações para moças católicas e para a intervenção direta junto ao proletariado. [...] São promovidos diversos cursos de filosofia, moral, legislação do trabalho, doutrina social, enfermagem de emergência, etc. (IAMAMOTO e CARVALHO, 1991, p. 177-grifo dos autores)

A partir deste momento, observa-se o que além do surgimento de uma demanda de profissionais com formação técnica especializada vindo da própria ação social católica, começa a transparecer uma nova demanda advinda de algumas instituições estatais. Esta nova demanda é encarada como uma conquista significativa, com a criação de alguns cargos para mulheres no Departamento Estadual do Trabalho.

⁴ No ano de 1933 houve uma intensificação das atividades promovidas pelo CEAS, com participação na Liga Eleitoral Católica, realização da Primeira Semana de Ação Católica, início da formação de quadros para a Juventude Feminina Católica e ainda os Círculos de Formação para Moças. (IAMAMOTO e CARVALHO, 1991, p. 177)

Em 1935, uma data histórica para a profissão, visto que é sancionada a Lei nº 2.497 de 24/12/1935, a qual cria o Departamento de Assistência Social do Estado⁵, que têm como competências,

[...] a)superintender todo o serviço de assistência e proteção social; b) celebrar, para realizar seu programa, acordos com as instituições particulares de caridade, assistência e ensino profissional; c) harmonizar a ação social do Estado, articulando-a com a dos particulares; d) distribuir subvenções e matricular as instituições particulares realizando seu cadastramento. (*idem, ibidem*, p. 178)

Este Departamento, conforme a lei cabe a maior parte de suas ações à assistência as crianças e adolescentes⁶, com relação à organização científica, bem como aos aspectos sociais, médicos e pedagógicos e ainda a fiscalização das instituições públicas e privadas,

Nesse sentido, quando em 1936 é fundada pelo CEAS a primeira Escola de Serviço Social, esta não pode ser considerada como fruto de uma iniciativa exclusiva do Movimento Católico Laico, pois já existe presente uma demanda – real ou potencial – a partir do Estado, que assimilará a formação doutrinária própria do *apostolado social*. (*idem, ibidem*, p. 180-grifo dos autores)

Pode-se dizer, portanto que, neste momento existe sim uma demanda a partir do Estado e para tal ocorre uma adaptação na formação técnica e especializada.

Assim como no Estado de São Paulo, o Rio de Janeiro, conta com grande número de uma classe operária, sendo a maior cidade brasileira e capital federal do país e, portanto conta com numerosos aparatos de administração do Estado bem como setores influentes da Igreja Católica. Neste sentido, há um grande número de iniciativas com caráter assistencial. Ao contrário de São Paulo, no Rio de Janeiro há um maior número de agentes sociais em instituições públicas, tendo como apoio além da alta administração federal e a cúpula hierárquica da Igreja e o movimento católico laico.

No Estado do Rio de Janeiro em 1936 acontece a Primeira Semana de Ação Social, considerada como um marco para a introdução do Serviço Social na então capital federal. Esta Semana também foi fruto da iniciativa do movimento da Ação Católica.⁷

⁵ A primeira experiência brasileira de criação de um Departamento de Assistência Social ocorreu no Estado de São Paulo.

⁶ Na época chamados de menor(es).

⁷ Para maiores informações a respeito das primeiras escolas de Serviço Social brasileiras ver IAMAMOTO e CARVALHO, 1991.

Desta forma, a prática profissional destes primeiros Assistentes Sociais eram orientadas e estabelecidas pelas agências que empregavam estes, os quais não se reconheciam como pertencentes a uma classe trabalhadora, e pelo seu caráter de ligação com a Igreja Católica bem como pelas agências empregadoras atuavam com uma forte ideologia baseada no caritativismo e na ação moralista.

1.2 O SERVIÇO SOCIAL TRADICIONAL

Neste ponto do capítulo traremos a prática profissional e o referencial adotado pelos Assistentes Sociais no início de sua profissionalização. É de fundamental importância o conhecimento deste período para que assim posteriormente possa-se discutir sobre a prática profissional atualmente desenvolvida nos Centros de Referência da Assistência Social – CRASs, objeto de estudo desta acadêmica.

A grande procura por profissionais Assistentes Sociais, na década de 1940, fez com que os cursos intensivos ofertados se tornassem poucos para suprir a demanda. Também, permitiu-se que acontecesse uma maior refinação da formação técnica especializada, visto que neste período muitos profissionais dependiam de bolsas de estudo e conseqüentemente estes se inseriram com maior ênfase ao mercado de trabalho e a grandes instituições tanto públicas como privadas.

Em um primeiro momento, a formação dos profissionais de Serviço Social, terá como objetivo (antes até mesmo do aspecto técnico), a formação doutrinária e moral. Esta formação é apoiada por uma ideologia de reconstrução da sociedade em bases cristãs onde pretendiam uma nova ordem à qual a família, o Estado, a economia, a política e os costumes tenham por base o evangelho e que a sociedade seja organizada em bases corporativas, que negariam o laicismo, o liberalismo e ao comunismo. Carregando esta formação, os Assistentes Sociais deveriam trabalhar para o restabelecimento da ordem social, condicionada pelo respeito à autoridade, compreendendo seu sentido e suas dificuldades antes de criticá-los, o que poderia ocasionar prejuízos a sua ação.

As atividades desenvolvidas pelos profissionais desta época eram bastante restritas “[...] em função [...] do raio limitado de atuação dos órgãos públicos de Serviço Social, como da incapacidade das instituições particulares de assistência em se constituírem em base que tornasse viável a política de *encaminhamentos*.” (IAMAMOTO e CARVALHO,

1991, p. 193-grifo dos autores). Ressalta-se que os encaminhamentos eram elementos essenciais do Serviço Social de casos individuais naquele momento.

Segundo Iamamoto e Carvalho (1991) as ações desenvolvidas pelos primeiros profissionais deste período, caracterizavam-se como doutrinárias e assistenciais. Sendo que os Centros Familiares, criados pelo CEAS, deveriam evitar a separação das famílias operárias para que desta forma não ocorresse desorganização e decadência nas famílias, e com isto que se elevassem sua condição econômica e cultural, em razão dos serviços prestados por estes Centros e pelos profissionais da época.

Os profissionais, parafraseando Iamamoto e Carvalho (1991), preocupavam-se com os inquéritos familiares realizando diversos levantamentos nos bairros operários, donde se pesquisavam condições de moradia, saneamento, situação econômica e moral (situação civil, promiscuidade, alcoolismo e desocupação entre outros).

A atuação desenvolvida pelos primeiros profissionais de Serviço Social, estava voltada para a organização da assistência, no sentido de educação popular e ainda para a pesquisa social. O público alvo destas profissionais era constituído de famílias operárias, principalmente de mulheres e crianças. “[...] As visitas domiciliares, os encaminhamentos, [...], a distribuição de *auxílios materiais* e a *formação moral e doméstica* através de círculos e cursos, serão as atividades mais frequentemente desenvolvidas pelos primeiros assistentes sociais”. (*idem, ibidem*, p. 201, grifo dos autores).

Outro marco para o referencial profissional, será a influência europeia (1930-1945 ou 1930-1941), presente no modelo de organização, no currículo, materiais didáticos e ainda no corpo docente.

No entanto, ressalta-se que a partir da década de 1940 a presença norte americana no Serviço Social brasileiro será muito mais marcante com técnicas para o agir profissional, através do pressuposto funcionalista. Este pressuposto foi trazido para o Brasil devido a um programa de bolsas de estudos norte americanas, as quais os profissionais Assistentes Sociais brasileiros iam aos Estados Unidos se especializar, principalmente com relação aos aspectos de instrumentação da profissão, e voltavam trazendo esta filosofia funcionalista e ainda pela incorporação de uma nova matéria no currículo mínimo recomendado pela Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social - ABESS.⁸

⁸ A Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social (ABESS) foi fundada em 1946. A ABESS foi de fundamental importância na formação do Assistente Social no Brasil, estando presente nos diversos momentos da formação do profissional de Serviço Social. Sua atuação ocorreu por intermédio de suas convenções e também de assessoria que sempre prestou as escolas situadas no Brasil, imprimindo unidade no Ensino, e participação na discussão dos currículos. Posteriormente, em 1998 a ABESS deu lugar à ABEPSS – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social.

Esta aproximação do Serviço Social brasileiro com o norte-americano era uma estratégia para os Estados Unidos como uma forma de apresentarem sua ideologia dominante para a América Latina, e com isto a efetivação de seus planos econômicos, para que assim possam disseminar sua autoridade no campo ideológico, econômico e cultural.

Através da realidade posta, com múltiplas expressões da “questão social”, há uma necessidade sentida pelos profissionais de dar respostas aquelas diversas manifestações, neste sentido, passam a questionar sua prática e teoria, num primeiro momento, dando início Movimento de Reconceituação⁹, datado de 1965 a 1975.

Contudo, o movimento de renovação do Serviço Social de mantém até hoje, numa reflexão constante sobre suas dimensões técnico-operativas, teórica-metodológicas, ético-políticas e formativas.

Em um primeiro momento, esta renovação apresenta-se sobre três modelos de proposta profissional, materializando o debate em três vertentes: a perspectiva modernizadora, a perspectiva de reatualização do conservadorismo e a perspectiva de ruptura.

Esta primeira vertente modernizadora identificada por Netto (1992) por apresentar a incorporação de abordagens funcionalistas e sistêmicas, as quais buscariam uma cientificidade e eficiência técnica na atuação deste profissional, segundo Yasbek (2000) citada por Machado (2007) visando uma “[...] modernização conservadora e à melhoria do sistema pela mediação do desenvolvimento social e de enfrentamento da marginalidade e da pobreza na perspectiva de integração da sociedade”. (YASBEK, 2000 *apud* MACHADO, 2007, p.30)

A reatualização do conservadorismo com perspectiva fenomenológica é fundada no retorno aos primórdios do Serviço Social, onde se recuperaria o pensamento inicial da profissão, priorizando as concepções de pessoa, dialogo e transformação social.

A terceira vertente de ruptura é embasada no pensamento marxista, ainda que sob orientações de seus interlocutores e de forma enviesada, onde busca a crítica e uma maior aproximação com seus usuários, preocupando-se com seu novo referencial teórico – metodológico adotado remetendo a profissão uma “[...] consciência de sua inserção na sociedade de classes e que no Brasil vai configurar-se, em um primeiro momento, como uma aproximação ao marxismo sem o recurso ao pensamento de Marx” (YASBEK, 2000 *apud* MACHADO, 2007, p. 30).

⁹ Iniciado em 1960, através dos inúmeros movimentos provocados pela condição de tensão e crise em curso no país. Neste sentido, o Centro Brasileiro de Cooperação e Intercambio Internacional de Serviços Sociais – CBCISS, organizou uma série de cinco encontros como espaços de teorização que aconteceram respectivamente em Araxá-MG (março de 1967), Teresópolis-RJ (janeiro de 1970), Sumaré-SP (novembro de 1978), Alto da Boa Vista-RJ (novembro de 1984) e Rio de Janeiro-RJ (junho de 1989).

No entanto, é somente na década de 1980, que esta última vertente ganha proporções centrais no debate profissional dando o tom da polêmica e confrontando o conservadorismo no Serviço Social sustentado por aquilo que se chamava Serviço Social Tradicional. (NETTO, 2006)

Ressalta-se que este período é o embrião do Projeto Ético-Político Profissional, o qual será trazido no decorrer do próximo ponto deste capítulo.

1.3 O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DE UMA NOVA PRÁTICA PROFISSIONAL

Nos anos de 1970, através do processo de expansão dos cursos de graduação em Serviço Social bem como dos cursos de especialização *lacto sensu* e *stricto sensu*, há um processo de aumento da produção acadêmica para o Serviço Social, o que fez com que os profissionais refletissem sobre sua prática e principalmente sobre o seu papel enquanto profissional.

Este processo de acumulação teórica iniciado na profissão, segundo Netto (1999), mesmo que de forma desigual, fez com que uma massa crítica¹⁰ se fixasse e que principalmente fosse possível uma interlocução com as ciências sociais, criando e revelando quadros intelectuais respeitados no conjunto da categoria e, inclusive, em outras áreas do saber.

No entanto é na década de 1980 que o projeto de ruptura se efetiva, dando uma nova roupagem na forma de atuação da prática profissional. Grande parte da categoria profissional aproxima-se da classe trabalhadora colocando-se a seu serviço e apresentando uma nova compreensão da sociedade, sendo entendida então a partir das relações de conflito entre capital e trabalho. O profissional se reconhece não mais somente como um mediador e controlador dos interesses do Estado, mas sim como parte da camada trabalhadora.

Neste momento o profissional inicia o processo de articulação para construção de um Projeto Profissional, os quais segundo Netto (1999),

[...] apresentam a auto-imagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam os seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos, institucionais e práticos) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as balizas da sua relação com os usuários de seus serviços, com

¹⁰ Segundo Netto (1999) “[...] massa crítica refere-se ao conjunto de conhecimentos produzidos e acumulados por uma determinada ciência, disciplina ou área do conhecimento”. (NETTO, 1999, p. 102)

as outras profissões e com as organizações e instituições sociais, privadas e públicas. (NETTO, 1999, p. 95)

O profissional de Serviço Social passa então a efetivamente se colocar com uma vertente crítica, e para tal passa a construir o seu Projeto Profissional, o qual ainda segundo Netto (1999) refere-se “[...] uma imagem ideal da profissão, os valores que legitimam sua função social e seus objetivos, conhecimentos teóricos, saberes interventivos, normas, práticas, etc” (NETTO, 1999, p. 98)

Netto destaca que um projeto profissional é construído coletivamente pela categoria profissional, e com o Serviço Social não ocorreu diferente. Através de muitas organizações que envolvem não só os profissionais de campo, mas também as instituições que os formam, os pesquisadores, docentes e estudantes bem como seus organismos corporativos e sindicais. No caso do Serviço Social no Brasil, a categoria de organização compreende todo o sistema CFESS/CRESS¹¹, a ABEPSS, a ENESSO¹², os sindicatos e demais associações dos profissionais. (NETTO, 1999, p. 95)

É deste período que data o III Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (1979), o chamado “Congresso da Virada”, em que os profissionais assumem seu envolvimento com os movimentos sociais dos trabalhadores, rompendo com os setores dominantes e do conservadorismo, instaurando em sua profissão o pluralismo¹³, presente nos princípios fundamentais do atual Código de Ética Profissional.

Como visto anteriormente, se no primeiro momento de apreciação da vertente marxista esta aconteceu com alguns equívocos, fruto de uma aproximação “indireta” com as obras de Marx, no segundo momento, a partir da década de 1980, há uma grande consistência na forma de lidar com a realidade contraditória e dinâmica, entendendo as possibilidades e os limites para a prática profissional em cada período histórico.

Juntamente com este processo, na década de 1980 perpassando pela década de 1990, continuam e intensificam-se o debate sobre a formação profissional, mesmo após a reforma curricular em 1982. Todo o enfoque deste período, segundo Netto (1999), foi para

¹¹ O conjunto CFESS/CRESS atuou de forma decisiva no processo de construção do Projeto Ético Político Profissional, através de diversos encontros, denominados de teorização.

¹² Executiva Nacional dos Estudantes de Serviço Social – ENESSO, também atuou decisivamente no processo de repensar a direção do Serviço Social.

¹³ Segundo Coutinho (1991) “Pluralismo, no terreno da ciência natural ou social, não é assim sinônimo de ecletismo. É sinônimo de abertura para o diferente, de respeito pela posição alheia, considerando que essa posição, ao nos advertir para os nossos erros e limites, e ao fornecer sugestões, é necessária ao próprio desenvolvimento da nossa posição e, de modo geral, da ciência [...] não é apenas tolerância de quem tem a verdade no bolso e tolera a existência do diferente [...] É uma posição de abertura de quem julga fundamental a tolerância para o progresso da ciência, para o enriquecimento da própria posição” (COUTINHO, 1991, p. 14)

que se conseguisse adequar a formação profissional, em nível de graduação, às atuais condições estabelecidas de enfrentamento em um marco democrático, com relação ao acirramento das expressões “questão social”,

Em poucas palavras, entrou na pauta do Serviço Social a questão de redimensionar o ensino com vistas à formação de um profissional capaz de responder com eficácia e competência às demandas tradicionais e emergentes da sociedade brasileira – em suma, a construção de um **novo perfil profissional**. (*idem, ibidem*, p. 103-grifo meu)

Para acompanhar este processo dinâmico acontecido na categoria profissional, as modalidades tradicionais da prática e da intervenção foram reestruturadas e ainda emergem novas áreas de atuação para este profissional e, portanto há um alargamento da prática profissional, ocasionado tanto pela produção de conhecimento dela extraída, como pelo reconhecimento de sua prática pelos seus usuários.

Na década de 1980, no intuito de afirmar este projeto para a profissão, houve a formulação do Código de Ética de 1986¹⁴, que se apresentou como um marco na história da profissão visto que se concretizou “[...] o domínio da dimensão política [...] coroando o rompimento com o conservadorismo na explicitação frontal do compromisso profissional com a massa da população brasileira”, no entanto algumas dimensões éticas e profissionais não foram contempladas, o que fez com que em pouco tempo fosse necessária a sua revisão. (*idem, ibidem*, p.104)

A discussão com relação a dimensão política¹⁵ da prática profissional, parafraseando Iamamoto (1992), configura-se neste momento, com grande ênfase e busca pensar alternativas que considerem as particularidades da profissão na divisão social do trabalho. A autora reforça sobre esta dimensão política, entendida não como partido político, mas sim que,

[...] a *dimensão política da profissão não se confunde com o partido político* – trata-se de uma categoria cravejada por diferenças sociais e ideológicas – e, *muito menos, com as relações de poder entre governados e governantes* [...] É nesse sentido que se reclama a *autonomia do projeto profissional perante os partidos e o governo*. Mas não se trata, também, de reduzi-lo à *pequena política* ou à *contrapolítica* dos técnicos, que se pretende asséptica e neutra, mas afirma o instituído. Outrossim, sua efetivação implica a decisão de ultrapassar a *pequena política do dia-a-dia*, tal como se expressa

¹⁴ Os Códigos anteriores referem-se aos anos de 1947, 1965 e o de 1975.

¹⁵ Para maiores informações ver IAMAMOTO, Marilda. **A dimensão política da prática profissional**, p.119-130, in: Renovação e Conservadorismo. São Paulo: Cortez, 1992.

na competência permitida e autorizada pelas organizações, restrita à prática manipulatória imediata e à recepção passiva das informações, que se traduz no empirismo, nas rotinas, no burocratismo, que frequentemente se repõem no trabalho profissional. (IAMAMOTO, 2008, p. 229-230-grifos do autor).

Interligando-se a este novo modelo da prática profissional, a revisão do Código de Ética de 1986, aconteceria em dois níveis, onde seria afirmado mais uma vez os valores fundamentais tais como a liberdade e justiça social, apresentando-se então a democracia como valor ético-político central, já que é entendida como única forma de se realizar e assegurar valores centrais como a liberdade e a equidade, é no modelo político organizacional da democracia. O segundo nível refere-se às normas e procedimentos para a ação profissional, de forma que estes valores sejam introduzidos nas práticas tanto entre os profissionais e seus usuários, mas também entre as instituições e organizações contratantes do Assistente Social ¹⁶.

Além do Código de Ética, o Projeto Ético Político Profissional, é constituído pela Lei que Regulamenta a Profissão (Lei nº 8.662/93), bem como pelas Diretrizes Curriculares do Curso de Serviço Social.

A Lei nº 8.662/93 determina quais as atribuições do Assistente Social, suas competências e competências privativas¹⁷, e ainda sobre as competências do Conselho Federal e do Conselho Regional de Serviço Social.

Através destas normativas profissionais, Iamamoto (2008) faz uma análise sobre os elementos contidos no Projeto Ético-Político e o estatuto assalariado e sua relação com o exercício do profissional, no momento atual. A autora nos revela sobre a condição e

¹⁶ O Código de Ética de 1993, resolução CFESS nº 273 de 13/03/1993 traz em seus princípios fundamentais: Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes – autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais; Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo; Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras; Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida; Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática; Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças; Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual; Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação-exploração de classe, etnia e gênero; Articulação com os movimentos de outras categoriais profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos trabalhadores; Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional; Exercício do Serviço Social sem ser discriminado, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, opção sexual, idade e condição física.

¹⁷ Estas competências e atribuições serão discutidas no decorrer do segundo capítulo.

consequentemente sobre o debate instaurado se a atividade profissional desenvolvida pelo Assistente Social é considerado trabalho ou não.¹⁸

No entanto, segundo a mesma autora há um consenso de que a atividade desenvolvida pelo assistente social encontra-se inscrita no “[...] *terreno político e ideológico, com refrações nas condições materiais da existência dos sujeitos* via serviços, programas e projetos implementados pelas políticas [...] com destaque para [...] assistência”. (IAMAMOTO, 2008, p. 418). Ou seja, parafraseando Marilda Yamamoto (2008), a prática profissional está sendo abordada como um trabalho concreto, com um valor de uso social, sendo considerado como uma atividade programática e de execução em que se buscam finalidades orientadas por conhecimento e princípios éticos, e para tal é necessário conhecimentos para esta efetivação,

Sendo o assistente social um trabalhador assalariado, vende sua força de trabalho especializada aos empregadores, em troca de um equivalente expresso na forma monetária [...] Em decorrência, o caráter social desse trabalho assume uma dupla dimensão: a) enquanto trabalho útil atende a necessidades sociais (que justificam a reprodução da própria profissão) e efetiva-se através de relações com outros homens, incorporando o legado material e intelectual de gerações passadas, ao tempo em que se beneficia das conquistas atuais das ciências sociais e humanas; b) mas só pode atender às necessidades sociais se seu trabalho puder ser igualado a qualquer outro enquanto trabalho abstrato - , mero coágulo de tempo de trabalho social médio - , possibilitando que esse trabalho privado adquira um caráter social. (IAMAMOTO, 2008, p.420-421)

O profissional sofre em seu dia-a-dia as tensões de ser um trabalhador, o qual é controlado e submetido pelo seu empregador, e as demandas advindas de seus usuários em relação aos direitos por eles conquistados. Yamamoto (2008) enfatiza que neste sentido a prática profissional do Assistente Social é mediada por determinações históricas, que não dependem de seu fazer, impondo limites para que este consiga efetivar seu Projeto Ético-Político Profissional cotidiano.

Portanto, o exercício profissional do Assistente Social, ao ser analisado, segundo Yamamoto, não deve ser entendido somente em uma lógica de “incriminação moral” daqueles que não aderirem ou não conseguirem implementar o Projeto Ético-Político Profissional. É necessário que se entenda o compromisso ético-político dos profissionais, mas sim que estes

¹⁸ Esta discussão não será necessária para a concisão deste trabalho. No entanto, ressalta-se o texto de Yamamoto (2008) e Lessa (2008) como referência para esta discussão.

estão inseridos nas condições particulares das relações de trabalho que traduzem os antagonismos da relação entre capital e trabalho.

Esta dimensão política do Projeto ético-político profissional está clara, já que o profissional deve se posicionar “[...] em favor da equidade e da justiça social, na perspectiva da universalização do acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais; ampliação e a consolidação da cidadania são postas [...] para a garantia dos direitos civis, políticos e sociais das classes trabalhadoras”. (NETTO, 1999, p. 105)

Para finalizar sobre o Projeto ético-político profissional, este sinaliza sobre o empenho ético-político dos profissionais, que somente se fixará se a categoria articular-se com os demais segmentos de outras categoriais profissionais que compartilhem os mesmos ideais de construção de uma nova ordem social. (NETTO, 1999)

1.4 A PRÁTICA PROFISSIONAL NA POLÍTICA SOCIAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

O Estado, a partir de 1930, passa a incorporar ações de assistência aos trabalhadores em função da expansão do capital e principalmente pelo aumento da miséria atrelada à classe proletária, sob duas condições: a primeira para enfrentar politicamente a questão social¹⁹ e em segundo como uma forma de oferecer possibilidades de melhoria às condições de vida dos trabalhadores.

No Brasil pode-se dizer que até os anos de 1930 não se reconhecia a pobreza como “questão social”, sendo definida como um “caso de polícia”²⁰ e de uma disfunção pessoal e portanto repreendida em seus aparelhos estatais.

Neste período o Estado atuava como um agente de apoio, e estas disfunções pessoais eram encaminhadas para a internação dos indivíduos por serem frágeis e doentes, denotando o caráter de ligação entre a assistência e a saúde. Ao longo dos anos, o Estado passa a reconhecer sua responsabilidade em solucionar a “questão social” de forma politizada.

No entanto este fato só foi possível em função da Assistência Social brasileira apresentar marcos e pessoas fundamentais que ao longo do processo histórico destacaram-se pelo fato de lutarem por um sistema de proteção social.²¹

¹⁹ Neste caso questão social sem aspas por se tratar de uma conotação conservadora culpabilizando o indivíduo por sua condição de miserabilidade.

²⁰ SPOSATI, et al, 1987.

²¹ Salienta-se a pessoa de Ataulpho Nápole de Paiva, um juiz do Rio de Janeiro, que no início do século XVIII, defendia uma assistência pública provida pelo Estado aos indigentes, que não pudessem fisicamente prover suas necessidades básicas, contudo suas idéias não progrediram e somente anos mais tarde no governo Getúlio Vargas é que foi promulgado um sistema de previdência social, entretanto destinado exclusivamente ao trabalhador

A Assistência então enquanto uma Política Social passa a se organizar em 1942, durante o governo de Getúlio Vargas, quando do surgimento da Legião Brasileira de Assistência (LBA), e sobre a qual Sposati afirma que:

[...] Aqui a assistência social como ação social é ato de vontade e não direito de cidadania. Do apoio às famílias dos pracinhas, ela vai estender sua ação às famílias da grande massa não previdenciária. Passa a atender as famílias quando da ocorrência de calamidades, trazendo o vínculo emergencial à assistência social. (SPOSATI, 2007, p. 20).

Após o ano de 1946 a LBA passa a dedicar-se à infância e a maternidade, estabelecendo postos de atendimentos de serviços, sempre em consonância com seus interesses de legitimação do Estado junto à classe trabalhadora.

Para o atual presidente na época, Getúlio Vargas, segundo Vieira, era necessário o desenvolvimento de uma espécie de abono familiar para as famílias numerosas, “[...] a fim de estimular a natalidade e proteger os filhos” já que a família era considerada sagrada para o desenvolvimento da nação. (VIEIRA, 1995, p. 55). Ressalta-se que a atuação profissional na área de Assistência enquanto uma esfera da ação pública do Estado estava vinculada enquanto um organismo político para controle dos conflitos sociais.

Durante o período de ditadura militar²² pode-se dizer que a prática do Assistente Social, apesar deste estar num processo de amadurecimento teórico em que se buscava por uma ruptura com seus laços conservadores, acaba por limitar e inibir seu intuito de mudança pelos chamados “anos de chumbo” que bloqueavam qualquer tentativa de amadurecimento intelectual, e somente nos anos de 1980 puderam se tornar mais expressivos a intenção de ruptura com práticas de cunho conservadores, fundamentadas como visto anteriormente pelo positivismo e/ou pela fenomenologia.

Com a Constituição Federal de 1988 (CF/1988) inicia-se um novo momento na prática do Assistente Social. Esta prática passa a ter a seu favor, todo um aparato de lei, com direitos fundamentais inerentes a pessoa humana. Em seu artigo 6º a CF/1988 traz a saúde, educação, habitação, trabalho e previdência, proteção à infância e maternidade e ainda a Assistência como direitos fundamentais os quais serão de responsabilidade do Estado prove-los, conforme dispuser a lei.

urbano, com ações focalizadas, circunstanciais e como uma ação meramente compensatória.

²² O período de Ditadura Militar inicia-se com o Golpe de Abril de 1964 e somente em meados de 1980 é que inicia-se um processo de abertura política.

Os direitos promulgados em 1988 trouxeram a tona todo um combate por parte de movimentos sociais para que se assegurassem esses à população. No entanto, esta luta permanece para que esses sejam realmente efetivados.

Em 1988, através da Constituição²³, em seu título VIII, institui-se um sistema de proteção social²⁴, tendo como base o trabalho e como objetivo o bem-estar e a justiça sociais, garantido e custeado pelo próprio Estado. Destaca-se o artigo 194 em que institui a Seguridade Social,

Art. 194 – A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.

Na Constituição Cidadã em seus artigos 203 e 204, é que a Assistência passa a ser reconhecida como um direito à seguridade social, segundo o qual o senador Almir Gabriel, citado por Sposati enfatiza que “[...] o conceito de seguridade social envolve a idéia de cobertura da população inteira em relação aos direitos sociais, considerados dever do Estado, independentemente da capacidade contributiva do indivíduo”. (GABRIEL *apud* SPOSATI, 2007, p. 39).

Confirma-se o dito por Gabriel (2007), quando em seu artigo 203 da CF/88 ressalta-se o caráter não contributivo da Assistência Social e ainda a quem se destina essa, conforme segue,

Art. 203 A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem 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 d 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.

²³ Também chamada por Ulisses Guimarães de Constituição Cidadã.

²⁴ Entende-se por proteção social as formas “[...] às vezes mais, às vezes menos institucionalizadas que as sociedades constituem para proteger parte ou o conjunto de seus membros. Tais sistemas decorrem de certas vicissitudes da vida natural ou social, tais como a velhice, a doença, o infortúnio, as privações. Incluo neste conceito também tanto as formas seletivas de distribuição e redistribuição de bens materiais (como comida e o dinheiro), quanto os bens culturais (como os saberes), que permitirão a sobrevivência e a integração, sob várias formas na vida social. Incluo, ainda, os princípios reguladores e as normas que, com o intuito de proteção, fazem parte da vida das coletividades”. (DI GIOVANI, 1998 *apud* YASBEK, 2003, p. 127)

Esta mudança, no tocante a alteração dos valores e do alcance da proteção social brasileira, faz com que o sistema seja regido pela universalidade do atendimento e cobertura e para tal o profissional deve estar adequado a estas novas exigências.

A política de Assistência Social passa a ser regulamentada em 1993, ano de promulgação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS, nº 8.742 de 07/12/1993).

Através destas regulamentações, a Assistência e a prática do Assistente Social, como um dos planejadores e executores desta política, passa de simples dever moral, enquanto prática de ajuda a qual era entendida como caridade, a direito do cidadão. Isto significa que ao dizermos que a Assistência Social é direito do cidadão, entende-se que estes são sujeitos que possuem vontades pessoais e políticas, e o Estado então passa a ter o dever de responder essa demanda.

Pós aprovação da Constituição de 1988, iniciou-se movimentos para que fossem legitimados os direitos contidos nessa. Importantes avanços foram conquistados e possibilitaram a efetivação da LOAS, dentre estes podemos citar conforme segue,

Lei 7.853, da Pessoa Portadora de Deficiência, aprovada em 1989;
Lei 8.069, Estatuto da Criança e do Adolescente, aprovado em 1990;
Lei 8.080, Lei Orgânica da Saúde, aprovada em 1990;
Lei 8.142, Sistema Único de Saúde, aprovado em 1990.

Através de organizações, como a categoria profissional de Serviço Social, os movimentos para a construção e efetivação da LOAS emergem. Conforme Aldaíza Sposati coloca,

O IPEA²⁵, através de comissão própria, inicia o trabalho de construção do projeto de lei orgânica da assistência social. Aqui uma das parceiras da LOAS, Potyara Pereira, analista de políticas sociais, elabora os princípios e diretrizes da assistência social até hoje vigentes em texto legal. (SPOSATI, 2007, p. 49)

Em 1990, o primeiro projeto da LOAS foi vetado pelo então presidente Fernando Collor de Melo, alegando que a assistência contida na LOAS não apresentava-se de forma responsável. No entanto, o movimento pela implementação da Lei Orgânica permaneceu firme, mesmo após os escândalos em seu governo, com a escolha de uma opção neoliberal, contrária aos princípios recém estabelecidos pela Constituição Federal de 1988.

²⁵ Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada.

Após inúmeros projetos de Lei, finalmente em dezembro de 1993 é aprovada a Lei 8.742, a qual Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências.

A implantação da LOAS em 7 de dezembro de 1993 trouxe consigo a concepção de que a Assistência deve ser uma política social para o enfrentamento e combate da pobreza, e ainda a garantia de legitimação dos direitos universais, como uma melhoria na condição de vida da população.

Em seu artigo 1º a Lei Orgânica de Assistência Social, já remete à condição de a Assistência Social ser uma política parte da tríade da seguridade social e, portanto não contributiva, direito do cidadão e dever do Estado.

Uma das inovações trazidas pela LOAS foi com relação aos princípios referentes a descentralização e participação da sociedade na elaboração e controle da política de assistência social.

Com relação aos princípios têm-se no Art. 4º que a LOAS é conduzida pelos seguintes princípios,

- I – supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica;
- II – universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas;
- III – respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade;
- IV – igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais;
- V – divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão.

Em seu artigo 5º refere-se as diretrizes propostas pela LOAS, ressaltando os incisos I e II,

Art. 5º A organização da assistência social tem como base as seguintes diretrizes:

- I – descentralização político-administrativa para os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, e comando único das ações em cada esfera de Governo;
- II – participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis;

É na LOAS que institui-se os serviços assistenciais que visem à melhoria de vida da população, em consonância com a Legislação vigente, dando prioridade as crianças e adolescentes²⁶ em situação de risco, seja ele pessoal ou social.

No entanto após a promulgação da Constituição Federal de 1988, começa a ser traçado um novo caminho para a prática profissional do Assistente Social que apresenta-se com avanços, mas também se acrescenta os desafios alocados nesta intervenção profissional quando da adoção do Brasil pelo modelo neoliberal, é neste sentido que a autora Maria Carmelita Yazbek coloca sobre “[...] o desafio de operar no terreno da ambigüidade²⁷” (YAZBEK, 2003, p. 12).

Após a homologação da LOAS alguns apontamentos e constatações sobre a prática profissional emergem, pois ao defendermos a LOAS com essa nova concepção de Assistência Social, implicará questionar os modelos clientelistas e ainda coloca-los como uma gestão de padrão conservador. Neste sentido, é que permanece o desafio da concepção da Assistência Social, como uma política social pública, porém ainda encontramos em algumas práticas nesta área concepções assistencialistas, clientelistas de alguns profissionais.

Outro ponto a ser colocado, são as dificuldades das ações assistenciais para que contribuam realmente com a inclusão social, na perspectiva de superar o tradicionalismo na prática profissional e na própria Política, o que faz com que se restrinja o acesso da população as políticas, já que estas têm o caráter focalizado, fragmentado e seletivo, e ainda sem um padrão de qualidade definido nos serviços prestados.

Portanto, quando avaliamos o período pós homologação da LOAS, com relação a pratica do profissional de Serviço Social e a Assistência Social no período da década de 1990, pode-se dizer que tem sido uma dura tarefa de concretizar os direitos ali estabelecidos. Se por um lado, os profissionais e principalmente a sociedade avançou ao reconhecer os direitos e com isto o entendimento da Assistência Social como uma política publica, a qual irá prevalecer a participação política da população, por outro lado, o Estado brasileiro está inserido na dinâmica contraditória e portanto foco dos impactos dos ajustes estruturais provocados pelo neoliberalismo, que colocam em xeque o andamento de políticas que sejam universais, entendidas como direito.

²⁶ Conforme o Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069/90), art. 2º - Considera-se criança, para os efeitos desta Lei, a pessoa até doze anos de idade incompletos, e adolescente aquela entre doze e dezoito anos de idade.

²⁷ Este período de ambigüidade colocado pela autora refere-se a partir da década de 1990, quando da promulgação da LOAS, que mesmo após sua homologação, a Assistência Social apresentou-se com um caráter seletivo, focalista e fragmentador.

A construção de caminhos alternativos a estas políticas focalistas e de cunho neoliberal não é alternativa das mais fáceis. Maria Carmelita Yazbek (2003) coloca que esta discussão tem urgência por duas razões: a primeira pelas marcas históricas que permanecem na Assistência Social brasileira e que muitas vezes resistem as inovações e mudanças propostas tanto pela LOAS, e acrescenta-se, atualmente pelo Sistema Único de Assistência Social – SUAS.

A segunda refere-se ao crescimento do terceiro setor, o qual traz consigo a expansão de ações filantrópicas, para o “enfrentamento” da “questão social”. Porém este tipo de ação acaba-se por “[...]Despolitizar a abordagem da desigualdade e particularmente da pobreza que vai se deslocando ‘para o lugar da não política onde é figurada como dado a ser administrado tecnicamente ou gerido pelas práticas de filantropia’ (TELLES, 1998 *apud* YASBEK, 2003, p. 24)²⁸.

A autora coloca que apesar de todas as contradições e ambigüidades existentes, oriundas do modelo adotado de produção social no Brasil, e ainda as desigualdades, a pobreza, o desemprego e outras expressões da “questão social” são as políticas, fruto de mobilizações da classe subalterna, que definem e viabilizam direitos aos cidadãos, permitindo o acesso a recursos e serviços socioassistenciais.

Exemplo destes serviços socioassistenciais são os Centros de Referência da Assistência Social – CRAS, espaço interventivo do Assistente Social e local de pesquisa deste trabalho, que será abordado especificamente na segunda parte deste.

²⁸ Neste sentido, é que muito se ouve discursos humanitários de filantropia.

2 A PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS

Neste segundo capítulo será abordado mais especificamente sobre a prática profissional do Assistente Social nos Centros de Referência da Assistência Social – CRASs de Toledo/PR.

Ao pensarmos sobre a atuação dos Assistentes Sociais, há que se analisar a dimensão política desta prática, a qual não é revelada de imediato, e nem nas dificuldades emergentes desta ação. Portanto, para que consigamos revelar este significado social da prática, segundo Yamamoto (1992), há que se considerar o movimento das classes sociais e ainda suas relações com o Estado e a sociedade, para que assim possamos desvelar “[...] os fios que a articulam às estratégias políticas das classes, desvendar sua necessidade, os seus efeitos na vida social, assim como seus limites e suas possibilidades”. (YAMAMOTO, 1992, p. 120)

A prática profissional, parafraseando Yamamoto (1992), para que consigamos de fato entendê-la, devemos inseri-la no conflituoso jogo das relações entre as duas classes sociais (classe trabalhadora e classe capitalista), e ainda incluídas no aparato dos mecanismos de poder econômico, político e cultural, mantendo as particularidades do Serviço Social, enquanto uma profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho.

Lembramos que o Serviço Social surge de um conflituoso e antagônico processo, em que sua intervenção possui um caráter social e, portanto comprometido com a classe trabalhadora (seus usuários), mas também, está exposto às condições objetivas de trabalho da sociedade capitalista, onde paira a alienação. Portanto, esta atuação dos Assistentes Sociais é polarizada por interesses de classes contraditórias, presentes no próprio modelo de organização da sociedade, e que não podemos eliminar esta condição de luta de interesses na nossa prática profissional. Para Yamamoto (1992), nossa única opção é estabelecer estratégias profissionais e políticas para que consigamos garantir aos nossos usuários, direitos que dizem respeito diretamente às suas necessidades, como sujeitos extirpados da riqueza socialmente produzida

[...] Assim sendo, a prática profissional tem caráter essencialmente político: surge das próprias relações de poder presentes na sociedade. Esse caráter não deriva de uma intenção do Assistente Social, não deriva exclusivamente da atuação individual do profissional ou de seu “compromisso”. Ele se configura na medida em que sua atuação é polarizada por estratégias de classes voltadas para o conjunto da sociedade, que se corporificam através do Estado, de outros organismos da sociedade civil, e expressam nas

políticas sociais públicas e privadas e nos organismos institucionais nos quais trabalhamos como Assistentes Sociais. (IAMAMOTO, 1992, p. 122)

É deste compromisso político que as ações profissionais vão se constituindo como respostas as demandas estabelecidas na sociedade capitalista, em seus mais diferentes espaços sócio-ocupacionais. Nesta investigação, as respostas construídas pelos profissionais de Serviço Social, materializadas em sua dimensão técnica-operativa.

Esta dimensão instrumental da atuação profissional não pode ser reduzida somente a modelos de atuação, em que serão reduzidos os procedimentos técnico-operativos em si, mas sim que estes estejam imbricados com as dimensões teórico-metodológicas e ético-política. Neste sentido da dimensão técnico-operativa, complementa Guerra (2000),

Se as demandas com as quais trabalhamos são totalidades saturadas de determinações (econômicas, políticas, culturais, ideológicas) então elas exigem mais do que ações imediatas, instrumentais, manipulatórias. Elas implicam intervenções que emanem de escolhas, que passem pelos condutos da razão crítica e da vontade dos sujeitos, que se inscrevam no campo dos valores universais (éticos, morais e políticos). Mais ainda, ações que estejam conectadas a projetos profissionais aos quais subjazem referenciais teórico-metodológicos e princípios ético-políticos. (GUERRA, 2000, p. 09)

Para que seja possível realizar estas determinações, o profissional deverá ter uma relação com disciplinas especializadas, as quais são extraídas das ciências humanas e sociais. Assim, segundo a autora, a instrumentalidade significa uma mediação profissional, a qual através dos conhecimentos teóricos e metodológicos teremos uma intervenção compreendendo as particularidades da intervenção profissional e as singularidades do cotidiano do Assistente Social.

Complementando Guerra (2000), quando reconhecemos que a instrumentalidade é um campo de mediação para o profissional, e que este campo é formado pelas dimensões teórico-intelectual, ético-política e formativa, entendemos que estas que se transformaram em respostas profissionais.

Assim, para uma melhor visualização do objeto de estudo, bem como do caminho percorrido pela autora, traremos a Política Nacional de Assistência Social, documento referendado durante o governo de Luís Inácio da Silva, uma vez já apontado sua proposição na Conferência Nacional de Assistência Social em 2003 e deliberado pelo Conselho Nacional de Assistência Social em 2004, onde estabelece a criação dos Centros de Referência da

Assistência Social – CRASs, como medida de proteção social básica, inserida no Sistema Único de Assistência Social – SUAS.

Em seguida faremos uma apresentação do município de Toledo, local onde se situa o lócus na nossa investigação, dentro da compreensão de município de grande porte tratado pela PNAS. Esta exposição terá como objetivo uma maior aproximação com a região e consequentemente a possibilidade de uma caracterização de aspectos relevantes para este trabalho de conclusão de curso.

A finalização deste segundo capítulo trará a pesquisa empírica com profissionais Assistentes Sociais de ambos os CRASs do município de Toledo/PR. Esta pesquisa, realizada em forma de questionário, enriquecerá o trabalho monográfico e desta forma possibilitará a autora uma melhor aproximação/conhecimento com relação à dimensão técnico-operativa de sua ação, bem como seus instrumentais, técnicas, suas referências teórico-metodológicas, ético-políticas, utilizados pelos profissionais nestes “novos” espaços de intervenção para o Assistente Social.

2.1 A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E O SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Em 2004 no governo de Luis Inácio Lula da Silva, através do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS e ainda da Secretaria Nacional de Assistência Social é regulamentada a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, a qual tem como principal objetivo a implementação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS e com isto um sistema de proteção social para os brasileiros que necessitam desta.

O SUAS como um sistema de proteção social irá materializar a LOAS, na perspectiva da articulação dos serviços, programas, projetos e ações, referendando os objetivos e diretrizes destacados na LOAS, visando garantir desta forma os direitos inerentes a cidadania e a inclusão social. Este sistema descentralizado e participativo, é que irá regular e organizar a rede de atendimento socioassistenciais, pressupondo um sistema financiado pelas três esferas sendo que cada esfera terá determinada sua competência técnico-política, (CNAS, 2004)

O SUAS define e organiza os elementos essenciais e imprescindíveis à execução da política de assistência social possibilitando a normatização dos padrões nos serviços, qualidade no atendimento, indicadores de avaliação e resultado, nomenclatura dos serviços e da rede socioassistencial e, ainda, os eixos

estruturantes e de sub-sistemas [... conforme segue...]: *Matricialidade sócio-familiar; Descentralização político-administrativa e territorialização; Novas bases para a relação entre Estado e Sociedade Civil; Financiamento; Controle Social; O desafio da participação popular/cidadão usuário; A política de recursos humanos; A informação, o monitoramento e a avaliação.* (CNAS, 2004, p. 23-grifo do autor)

É necessário explicitar cada uma destas bases organizacionais, conforme descrito na Política Nacional de Assistência Social, de setembro de 2004.

A *Matricialidade Sócio-Familiar* reafirmando o artigo 226 da CF/88 que enfatiza que a família é a base da sociedade e, portanto terá especial proteção do Estado. (CNAS, 2004), sendo que sua abordagem acontecerá no conjunto de todos os membros da família. O conceito de família passa a ser entendido não mais no modelo de família tradicional, mas sim como traz a Política como sendo sujeitos que se encontram unidos por laços de sangue, afetivos e ou solidários. É neste sentido que o conceito de família que a Política traz pretende romper com a visão de famílias sob uma orientação conservadora.

A *Descentralização político-administrativa e territorialização* é considerada pela diversidade apresentada entre as regiões e municípios no país, desta forma inviabiliza-se a homogeneidade na definição de prioridades para o atendimento. Deve-se conhecer a dinâmica de cada região para que assim as ações sejam direcionadas. (*idem, ibidem*)

Adota-se, como forma de diferenciação dos territórios, a referência de definição de municípios de pequeno, médio e grande porte utilizadas pelo IBGE. Municípios de pequeno porte 1 são aqueles com população de aproximadamente 20.000 habitantes (5.000 famílias em média; municípios de pequeno porte 2 são com população de 20.001 a 50.000 habitantes, ou de 5.000 a 10.000 famílias, (ambos apresentam uma rede de proteção social básica, e se necessário atendimentos de média e alta complexidade dirigem-se a cidades vizinhas com maior número de habitantes); municípios de médio porte são aqueles com população entre 50.001 a 100.000 habitantes (10.000 a 25.000 famílias), apresentam uma rede mais ampla de serviços, porém só oferecem serviços de maior complexidade quando agregam municípios vizinhos para atenderem a demanda. Municípios de grande porte e metrópoles, são municípios com população superior a 101.000 habitantes podendo chegar a terem aproximadamente 250.000 famílias (no caso de metrópoles). Devido ao expressivo número de usuários e conseqüentemente com características muito diversas, estas cidades contam com a rede de proteção social básica e ainda proteção social de média e alta complexidade. (*idem, ibidem*)

Novas bases para a relação entre Estado e Sociedade prevê a organização de redes de atendimento. Justifica-se a formação de redes por duas razões fundantes “[...] Primeiramente [...] porque a história das políticas sociais no Brasil, [...] é marcada pela diversidade, superposição e, ou, paralelismo das ações, entidades e órgãos, além da dispersão de recursos humanos, materiais e financeiros.” (*idem, ibidem*, p. 31).

Já com a implantação da LOAS, é levantado uma nova relação entre o Estado e a sociedade civil através da utilização dos Conselhos. Estes conselhos, como prevê a LOAS deverão ser paritários no número de membros governamentais e não-governamentais. No entanto, em muitos casos estes Conselhos não conseguem efetivar o que está em lei, por diversas razões, que vão desde a dificuldade de acesso da população (outro ponto a ser discutido) até a dificuldade de entendimento por parte desta, que perpassa por sua condição de exclusão social, política e econômica, e ainda com relação a importância deste espaço de discussão e efetivação das políticas para seus municípios.

Com relação ao *Financiamento* tendo em vista o sistema descentralizado e participativo, o financiamento é representado pelos Fundos de Assistência Social nas três esferas do governo. Portanto os recursos advêm da União, dos Estados e dos municípios. (*idem, ibidem*).

Este modelo de financiamento proposto pelas três esferas, configura-se numa inovação, o que possibilitou uma maior autonomia aos Projetos e Programas e, portanto considera-se uma conquista para o espaço da Assistência Social.

O *Controle Social*, prevista pela LOAS, enfatiza sobre este instrumento para a efetivação da participação da população, de forma democrática, no processo de gestão político-administrativa-financeira e técnico-operativa. (*idem, ibidem*)

O *Desafio da participação dos usuários nos Conselhos de Assistência Social* para tal faz-se necessário que a participação da sociedade nos conselhos ocorra de forma democrática, onde os eventos possibilitem o ingresso dos usuários nas discussões. (*idem, ibidem*)

A *Política de Recursos Humanos* é um debate que inicialmente não foi sido colocado com grande ênfase, porém ressaltam-se as diversas ocupações na área da Assistência como os monitores e/ou educadores de crianças e adolescentes, os quais devem ser profissionais qualificados para intervenções nesta específica área. (*idem, ibidem*)

Neste sentido no ano de 2005 foi apresentada a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos – NOB/RH. Esta normativa traz importantes elementos para com relação ao modelo de intervenção destes profissionais que irão atuar neste espaço de trabalho.

A informação, o monitoramento e a avaliação. É de suma importância a implementação de um monitoramento bem como de um sistema de avaliação e informação na área de Assistência Social para que se possa efetivar realmente a PNAS e com isto o SUAS. Estes sistemas deverão ser desenvolvidos em conjunto pelas três esferas governamentais, visando a promoção de um desenvolvimento da política de Assistência Social no Brasil, e conseqüentemente de suas ações e recursos, com vistas a qualificação da Política. (*idem, ibidem*)

O SUAS traz um novo modelo de gestão da política social de Assistência Social, e, portanto com a elaboração de um novo Plano Nacional de Assistência Social com a perspectiva atual do Sistema Único de Assistência Social.

A PNAS traz a adoção de questões contidas na sociedade brasileira, com relação a responsabilização do Estado, para que desta forma se torne aparente quais serão e por onde passarão suas ações para efetivação da Assistência Social enquanto um direito de cidadania a cargo do Estado.

Na implantação da PNAS fica definido os papéis das três esferas: federal, estaduais e municipais. Este processo de descentralização pretende que se reconheça e ainda se territorialize as ações, conforme as diferenças estruturais de cada região do país, buscando com isto uma melhor adequação dos recursos oriundos.

Através do artigo 6º da LOAS que remete-se a organização e gestão, propõe-se um sistema descentralizado e com intensa participação da sociedade,

Art. 6º As ações na área de assistência social são organizadas em sistema descentralizado e participativo, constituído pelas entidades e organizações de assistência social abrangidas por esta lei, que articule meios, esforços e recursos, e por um conjunto de instâncias deliberativas compostas pelos diversos setores envolvidos na área. (BRASIL, 2000, p. 8)

A Política Nacional vem como uma resposta à desresponsabilização do Estado em atender as demandas das classes subalternas, em conseqüência da adoção de uma política neoliberal pelo país a qual tem como reflexos a precarização do trabalho, aumento da miserabilidade da população e ainda a minimização de garantias até então contidas em Lei, mas que sofrem constantes retalhações. (CNAS, 2004)

A PNAS, conforme sua política, acontecerá de forma associada as políticas setoriais visando a diferenciação das desigualdades socioterritoriais, para que assim seu

enfrentamento ocorra como forma de garantir os mínimos sociais e ainda responda as contingências sociais e à universalização dos direitos sociais. Seus objetivos são,

Prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica, e ou, especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitar; Contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural; Assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária; (CNAS, 2004, p. 18)

Tendo como base estes objetivos a PNAS, tem como público usuário cidadãos e grupos que estão em situação de vulnerabilidade e risco, tais como,

[...] famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal ou informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social. (CNAS, 2004, p. 18-19)

A PNAS, conforme documento fornecido pelo Governo Federal, divide-se em Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de média e alta complexidade, onde estão inseridos os diversos serviços para a efetivação de tal política.

No tocante a Proteção Social Básica, um dos focos da investigação desta pesquisa, seus objetivos são de prevenir as situações de risco através de incentivo as potencialidades e aquisições, e ainda visa o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, visto que estes não se romperam, mas apresentam-se frágeis pelas condições de pobreza, privação decorrente da não possibilitação de geração de renda, acentuada pelo não acesso aos serviços públicos, e ainda os frágeis vínculos afetivos em função de discriminações sejam elas etárias, de gênero ou por deficiência.

Presume serviços, programas e projetos com desenvolvimento local para o acolhimento, convivência e socialização da família e seus indivíduos, os quais serão executados diretamente nos Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) ou em outras unidades básicas e públicas de Assistência Social, e indiretamente em entidades que abrangem a área de atuação dos CRAS.

O CRAS é uma unidade pública e estatal que realiza atendimentos de até 1.000 famílias/ano, estão localizados em áreas de maior vulnerabilidade social e “[...] executa serviços de proteção social básica, organiza e coordena a rede de serviços sócio-assistenciais locais da política de assistência social”. (CNAS, 2004, p. 19)²⁹.

Nele há a intervenção com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário. Esta atuação tem como objetivo orientar para a convivência familiar e comunitária desenvolvendo o Programa de Atenção Integral às Famílias – PAIF, onde supera-se a idéia de família constituída pelos pais e seus filhos, mas sim a definição oferecida pela PNAS apresentada anteriormente.

Além do PAIF, a equipe do CRAS deve prestar atendimento, orientação, visando a garantia dos direitos aos usuários enquanto cidadãos e para tal cria-se um mapeamento e organização da rede de atendimento socioassistencial de proteção básica, promovendo a inserção dos indivíduos e suas famílias aos serviços ofertados.

Os serviços de proteção social básica são aqueles desenvolvidos pelo CRAS, com o objetivo de potencializar a família visando o fortalecimento de vínculos internos e externos de solidariedade, conforme podemos citar,

Programa de Atenção Integral às Famílias; Projetos de Geração de Trabalho e Renda; 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 e adolescentes na faixa etária de 6 a 14 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, voltado para jovens e adulto. (CNAS, 2004, p. 20)

Neste sentido com implantação dos CRAS nos municípios pretendem-se um fácil acesso da população aos serviços de proteção social básica, além de uma articulação em rede que possibilitará descobrir as necessidades do local, para que assim as políticas sejam melhor articuladas e direcionadas.

A Proteção Social Especial divide-se em média e alta complexidade as quais são ofertadas pelo Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS, e são destinadas a pessoas com os vínculos familiares rompidos em decorrência de abandono familiar, violência, abuso sexual além de maus tratos que podem ser físicos ou mesmo

²⁹ Será abordado com maior ênfase no próximo tópico sobre o CRAS no município de Toledo/PR.

psicológicos, acrescenta-se ainda situações de cumprimento de medida sócio-educativas, situação de rua ou trabalho infantil, entre outros. Estes serviços requerem um atendimento bem como um acompanhamento individualizado. (*idem, ibidem*)

Os programas no âmbito da Proteção Social Especial de média complexidade são:

Serviço de orientação a apoio sócio-familiar; Plantão Social; abordagem de Rua; Cuidado no Domicílio; Serviço de Habitação e Reabilitação na comunidade das pessoas com deficiência; Medidas sócio-educativas em meio-aberto (PSC – Prestação de Serviços à Comunidade e LA – Liberdade Assistida). (CNAS, 2004, p. 22)

Com relação aos programas desenvolvidos pela Proteção Social Especial de alta complexidade, os quais deverão garantir proteção integral como moradia, alimentação, e outros destaca-se,

Atendimento Integral Institucional; Casa Lar; República; Casa de Passagem; Albergue; Família Substituta; Família Acolhedora; Medidas sócio-educativas restritivas e privativas de liberdade (semi-liberdade, internação provisória e sentenciada); Trabalho protegido. (CNAS, 2004, p. 23)

Ressalta-se que no município de Toledo, considerado de grande porte pela Política Nacional, ainda não foi implantado um CREAS.

2.2 BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA DO MUNICÍPIO DE TOLEDO/PR

Atualmente, segundo dados estimativos para o ano de 2008 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, a cidade de Toledo tem aproximadamente 115 mil habitantes³⁰, e está situada no extremo oeste paranaense, sendo que sua colonização teve origem com a expansão das atividades extrativistas de erva-mate e madeira por empresas estrangeiras.

Segundo informações da tese de doutorado da Profa. Dra. Zelimar Soares Bidarra, a partir de 1930, com o governo de Getúlio Vargas, iniciou-se um movimento de ocupação dos territórios a oeste do Paraná e Santa Catarina. Este projeto de ocupação denominava-se “Marcha para o Oeste” e buscava incentivar o deslocamento de imigrantes sulistas pois “[...]”

³⁰ Segundo dados estimativos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, em http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/estimativa2008/POP2008_DOU.pdf, acesso em 19/10/2008

‘Getúlio Vargas tinha interesse em ocupar o Oeste [...] com os colonos gaúchos, já que o território do Rio Grande do Sul mostrava-se ocupado com o estreitamento de sua fronteira agrícola, ocupada no limite’ (SPERANÇA *apud* BIDARRA, 2004, p. 97)

Em 1946 a empresa gaúcha Industrial Madeireira Colonizadora Rio Paraná S.A.-Maripá, adquiriu uma gleba de terras da empresa inglesa Britânia e partir de então iniciou a divisão e conseqüentemente a venda destas chamadas colônias³¹.

No entanto, estas empresas colonizadoras decidiram todo o processo de venda e ocupação destas terras, mesmo em relação aos determinantes étnicos, religiosos, econômicos e culturais, sendo que estes novos proprietários passaram a ser chamados de colonos e isto “[...] implicava ser euro brasileiro [...] ser alguém que mantivesse elementos da tradição européia [e principalmente] pertencer à comunidade e nela atuar”. (GREGORY *apud* BIDARRA, 2004, p. 99-100).

Conforme coloca a autora Bidarra (2004), a Maripá possuía um Plano de Ação, o qual estabelecia os requisitos para a compra destas terras, dentre eles destaca-se que os agricultores, aos quais seria incumbido a tarefa de povoar a região, deveriam ser descendentes de alemães e/ou italianos, e que estes dispusessem de condições para pagamento de suas terras adquiridas.

Portanto, aos que não se enquadravam nestas características, restava-lhes a nomenclatura pejorativa de “caboclo brasileiro” e que se acomodassem na localidade admitida pela empresa colonizadora, o chamado de “outro lado do rio”, no caso do arroio Toledo.

A empresa Maripá admitia estes despossuídos, pois para que se fizesse a ocupação de suas terras e o desenvolvimento de toda a estrutura necessária para valorização do local, era necessário um grande número de mão-de-obra. Esta mão-de-obra era utilizada principalmente para o corte da madeira e a limpeza das terras comercializadas para os novos habitantes desejados.

Ainda segundo a mesma autora, com o tempo foi-se construindo um bairro destes “caboclos”, e com isto iniciou um processo de urbanização por parte do operariado, que ocasionou a expansão da periferia. A esses despossuídos era permitida sua estada neste local, desde que permanecessem do “outro lado do rio”, além dos olhares vislumbrados destes adquirentes de colônias e das autoridades oficiais que por aqui passassem.

³¹ Estas colônias mediam aproximadamente 10 alqueires paulistas. Fonte: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Toledo_\(Paran%C3%A1\)](http://pt.wikipedia.org/wiki/Toledo_(Paran%C3%A1)), acesso em 20/10/2008.

Com o passar dos anos Toledo constitui-se como um município importante da região oeste paranaense, sendo que sua economia está voltada para ao setor agropecuários, indústrias e serviços.³²

Segundo dados do IPARDES³³, Toledo no ano de 2006 em suas despesas municipais gastou com a área chamada de seguridade social aproximadamente vinte e cinco milhões de reais, sendo que a área de Assistência Social o valor foi de aproximadamente três milhões (R\$ 3.882.662,00), com relação a área da Saúde o total foi de aproximadamente dezesseis milhões (R\$ 16.960.208,00), e com relação à Previdência aproximadamente quatro milhões (R\$ 4.675.725,00). Ressalta-se que sua população economicamente ativa atinge o índice de aproximadamente cinquenta mil pessoas, segundo os dados do IPARDES.

Ao recorrermos à classificação proposta pela PNAS, Toledo é tido como sendo um dos duzentos e nove municípios considerados de grande porte no Brasil, pois apresenta uma população entre 100.001 a 900.000 mil habitantes. Neste sentido, segundo Tabela apresentada pela PNAS, no município de Toledo, há aproximadamente vinte e três mil pessoas vivendo com renda per capita abaixo da linha da indigência, o que se configura um percentual de aproximadamente 9% da população residente. Com relação ao índice de pobreza, tem-se que aproximadamente cinquenta e seis mil pessoas vivem com renda per capita inferior a linha de pobreza, representando um percentual de 23%, totalizamos então que aproximadamente 32% da população de Toledo vivem em situação de pobreza e ou indigência.

Porém ao analisarmos os dados do Atlas da Exclusão Social no Brasil, constata-se que no município de Toledo, ao considerar um total de 29.384 famílias, há 4.190 que convivem com renda per capita de até $\frac{1}{4}$ salário mínimo mensal, correspondendo a um índice de 14,23% do total. Ainda de acordo com os dados, o índice de exclusão social do município atinge 0,57% e a taxa de pobreza é de 14,26%. O que revela a necessidade da presença constante do município como órgão gestor para atendimento desta população em seus direitos e necessidades básicas.

2.3 O CRAS NO MUNICÍPIO DE TOLEDO/PR

³² Para maiores informações consultar a tese de doutorado de Bidarra (2004).

³³ Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico – IparDES, <http://www.ipardes.gov.br/cadernos/Montapdf.php?Municipio=85900>, acesso em 26/10/2008.

No município de Toledo a partir de agosto de 2004, através de informações contidas em atas de reuniões do Conselho Municipal de Assistência Social -CMAS, se iniciou o debate sobre a implantação do Sistema Único de Assistência Social - SUAS e de sua operacionalização no município, conforme estabelecido pela legislação recém aprovada. Estas discussões foram trazidas através das reuniões do Conselho Municipal da Assistência Social de Toledo, em que num primeiro momento apresentou-se a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, bem como o Sistema Único de Assistência Social - SUAS, enfatizando os aspectos mais relevantes desta legislação, e conseqüentemente a forma de implementação do mesmo,

[...] O SUAS dará uma nova visão à área social, os serviços serão diversificados de acordo com o grau de complexidade e a competência de manutenção também. Durante a apresentação os conselheiros identificaram as ações assistenciais prioritárias para o funcionamento do CRAS, bem como os serviços de proteção social básica, de média e de alta complexidade, a relação público/privado, a definição das esferas de competência, do financiamento e a proposta para alteração de itens da LOAS. (CMAS , Ata n° 093/04, de 15/08/20004)

Este processo de (re)conhecimento destas novas normativas (PNAS, SUAS), foi um processo longo, de muitos embates no CMAS, conforme observa-se nas atas registradas

Ressalta-se neste processo a Conferência Municipal de Assistência Social realizada no ano de 2005, a qual teve como objetivo apresentar o Sistema Único de Assistência Social e para tal, várias pessoas vieram palestrar neste espaço de debate, citando como referência Aldaíza Sposati,

[...] iniciou-se palestra, ministrada pela presidente do Conselho Municipal de Assistência Social, abordando o tema desta pré-conferência. Citando entre as novas formas de assistência social, o sistema de territorialização das ações, e transformação da assistência social numa Política de Direitos e de acesso a estes. Foi falado sobre o CRAS que é e para que serve e suas finalidades, pois como sendo um Centro de Referência, incentivara com ênfase maior a convivência comunitária e o fortalecimento dos vínculos familiares. (CMAS, Ata n° 101/05 de 04/05/2005)

Diante das novas modalidades de atendimento do SUAS, que requer alterações em conceitos estabelecidos, de famílias, proteção social , serviços, gestão entre outros. A sua operacionalização também requer novas formas de enfrentamento da questão social exigindo

dos profissionais novos conhecimentos técnicos, teóricos, metodológicos, éticos e políticos. Não só para os assistentes sociais, mas para o conjunto de profissionais que trabalham diretamente com esta política, tanto da área da gestão, como da operacionalização e da rede de serviços sócio-assistenciais.

Exemplos destas novas requisições estão previstas na nova modalidade de proteção social básica estabelecida com a implantação dos CRAS em todo território nacional. Neste sentido, segundo informações no Trabalho de Conclusão de Curso de JORGE (2007),

O CRAS é uma unidade pública estatal de base territorial, localizado em áreas de vulnerabilidade social. Realiza-se sob orientação do Gestor Municipal de Assistência Social com o mapeamento e a organização da rede socioassistencial e promove a inserção das famílias nos serviços prestados na proteção social básica [...] Sua função é prevenir situações de risco, por meio do desenvolvimento de potencialidades e do fortalecimento de vínculos comunitários e familiares, através da proteção social básica. (JORGE, 2007, p.36)

De acordo com a NOB/SUAS (2005), o número de CRAS nos municípios depende do número de famílias que serão atendidas por estes. Municípios de Pequeno Porte I deverão ter no mínimo um CRAS, o qual irá atender até 2.500 famílias; municípios de Pequeno Porte II atendem 3.500 famílias e também deverão possuir no mínimo um CRAS; municípios de Médio Porte deverão apresentar no mínimo dois CRAS, sendo que será atendido em cada um 5.000 famílias; para municípios de Grande Porte o número de CRAS a ser implantados é de quatro, onde serão atendidas 5.000 famílias em cada um; nos municípios considerados Metrópoles o número é de oito CRAS, e também atendimento para 5.000 famílias em cada um.

Neste sentido, o município de Toledo considera-se de grande porte e que portanto deverá apresentar quatro CRAS's. Através de informações contidas no Trabalho de Conclusão de Curso de Lauther (2007), a territorialização, para implantação destes foi realizada e a implantação acontecerá da seguinte forma,

Território 1 – Jardim Coopagro, Jardim La Salle, Jardim Pancera, Jardim Santa Maria, BNH Tocantins, Vila Becker, com um total de 12.025 habitantes;

Território 2 – Jardim Bressan; Jardim Panorama; Jardim Parizotto; São Francisco, Cerâmica Prata com um total de 12.191 habitantes;

Território 3 – Centro; Jardim Concórdia, Vila Operaria com um total de 33.766 habitantes.

Território 4 – Jardim Gisele, Jardim Independência, Jardim Porto Alegre, Vila Industrial, com um total de 12.218 habitantes

Ressalta-se que no município, neste ano de 2008, estão implantados dois CRAS's, e a implantação dos outros está prevista até no máximo para o ano de 2015, segundo informações contidas no Trabalho Monográfico de Lauther (2007).

Os CRASs têm como principal função através da proteção social básica, que os vínculos comunitários e familiares sejam desenvolvidos, prevenindo situações de risco e potencializando o desenvolvimento da família como um todo. Para tal função, o espaço do CRAS deve se adequar aos serviços prestados, bem como sua equipe,

[...] Deve abrigar no mínimo três ambientes com suas funções de: uma recepção, uma sala ou mais para entrevistas e um salão para reunião com grupos de famílias, além das áreas convencionais de serviços. [...] a equipe do CRAS deverá ser composta por profissionais, preferencialmente do quadro próprio do município, e minimamente dimensionados por categoria profissional, deve-se ter 01 assistente social, 01 psicólogo, 01 auxiliar administrativo, 04 estagiários e 01 coordenador em até 500 famílias atendidas/ano, já de 501 a 1000 famílias atendidas/ano deve se ter, 02 assistentes sociais, 02 psicólogos, 01 auxiliar administrativo, 06 estagiários e 01 coordenador. (JORGE, 2007, p. 36-37)

O CRAS é parte da rede socioassistencial que prevê o atendimento da proteção social básica as famílias e seus membros em situação de vulnerabilidade social. Neste sentido, é considerado como uma porta de entrada para os usuários do SUAS e portanto, deve favorecer a garantia de direito de seus usuários aos serviços desta proteção social básica e ainda o encaminhamento aos mais diversos programas e serviços executados pela esferas estaduais, municipais e ainda federal.

Ao consultarmos a LOAS, em seu artigo 24, é previsto que os Programas de Assistência Social são ações integradas e complementares, as quais possuem objetivos, tempo e área de abrangência determinados para qualificar, estimular, potencializar e melhorar os serviços socioassistenciais. Para tanto, a Secretaria Municipal de Assistência Social do município de Toledo, elaborou-se um planejamento para implantação do CRAS no município.

No dia 19 de março de 2007, segundo a resolução 002/07 do Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS, em conformidade com os artigos 5º e 6º da Lei 1.781/95³⁴, cumprindo o disposto em seu Regimento Interno, homologado em 06 de Novembro de 1998,

³⁴ Dispõe sobre a Política Municipal de Assistência Social. Disponível em http://www.toledo.pr.gov.br/cmas/leis_decretos/lei_1181.pdf, acesso em 20/10/2008.

e ainda pelo Decreto Municipal nº 239, em observância ao previsto no artigo 17, do seu Regimento Interno, vem tornar público que em Reunião Ordinária, levada a termo no dia 07 de fevereiro de dois mil e sete, às oito horas e trinta minutos, na Secretaria de Assistência Social resolve aprovar relatório de Cumprimento de Objeto do Programa de Proteção Social Básica: CRAS.

Para que se possa conhecer a atuação dos Assistentes Sociais no CRAS, no próximo sub-capítulo, traremos a pesquisa com profissionais os quais tratam sobre as respostas profissionais dos assistentes sociais a partir de suas demandas e da exigência do reordenamento da política de assistência social no país.

2.3.1 Conhecendo a prática profissional do Assistente Social no CRAS de Toledo/PR

Neste momento, apresenta-se a pesquisa realizada com profissionais Assistentes Sociais dos CRASs no município de Toledo. Segundo Gil (2008) a pesquisa tem como objetivo descobrir respostas para problemas, as quais deverão ser obtidas através do emprego de procedimentos científicos. A pesquisa foi realizada numa abordagem qualitativa, entendida “[...] como sendo um processo de reflexão e análise da realidade através da utilização de métodos e técnicas para compreensão detalhada do objeto de estudo em seu contexto histórico e/ou segundo sua estruturação”. (OLIVEIRA, 2007, p. 37)

Neste sentido, para este Trabalho de Conclusão de Curso adota-se a pesquisa exploratória, com pesquisa bibliográfica e documental e ainda a aplicação de um questionário (APÊNDICE 1) de questões abertas (para conhecimento do dia-a-dia do profissional) e fechadas (para visualização de uma caracterização do profissional pesquisado).

A pesquisa exploratória se constitui como uma primeira aproximação com o estudo deste novo problema, no caso: como se dá a intervenção técnica-operativa do profissional Assistente Social, no Centro de Referência da Assistência Social?

Para Oliveira (2007), esta pesquisa objetiva dar uma explicação geral sobre determinado fato a qual “[...] pode levantar um novo problema que será esclarecido através de uma pesquisa mais consistente” (OLIVEIRA, 2007, p. 65). Na mesma linha de raciocínio, afirma Gil (2008),

As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores [...] Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato [...] Muitas vezes as pesquisas exploratórias constituem a primeira etapa de uma investigação mais ampla. (GIL, 2008, p. 27)

Na pesquisa bibliográfica ocorre uma análise de documentos científicos, no caso desta pesquisa utilizou-se livros, periódicos e artigos científicos. O objetivo deste tipo de pesquisa, segundo Oliveira (2007), é que entre em contato direto com obras, artigos e documentos que farão com que haja uma maior aproximação com o tema estudado.

A pesquisa documental inclui a busca por documentos que não tenham dito qualquer tratamento científico, no caso desta pesquisa, buscou informações nas atas do Conselho Municipal de Assistência Social de Toledo – CMAS, quando inicia-se as interlocuções e debates sobre a implantação do CRAS no município.

Para uma melhor aproximação com relação a prática dos profissionais no CRAS de Toledo, optou-se pela aplicação de um questionário com profissionais assistentes sociais.

Esta aplicação do questionário com os(as) profissionais Assistentes Sociais do CRAS, tem como propósito obter informações sobre os conhecimentos, técnicas e instrumentais técnico-operativos adotados pelos sujeitos da pesquisa. A escolha por esta técnica de investigação apresenta muitas vantagens, das quais podemos citar conforme Gil (2008),

[...] b) implica menores gastos com pessoal, posto que o questionário não exige o treinamento dos pesquisadores; c) garante o anonimato das respostas; d) permite que as pessoas o respondam no momento em que julgarem mais conveniente; [e principalmente] e) não expõe os pesquisados à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado. (GIL, 2008, p. 122)

Ao fazer um estudo sobre os CRASs no município de Toledo, constatou-se que em suas duas unidades (a primeira implantada no Bairro Vila Pioneiro e a segunda no Bairro Jardim Europa) contam com seis profissionais Assistentes Sociais, sendo este número o universo desta pesquisa. Para melhor delimitação e conseqüentemente por não ser possível pesquisar o universo da população (seis profissionais de Serviço Social), recorreu-se a uma

amostra por cotas a qual se definiu que o questionário seria levado a um (a) profissional Assistente Social de cada um dos CRASs presentes no município.

Neste sentido, após contato telefônico com os (as) profissionais, levou-se o questionário até seu local de trabalho (CRAS) e explicou-se o procedimento da pesquisa, qual seria o objetivo desta, como ocorreria e se o (a) profissional se dispunha a respondê-lo. Em consonância com o estudo, os profissionais assinaram um termo de consentimento (APÊNDICE 2), e a pesquisadora um termo de compromisso (APÊNDICE 3). Ao retorno dos questionários iniciou-se a análise dos dados contidos. O questionário inicia com questões para que se seja possível caracterizar os profissionais que trabalham no CRAS, os quais serão identificados por AS1 e AS2.

O profissional AS1 é formado pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE no ano de 2005, sendo que atua como Assistente Social há três anos e sete meses. Sua atuação na Política de Assistência são de dois anos e especificamente no CRAS está atuando há cinco meses.

O profissional AS2 é formado pela antiga Faculdade de Ciências Humanas Arnaldo Busato - FACITOL, hoje UNIOESTE, formada no ano de 1994, atuando como profissional desde agosto de 1995, e há seis anos na área da Política de Assistência Social, com uma experiência profissional no CRAS de aproximadamente um ano.

Ressalta-se que ambas as profissionais trabalham sobre o regime estatutário, com carga horária de quarenta horas semanais e ainda que ambas possuem curso de especialização *lacto sensu*, e ainda realizaram cursos de capacitação promovidos pelo Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome – MDS. Neste sentido, percebe-se a preocupação das profissionais em estarem sempre se atualizando para desenvolverem sua prática com base nos novos direcionamentos trazidos pela Política Nacional de Assistência Social.

É importante destacar que cada profissional teve uma forma de relação diferente com a Política de Assistência Social, enquanto a AS2 teve contato com a operacionalização da Assistência Social pelos parâmetros da LOAS e pôde acompanhar todo o processo de implantação do reordenamento da política de assistência social no município, a AS1 se formou e passou a atuar na modalidade estabelecida pela PNAS de 2004, uma vez que já em 2004, como aponta as atas do CMAS, esta discussão já estava posta.

As questões formuladas são decorrentes de três eixos de análise, que se referem ao 1) cotidiano do profissional; 2) a dimensão técnico-operativa e; 3) dimensões teórico-metodológicas e ético-política. Estes eixos foram estabelecidos a partir do objetivo geral desta pesquisa, que é: Compreender a dimensão técnico-operativa da intervenção profissional do

Assistente Social no Centro de Referência da Assistência Social. E ainda pelos objetivos específicos desta pesquisa que são: Estudar a gênese da profissão (movimento percorrido no primeiro capítulo); Estudar a Política de Assistência Social como espaço de intervenção para o Assistente Social (movimento percorrido no início deste segundo capítulo); e ainda Refletir sobre a prática profissional cotidiana do Assistente Social em suas dimensões técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política³⁵. Para consecução dos objetivos propostos, realizou-se esta pesquisa exploratória, com profissionais dos CRASs no município de Toledo.

2.3.1.1 Cotidiano profissional

O cotidiano profissional, primeiro eixo de análise, justifica-se por ser nele o espaço de realização e intervenção diária do profissional. Conforme Netto (1987), refere-se ao lugar onde a reprodução social acontece por meio da reprodução dos indivíduos, e por isto é um espaço ineliminável e insuprimível. Conforme Netto (1987) a vida é dotada de cotidiano e nós vivemos na cotidianidade. Como categorias fundamentais e ontológicas do cotidiano, podemos citar a heterogeneidade e a superficialidade extensiva. O homem heterogêneo é o ser social que através da linguagem, trabalho, política, lazer, precisa escolher entre diferentes respostas, em diferentes direções, para se tornar um homem por inteiro. O cotidiano solicita-nos essas respostas.

A imediaticidade nos exige ações imediatas, ações que são resultado do cotidiano em que se vive. E na vida cotidiana precisamos canalizar todas as nossas forças (linguagem, arte) para darmos respostas o tempo todo. Para superação da alienação do cotidiano, o profissional deve ser desalienado, crítico, conseguindo avançar nos seus conhecimentos críticos.

Continuando, para conhecimento do cotidiano do profissional bem como sobre a sua prática na Política de Assistência Social desenvolvida no CRAS, se inicia o questionário perguntando sobre a rotina diária desenvolvida pela profissional.

O profissional AS2 colocou que diariamente realiza

“Atendimento, acolhida e escuta. Encaminhamentos, visitas domiciliares. Abordagens de rua, trabalho sócio-educativo, planejamento e reuniões.”
(AS2)

³⁵ Ressalta-se que entendemos que as dimensões técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política estão imbricadas, mas para efeito de melhor compreensão didática, optou-se por estabelecê-las em eixos diferenciados.

O profissional AS1 realiza algumas das ações desenvolvidas pelo sujeito AS2 e ainda acrescentou que em seu cotidiano desenvolve as seguintes atividades:

“Atendimentos sócio familiares emergenciais, realizados de 2º a 5º feira, visitas domiciliares realizadas uma vez por semana em período matutino ou vespertino, em todas as sextas-feiras realizamos planejamento das ações a serem realizadas na Semana Seguinte, 1 vez ao mês coordenamos reunião do PAIF (Projeto de Apoio Integral a Família) com 2 grupos, tendo como contrapartida a liberação de cesta básica, e 1 vez ao mês reunião de planejamento familiar, c/ centro sócio educativo.” (AS1)

Assim, segundo Netto (1987), as demandas do cotidiano são amplas, difusas, diferenciadas e imediatas, sendo que algumas vezes os profissionais acabam por encaminhá-las de forma superficial, é por isto que os profissionais devem recorrer a outros meios (como a política, a ética, a ciência, e mesmo o trabalho) de construir sua verdadeira essência.

Percebe-se que as atividades diárias dos profissionais os colocam a todo momento em contato com a população usuária, e que este fato acarreta dar respostas imediatas a situações muitas vezes complexas. Interferindo em vidas de pessoas já extirpadas de seus direitos.

Diante disto, a Cartilha de Parâmetros para Atuação do Assistente Social e do Psicólogo na Política Nacional de Assistência Social, percebe-se que os profissionais devem possuir competências necessárias para se realizar uma leitura de análise crítica da realidade em seu cotidiano, para que assim possam direcionar suas atividades de modo a enfrentar as situações e demandas postas em seu cotidiano, as quais conforme visto acima são extremamente numerosas, e, portanto, o profissional lida com demandas abundantes tanto de famílias, como do número de atividades prestadas, sendo a maior demanda apresentada pelo AS1 e pelo AS2 muito similar, onde estão presentes o atendimento sócioemergencial, principalmente constituído de entrega de cesta básica, e os encaminhamentos referentes ao Benefício de Prestação Continuada – BPC. O profissional AS1 acrescentou como grande a demanda relativa a liberação de documentos.

Os profissionais para que consigam realizar uma intervenção profissional de qualidade, devem estar com os propósitos de suas práticas bem estabelecidos, onde possam fazer escolhas fundadas em sua opção política e ética, estabelecida pelo Projeto Ético-Político Profissional, para que consigam compreender o verdadeiro significado de sua prática na sociedade capitalista.

2.3.1.2 Dimensões teórico-metodológica e ético-política

Neste sentido, o segundo eixo de análise referem-se às dimensões teórico-metodológicas, que se referem a posturas teóricas adotadas pelos profissionais, com base na formulação de um Projeto de profissão, a qual a partir do Movimento de Reconceituação optou-se por um projeto de profissão com base em determinações teórica e metodológicas segundo o materialismo histórico dialético (conforme abordado no primeiro capítulo). Outra dimensão a ser trabalhada neste eixo, referem-se às relacionadas a postura ético-política dos profissionais, as quais também remetem-se ao Código de Ética e ao seu Projeto Profissional, bem como o entendimento que o profissional apresenta sim em sua atuação um posicionamento político, mas não entendido somente como partido político, e sim que faz uma escolha em favor da classe trabalhadora, por entender que também está inserido nesta. Este eixo de análise é de fundamental importância, uma vez que o objeto deste estudo é a dimensão técnico-operativa, da qual estão intrínsecas as dimensões teórico-metodológica e ético-política da prática cotidiana profissional.

Ao longo da história do Serviço Social no Brasil, este esteve muito relacionado relacionando a Assistência Social e a idéia de iniciativas de benemerência e filantropia. Num segundo momento, com o avanço das expressões da “questão social”, em que o Estado passa a atuar na tarefa de assegurar o bem-estar da população há um reconhecimento de competências dos profissionais e desta ação que se deve basear em um saber técnico. (YAZBEK, 2003)

Outra discussão relevante neste processo, (porém não pretendo discorrer longamente neste estudo), referem-se ao que Kameyma (1995), traz como a relação entre teoria e prática, as quais são indissociáveis.

[...] Neste sentido, pode-se dizer que a prática é o fundamento da teoria, ou seja, o ponto de partida e a base principal e substancial do conhecimento. O próprio conhecimento se desenvolve com base na prática, pois o conhecimento e as ciências surgem e se desenvolvem devido às necessidades da prática, às necessidades da vida. (KAMEYMA, 1995, p. 101)

Assim, ressalta-se que tanto a teoria como a prática são inseparáveis, mas devem ser pensadas num processo de desenvolvimento constante, em que a teoria é um ponto de partida mas a prática irá validar ou não a teoria (KAMEYMA, 1995).

Neste sentido, cotidianamente os Assistentes Sociais desenvolvem sua atuação com base em seus posicionamentos profissionais que perpassam pelas dimensões explicitadas neste momento.

Assim as profissionais levantaram que para desenvolver suas atividades no CRAS, necessitaram de alguns conhecimentos e exigências,

“A partir da capacitação através do Curso de Gerentes Sociais do MDS, as atividades foram facilitadas, foram necessários conhecimentos sobre a funcionalidade do CRAS e seus objetivos. Necessidade de conhecimentos relacionados as áreas jurídicas, de saúde e demais políticas”. (AS1)

“Conhecimentos básicos de quase tudo: assistência, saúde, previdência.” (AS2)

Os profissionais colocam esta relação, de que são necessários conhecimentos teóricos os quais são adotados diariamente, tendo em vista a relação indissociável entre teoria e prática.

Os conhecimentos necessários para desenvolver o exercício profissional, com relação as competências e atribuições dos Assistentes Sociais no CRAS, seguem a perspectiva de ampliação e garantia de direitos, propostas pela Lei que Regulamenta a Profissão, conforme seguem,

Apreensão crítica dos processos sociais de produção e reprodução das relações sociais numa perspectiva de totalidade; Análise do movimento histórico da sociedade brasileira, apreendendo as particularidades do desenvolvimento do capitalismo no país e as particularidades regionais; Compreensão do significado social da profissão e de seu desenvolvimento sócio-histórico, nos cenários internacional e nacional, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade; Identificação das demandas presentes na sociedade, visando a formular respostas profissionais para o enfrentamento da questão social, considerando as novas articulações entre o público e o privado (ABEPSS, 1996 *apud* Cartilha de Parâmetros para Atuação do Assistente Social e do Psicólogo, 200?, p. 11).

Percebe-se que os profissionais são chamados a responder uma grande demanda tanto de usuários, mas principalmente de informações que o profissional deve estar atento e se atualizando diariamente para que assim possa repassar estas informações aos seus usuários, e consequentemente garantir o acesso a informação previsto em seu Código de Ética.

Estas dimensões são interligadas as dimensões técnico-operativas já que na execução das atividades postas aos profissionais, estes devem apresentar sim instrumentos e técnicas, mas que estas devem estar em consonância com seu conhecimento teórico e metodológico e estes relacionados ao seu Código de Ética, que segundo as profissionais está presente conforme segue,

“Através da expressão dos direitos e deveres e ainda atribuições dos quais somos incumbidos frente ao nosso usuário” (AS1)

“É preciso comentar com o usuário sobre o sigilo profissional, sobre o próprio Código de Ética que regulamenta nossa ação. É expresso também nas relações com os outros profissionais do CRAS”. (AS2)

Ao levarmos em consideração, o segundo eixo de pesquisa referente a dimensão ética e política da prática do Assistente Social, nota-se nas falas dos profissionais uma preocupação por parte da dimensão ética. Esta preocupação materializa-se na questão do sigilo profissional e nas relações com outros profissionais no próprio CRAS, que se constitui como um espaço multidisciplinar e interdisciplinar.

Conforme Barroco (2001), à ética profissional interligam-se conflitos e contradições, sendo que suas determinações transcendem a dimensão profissional chegando aos aspectos gerais da vida social. Neste sentido, compreendermos que a ética profissional, para a autora, refere-se ao construir um modo de ação a partir de demandas postas historicamente ao profissional e principalmente nas respostas ético-morais apresentadas por estes.

2.3.1.3 Dimensão técnico-operativa

O último eixo de análise refere-se ao objeto de estudo desta pesquisa, bem como ao problema proposto para a discussão, em que se pergunta: Como se dá a intervenção técnica-operativa do profissional Assistente Social, no Centro de Referência da Assistência Social?

A construção deste objeto de estudo iniciou-se com meu Estágio Supervisionado I, em que frente às demandas presentes diariamente para o exercício do Assistente Social, colocaram questões a respeito desta atuação, em específico na Política Nacional de Assistência Social, e que posteriormente definiu-se o CRAS como um espaço para discussão desta prática.

Neste sentido, passamos a analisar o terceiro eixo de análise, referente a dimensão técnico-operativa, entendida como um conjunto entre os instrumentais (que não se findam em visitas domiciliares, laudos, perícias), mas sim, um conjunto de atitudes, posturas, frente ao seu usuário, tendo sempre como referência o seu Projeto Ético-Político Profissional.

O questionário traz à luz as competências desenvolvidas pelos profissionais no âmbito da Assistência Social, as quais abrangem diversas dimensões interventivas, complementares e indissociáveis, que são as abordagens individuais e coletivas, de gerenciamento e controle social, pesquisas, as quais possibilitam um fortalecimento da política como um todo, a participação dos usuários através dos fóruns de deliberações buscando uma efetivação de seus direitos sociais e ainda a postura do profissional pautada em dimensões teóricas, ética, política, metodológica e propriamente a instrumental técnico-operativa.

Frente a todas as competências, prevista pela Cartilha de Parâmetros de atuação para o Assistente Social, pela Lei de Regulamentação Profissional e seu Código de Ética, pergunta-se aos sujeitos desta pesquisa: a) De que maneira você operacionaliza estas competências em seu cotidiano de trabalho? e b) Quais os instrumentais e técnicas utilizadas para tais ações?

“A operacionalização destes se dá conforme o exigido em Lei, com o devido sigilo relacionado às informações com a divulgação de direitos e deveres em reuniões e palestras, tanto para famílias quanto para seus membros. [sendo utilizadas para estas ações os seguintes instrumentais e técnicas] entrevistas, visitas ambas direcionadas; palestras socioeducativas; relatórios e avaliações participativas de cada reunião; projetos em geral”. (AS1)

“Levando em consideração o direito do usuário e para isto apreendemos sobre as diversas políticas sociais, para poder repassar e orientar as famílias que chegam até nós [sendo utilizadas para estas ações os seguintes instrumentais e técnicas] as principais como entrevista, visita domiciliar e observação” (AS2)

Ao recorrermos ao debate sobre a dimensão técnico-operativa em Guerra (2000), destaca-se que essa dimensão refere-se a uma instrumentalidade do profissional, a qual tem como preceitos, que através de instrumentais necessários para o agir profissional, se constrói as finalidades propostas pela categoria.

[...] Com isso podemos afirmar que a instrumentalidade no exercício profissional refere-se, não ao conjunto de instrumentos e técnicas (neste caso, a instrumentação técnica), mas a uma determinada capacidade ou propriedade constitutiva da profissão, construída e reconstruída no processo sócio-histórico. (GUERRA, 2000, p. 1)

Neste sentido, é por meio desta capacidade que os profissionais, através da atuação conseguem modificar, transformar e alterar as determinações objetivas e subjetivas, bem como as relações de seus usuários em seu próprio cotidiano. Os profissionais que (re)criam este instrumental técnico-operativo com base em suas expressões cotidianas apresentadas por seus usuários. É neste sentido que a autora traz como a instrumentalidade sendo um condição necessária para a atuação do profissional de Serviço Social

Enfatiza-se que os instrumentais fazem parte do campo de mediação do profissional. Para se construir estes instrumentais adotados pelo profissionais, recorrem-se as ciências sociais ou a tradição marxista e posteriormente adaptam estes modelos aos objetivos profissionais dos Assistentes Sociais. O profissional constrói um modo de intervenção, que passa a ser próprio e, portanto a sociedade reconhece este modelo de atuação como sendo do Assistente Social. É neste âmbito de escolha dos profissionais, por seus instrumentos, que se constroem práticas diferenciadas dos modelos adotados pelo poder hegemônico. Este exercício diferenciado do profissional está intimamente ligado ao seu Projeto Ético-Político, construído coletivamente pelas principais categorias organizacionais dos Assistentes Sociais.

Na resposta dos profissionais percebe-se que ambos buscam sempre levar em consideração os aspectos em relação à garantia de direitos de seus usuários, respondendo a

legislação vigente, e que essa operacionalização acontece diariamente em todos os contatos com seus usuários.

Os instrumentais utilizados, como entrevista, visitas domiciliares, palestras e outros colocados pelas profissionais sujeitos da pesquisa são apenas a materialização de seu processo interventivo, que contém todas as determinações das dimensões teórico-metodológica, ético-político e técnico-operativo.

Não devem reduzir e limitar a sua intervenção profissional a estes instrumentais, mas sim, que estes sejam “acessórios” que irão garantir a eficiência e a eficácia de sua prática, mas que não se obscureçam as dimensões desta intervenção.

É neste sentido que se ressalta exaustivamente que a dimensão dos instrumentais vai além dos instrumentais como visitas domiciliares e entrevistas, esta dimensão técnica-operativa está relacionada também aos instrumentos, as técnicas, as habilidades que os profissionais devem possuir e todas estas são construídas através de um processo de análise crítica da realidade, no seu processo de formação profissional, o qual possibilitará uma garantia da eficiência e eficácia de sua atuação.

o Serviço Social pode qualificar-se para novas competências, buscar novas legitimidades, indo além da mera requisição instrumental-operativa do mercado de trabalho. Este enriquecimento da instrumentalidade do exercício profissional resulta num profissional que, sem prejuízo da sua instrumentalidade no atendimento das demandas possa antecipá-las, que habilitado no manejo do instrumental técnico saiba colocá-lo no seu devido lugar (qual seja, no interior do projeto profissional) e, ainda, que reconhecendo a dimensão política da profissão, inspirado pela razão dialética, invista na construção de alternativas que sejam instrumentais à superação da ordem social do capital. (GUERRA, 2000, p. 13)

Os profissionais pesquisados ressaltam que devem estar em contato com as diversas políticas sociais para que assim consigam direcionar, encaminhar ou até mesmo repassar o conhecimento destas para seus usuários. Conforme Vieira (1995) discorre sobre política social, a qual está sendo cada vez mais fragmentada e focalizada, e torna-se difícil de reconhecer estas, já que Vieira diz que não existe política social, mas sim políticas sociais. Assim, os profissionais devem estar atentos para que não adotem uma postura de fragmentar as demandas apresentadas por seus usuários.

Para finalizar o questionário perguntou-se aos profissionais sobre os desafios e as conquistas no cotidiano de trabalho do Assistente Social, diante destas novas demandas e respostas trazidas pela implantação da PNAS.

“Conquistas: o real único da superação de ações paternalistas/assistencialistas; nova visão da profissão para toda classe; reconhecimento da profissão por outros. Desafios: superar realmente ações paternalistas, desvincular a noção de bem-estar das ações da categoria, efetivar as ações sócio-educativas sem contra partida (ex. cesta)”. (AS1)

Desafios: trabalhar a família como um todo. Outro desafio refere-se ao trabalho preventivo e socioeducativo que não deveria estar vinculado somente ao fornecimento de cesta básica, mas sim que ultrapassassem a questão da alimentação para que pudessemos desenvolver as demais atribuições. Conquistas: a Política Nacional como um todo, a garantia de direitos e principalmente que os usuários tenham sido multiplicadores das informações passadas a eles no CRAS, como uma forma de dar maior visibilidade aos direitos desses. Outro conquista é trabalhar a família como um todo. (AS2)

O profissional AS1 trouxe em questão a desvinculação e a necessidade de entendimento da PNAS de forma mais abrangente e com um direito do usuário, e não como sendo fruto de uma iniciativa paternalista e clientelista, e ainda ressaltou-se que esta dimensão paternalista em alguns momentos ainda permeia a prática de alguns profissionais,

Já em relação ao profissional AS2, esta colocou sobre a perspectiva de bem-estar ainda contida nas programas e até mesmo nos usuários e profissionais, principalmente em relação ao fornecimento de cestas básicas (grande demanda para o CRAS), da mesma forma enfatizou a AS1, em relação as conquistas ressaltou-se sobre os direitos contidos em lei,

Neste sentido, conforme documento onde se constam os parâmetros da atuação dos profissionais no âmbito da Política de Assistência Social, tem-se que em suas atribuições e competências, do Assistente Social nos CRASs de Toledo, estas deverão ser orientadas e norteadas pelo Código de Ética Profissional do Assistente Social de 1993 e ainda pela Lei que Regulamenta a Profissão. Estas determinam o posicionamento e conseqüentemente o direcionamento da ação, bem como o entendimento que o profissional deverá adotar, ao trabalhar no CRAS.

Diante do exposto com a pesquisa pode-se compreender que os profissionais assistentes sociais dos CRASs de Toledo buscam no seu dia-a-dia profissional uma melhoria em suas condições de trabalho, na busca da garantia de direitos aos usuários, como uma melhor qualificação do seu trabalho, preceitos estabelecidos pelos princípios previsto na Código de Ética profissional que prima pela qualidade de atendimento nos serviços prestados a população a partir do aprimoramento intelectual.

Aprimoramento intelectual que coloca a necessidade da articulação permanente das dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas materializadas cotidianamente em sua dimensão técnica-operativa, expressão visível de sua prática profissional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo como problema metodológico a intervenção técnica-operativa do profissional Assistente Social, no Centro de Referência da Assistência Social, faz-se as seguintes considerações finais, mas que são apenas o início deste estudo e portanto não pretendem que seja realmente tidas como finais.

A pesquisa como constitutiva de um trabalho monográfico traz determinações em seu âmbito que transcendem ao pesquisador. Ressalta-se que uma pesquisa não se constitui de forma fácil ou simples, é um processo de conhecimento, de negação, onde primeiramente vê-se o que está posto, a aparência de determinada situação ou ação, e através da pesquisa e reflexões é que conseguiremos realmente apreender a realidade contida nestes espaços ocupacionais do Serviço Social, e traçar algumas considerações quais sejam.

A construção de um Projeto Ético-Político de profissão está vinculado ao modelo de atuação e principalmente ao modelo de sociedade pretendido pela categoria profissional. Este modelo está posto aos profissionais, e para tal construção coletiva de formação intelectual, o âmbito da academia, enquanto um espaço de construção do saber é papel decisivo e fundamental. Neste sentido, percebe-se que os profissionais sujeitos desta pesquisa possuem sim uma formação técnica com base na teoria social crítica de Marx, mas que, no entanto em algumas ações de seu cotidiano não conseguem realmente efetivar todos os avanços que estão propostos em legislações encontrando desafios para a sua real efetivação cotidiana, uma vez que estão relacionadas a realidade contraditória do modo de produção da sociedade capitalista.

Com relação a formação dos profissionais pesquisados, estes demonstram a preocupação em estarem se atualizando, através de cursos de curta duração propostos pelo próprio Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome, bem como de especializações.

Outro fator de análise refere-se ao pouco tempo de atuação nos CRAS, visto que este é um espaço muito recente, mas que, no entanto as profissionais têm conseguido em seu cotidiano apresentar respostas aos seus usuários, apesar das dificuldades de entendimento por parte da população usuária de reconhecer o CRAS como sendo um Centro de Referência da Política de Assistência Social e de garantia dos direitos sociais, e ainda desvincular a idéia de bem-estar dos programas sociais.

Com relação as dificuldades de realizar esta pesquisa, ressalta-se que a discussão a respeito da dimensão técnica-operativa da prática profissional é escassa no âmbito acadêmico, o que dificulta o processo de pesquisa às produções recentes.

Há uma discussão acadêmica sobre a atuação do Assistente Social, mas estas discussões não chegam a se materializarem em pesquisa. Neste sentido, se coloca a importância desta pesquisa para o âmbito acadêmico, mesmo que esta seja somente uma primeira aproximação com a atuação dos Assistentes Sociais no âmbito dos CRAS, mas que pode em um momento posterior trazer novas reflexões, uma vez que não se pretendeu com esta pesquisa esgotar este tema, mas sim possibilitar uma primeira aproximação e possibilitar novas indagações a respeito desta atuação deste assunto.

Finalizando, os profissionais têm em sua prática cotidiana o enfrentamento das expressões da “questão social” e isto não é tarefa fácil, visto que eles também estão inseridos neste processo na condição de trabalhadores, partícipes da classe trabalhadora e como tal também afetados as formas de exploração e alienação pela classe capitalista. Numa luta diária de resistência

Como espaço do exercício profissional na Política Nacional de Assistência Social e conseqüentemente no Sistema Único da Assistência Social, estes se constituem como um importante espaço de debates e conquistas diárias mesmo num período de minimização do Estado para o campo social e maximização para o Capital.

Assim, é com a incorporação da PNAS à estrutura pública juntamente com as demais políticas é que torna possível a implantação do CRAS nos municípios brasileiros. A implantação do CRAS, somente foi viabilizada pelo SUAS, que a partir da IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em dezembro de 2003, desafiou as equipes profissionais que trabalham com esta Política a materializar nestes espaços o direito de seus usuários, como cidadãos brasileiros e portanto sujeitos de direitos.

Neste sentido, que se ressalta a dimensão política da prática profissional, entendida não como partido político, mas sim que a opção política da categoria está intrínseca a todos os seus procedimentos teórico-metodológico, ético-político e principalmente em sua dimensão relacionada aos instrumentais adotados pelo profissional (técnico-operativo).

A pesquisa possibilitou um maior entendimento com relação a própria dimensão em que a atuação do Serviço Social está inserida nesta sociedade. Sendo assim, podemos traçar algumas considerações a respeito deste exercício profissional no CRAS, o qual conforme as respostas trazidas pelas Assistentes Sociais, estão em constante movimento de aprendizagem, e que não se limitam aos conhecimentos fornecidos pelo sistema, mas sim conhecimentos que transcendem a aparência, e que o profissional sempre deve fazer uso de seus conhecimentos teórico-metodológicos, ético-político e técnico-operativo.

Portanto a pesquisa trouxe a luz estes instrumentais e técnicas adotadas pelos profissionais que demonstraram um grande aprofundamento em relação a estes, sendo portanto, profissionais que buscam em seu cotidiano a efetivação dos direitos de seus usuários. No entanto, ressaltam-se as dificuldades para a superação de ações imediatas nestes Centros de Referência da Assistência Social, que em muitos momentos acaba por ser apenas um repasse de cestas básicas, e realização de cursos que visem a formação de operários, para que estes inseriram-se no mercado formal de trabalho, continuando sua relação de explorados.

REFERÊNCIAS

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

BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2006 – (Biblioteca Básica de Serviço Social, v. 2).

BIDARRA, Zelimar Soares. **As disputas de projetos políticos na construção das políticas de Assistência Social: as experiências dos Conselhos Municipais de Assistência Social de Cascavel e Toledo (oeste paranaense)**. Tese de Doutorado, 2004, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2004.

BRASIL, Constituição da República Federativa do Brasil (1988. Título VIII – Da ordem social. In: **Coletânea de Legislações: direitos de cidadania**. CRESS 11º região – Curitiba, 2003.

BRASIL, Estatuto da Criança e adolescente. Lei 8.069.de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. In: **Coletânea de Legislações: direitos de cidadania**. CRESS 11º região – Curitiba, 2003.

BRASIL, Lei Orgânica da Assistência Social. Lei 8.742 de 07 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da assistência social e dá outras providências. Brasília, 2000.

CFESS, **Parâmetros para atuação do Assistente Social e Psicólogos (as) na Política de Assistência Social**. CFP, CFESS. Brasília: CFP/CFESS, 2007, 52 p.

CFESS, Código de Ética Profissional do Assistente Social, resolução nº 273/93. In: **Coletânea de Legislações: direitos de cidadania**. CRESS 11º região – Curitiba, 2003.

CERQUEIRA FILHO, Gisálio. In: A questão social no Brasil. **Introdução**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1982.

CNAS, Política Nacional de Assistência Social, set.2004. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome e Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, set.2004.

CONSELHO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. TOLEDO/PR. **Ata da reunião realizada no dia 15 de agosto de 2004**.

CONSELHO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. TOLEDO/PR. **Ata da reunião realizada no dia 04 de maio de 2005.** p.43-44

COUTINHO, Carlos Nelson. Pluralismo: dimensões teóricas e políticas. **Caderno ABESS 4.** São Paulo: Cortez, p. 05-17, mai. 1991.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 2008.

GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade no trabalho do assistente social.** Capacitação em serviço social e política social: Módulo IV: O Trabalho Do Assistente Social e as Políticas Sociais, Brasília: CFESS / ABEPSS / CEAD / UNB, 2000, p. 52-63

IAMAMOTO, Marilda e CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil:** esboço de uma interpretação histórico-metodológica. São Paulo: Cortez, 1991.

IAMAMOTO, Marilda. in: Renovação e Conservadorismo. **A dimensão política da prática profissional.** São Paulo: Cortez, 1992, p.119-130.

IAMAMOTO, Marilda. in: Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social. **O trabalho do assistente social em tempo de capital fetiche.** São Paulo: Cortez, 2008, p. 414-432.

IBGE. **Número de habitantes no município de Toledo-PR.** Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/estimativa2008/POP2008_DOU.pdf , acesso em: 19/10/2008

IPARDES, Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico. **Dados do município de Toledo.** Disponível em: <http://www.ipardes.gov.br/cadernos/Montapdf.php?Municipio=85900>, acesso em: 26/10/2008.

JORGE, Maria Cristina. **A política de assistência social e o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS na região oeste do Paraná.** Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Serviço Social). Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Universidade Estadual do Oeste do Paraná – *Campus* – Toledo, 2007.

KAMEYMA, Nobuco. Concepção de teoria e metodologia. **Caderno ABESS,** São Paulo: Cortez, nº 3, p.99-116, jul.1995.

LAUTHER, Poliana. **Estratégias de Sobrevivência das famílias usuárias do Centro de Referência da Assistência Social – CRAS do município de Toledo – PR: um estudo de caso.** Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Serviço Social). Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Universidade Estadual do Oeste do Paraná – *Campus* – Toledo, 2007.

MACHADO, Jaqueline Fernanda. **Serviço Social e Religião: a prática profissional do Serviço Social nas entidades de procedência religiosa do município de Toledo – PR.** Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Serviço Social). Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Universidade Estadual do Oeste do Paraná – *Campus* – Toledo, 2007.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e Serviço Social.** São Paulo: Cortez, 1992.

NETTO, José Paulo. in: Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. **A renovação do Serviço Social sob a autocracia burguesa.** São Paulo: Cortez, 2006, p. 117-305.

NETTO, José Paulo. in: Netto e Falcão. Cotidiano: conhecimento e crítica. **Para a crítica da vida cotidiana.** São Paulo: Cortez, 1987.

NETTO, José Paulo. **A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente a crise contemporânea.** Capacitação em serviço social e política social: Módulo I: Crise Contemporânea, questão social e serviço social. Brasília: CFESS / ABEPSS / CEAD / UNB, 1999, p. 92-110.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa.** Petrópolis: Vozes, 2007

SPOSATI, Aldaíza. **A menina Loas: um processo de construção da assistência social.** São Paulo: Cortez, 2007, 3. ed.

SPOSATI, Aldaíza, *et al.* **Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras: uma questão em análise.** São Paulo: Cortez, 1987, 3. ed.

TOLEDO, Lei Nº 1.781, de 27 de Outubro de 1995. Dispõe sobre a Política Municipal de Assistência Social. Dispõe sobre a Política Municipal de Assistência Social. Disponível em http://www.toledo.pr.gov.br/cmas/leis_decretos/lei_1181.pdf, acesso em: 20/10/2008.

VIEIRA, Evaldo. **Estado e Miséria Social no Brasil.** São Paulo: Cortez, 1995.

YASBEK, Maria Carmelita. As ambigüidades da Assistência Social brasileira após dez anos de LOAS. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, nº 85, p. 11-29, 2003.

WIKIPEDIA, **Toledo –PR.** Disponível em : [http://pt.wikipedia.org/wiki/Toledo_\(Paran%C3%A1\)](http://pt.wikipedia.org/wiki/Toledo_(Paran%C3%A1)), acesso em: 20/10/2008.

APÊNDICES

APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO

1-Identificação

1.1- Nome: _____

1.2- Idade: _____

1.3- Sexo: _____

2. Formação

2.1- Instituição em que se formou: _____

2.2- Ano de formação: _____

2.3- Formação continuada:

Especialização: () _____

Mestrado: () _____

Doutorado () _____

Cursos de curta duração: () _____

Outros: () _____

3. Trabalho

3.1 Tempo de atuação como assistente social: _____

3.2 Tempo de atuação na Política de Assistência Social: _____

3.3 Tempo de atuação no CRAS: _____

3.4 Tipo de contrato de trabalho: _____

3.5 Carga horária de trabalho na área de Serviço Social: _____

4.2- Qual sua maior demanda de trabalho?

4.3 Em relação à Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e seu trabalho no CRAS, quais foram as exigências e/ou conhecimentos necessários para que pudesse desenvolver suas atividades de trabalho?

4.4. Como estabelece a Política Nacional de Assistência Social, as competências específicas dos/as assistentes sociais, no âmbito desta política, abrangem diversas dimensões interventivas, complementares e indissociáveis, (abordagens individuais, coletivas, de gerenciamento, de controle social, de pesquisas que visem o fortalecimento da política, a participação dos usuários, a democratização dos fóruns de deliberações na busca da efetivação dos direitos sociais).

a- De que maneira você operacionaliza estas competências em seu cotidiano de trabalho?

b- Quais os instrumentais e técnicas utilizadas para tais ações?

4.5. De que forma o Código de Ética Profissional do Assistente Social se expressa nestas atividades desenvolvidas acima?

APÊNDICE 2 – TERMO DE CONSENTIMENTO

TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Esta pesquisa é parte do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), desenvolvida pela acadêmica Juliana Renata Tondo, do 4º ano de Serviço Social da Unioeste/Toledo, orientada pela Profa Ms. Mileni Alves Secon, do Departamento de Serviço Social do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da mesma universidade.

Este trabalho tem como objetivo geral conhecer a prática profissional do Assistente Social, em sua dimensão técnico-operativa, nos Centros de Referência da Assistência Social – CRAS, em Toledo/PR.

Sua participação implica em responder algumas perguntas contidas num questionário que permitam trazer respostas para a questão levantada no objetivo geral deste estudo.

Ressalta-se que as informações obtidas serão tratadas de maneira ética e responsável, garantindo um tratamento teórico-metodológico e ético-político na elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso.

Se você tiver alguma pergunta a fazer sobre esta pesquisa ou sobre sua participação nela, sinta-se à vontade para perguntar. No futuro, se você tiver dúvidas, poderá procurar por, Juliana Renata Tondo pelo telefone: (45) 9929-5147.

Se você concorda em participar desta pesquisa, por favor, assine embaixo.

Toledo, ____/____/____

Assinatura do entrevistado: _____

APÊNDICE 3 – TERMO DE COMPROMISSO

TERMO DE COMPROMISSO

Eu, Juliana Renata Tondo, sob orientação da Profa. Ms. Mileni Alves Secon comprometo-me a conduzir todas as atividades deste estudo de acordo com os termos do presente Consentimento Informado.

Toledo. ____ / ____ / ____

Assinatura do(a) pesquisador(a) _____

ANEXOS

ANEXO 1 – Ata de Reunião do Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS

ANEXO 2 – Ata de Reunião do Conselho Municipal de Assistência Social - CMAS