

DESAFIO DO ASSISTENTE SOCIAL DIANTE DO CONTEXTO DE TRABALHO NO CRAS GRANDE OPERÁRIA DA CIDADE DE CAMPO BOM-RS

Ana Paula Ramão¹.

RESUMO

Uma das atividades do assistente social é trabalhar em espaços cujos objetivos sejam a garantia de direitos dos cidadãos em estado de vulnerabilidade social, ressaltando as dificuldades e desafios. Sendo a assistência social uma resposta às pressões que fragilizam a vida dos usuários dos CRAS, entre eles o Grande Operária em Campo Bom, RS, este estudo perpassa o processo desde o recebimento dos usuários, os atendimentos e suas vulnerabilidades na busca pelo kit alimento, que é um benefício eventual da assistência, que é fornecida através de entrevista no CRAS agendada com o assistente social. Esta pesquisa dedica-se a entender como ocorrem as ações realizadas pelo assistente social no Centro de Referência em Assistência Social (CRAS Grande Operária) no município de Campo Bom/RS. Metodologicamente o trabalho utilizou-se de documentos, leis e do material obtido junto ao CRAS, quando da disciplina de Estágio, em 2023/1. Conclui-se que o papel do assistente social na garantia de direitos e protagonismo dos usuários daquele espaço é de extrema importância entre os quais as questões relativas à alimentação que se dá através da entrega do kit alimento.

Palavras-chave: CRAS, Kit alimento, Assistente Social, Campo Bom.

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho traz a contextualização da política de assistência social no Brasil em seus aspectos teórico-conceituais e históricos. A partir da Constituição Federal de 1988 a assistência social recebe uma nova concepção, um novo enfoque, passando a ser tratada como política pública de direito².

Em 1993, foi aprovada a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), que tem como objetivo regulamentar aspectos da Constituição e estabelecer normas e critérios para organização da assistência social. Esta lei criou uma nova matriz para a política da assistência social, oportunizando a participação da população na formulação e no controle das ações em todos os níveis e colocando a assistência no

¹Discente do Curso de Serviço Social da Universidade La Salle - Unilasalle, matriculada na disciplina de Trabalho de Conclusão I, sob orientação da Prof. Dra. Judite Sanson de Bem. E-mail: ana.202121844@unilasalle.edu.br. Data da entrega: 30 nov. 2023.

²As políticas públicas são instrumentos capazes de proporcionar, mediante a ação conjunta dos poderes públicos, a efetivação de direitos fundamentais sociais, conferindo aos cidadãos as condições necessárias para usufruírem a real liberdade e a igualdade material e, tão logo, a dignidade humana.(PUC, Julho de 2020)

tripé da seguridade social, juntamente com a saúde e previdência social. (Lei Federal nº 8.742,1993).

Constatada a necessidade de operacionalizar as políticas sociais já previstas pela Constituição e pela LOAS, em 2003, durante a IV Conferência Nacional de Assistência Social, ficou fundamentada a construção e implementação do SUAS – Sistema Único de Assistência Social - em dezembro de 2004 e, ainda, a NOB – Norma Operacional Básica - em julho de 2005. O SUAS foi elaborado na perspectiva de um modelo de gestão descentralizada e participativa, com a participação das três esferas de governo e também com a contribuição da sociedade civil. A criação destas leis regulamenta e orienta, em todo território nacional, as ações socioassistenciais voltadas às famílias, garantindo o direito de cidadania para toda a população brasileira (Brasil 2005).

O Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) é responsável pela organização das ações de Proteção Social Básica nas áreas de vulnerabilidade e risco social, tendo um papel proativo, visando prevenir a ocorrência de risco (abandono, negligência, violência, dentre outras) em famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social, mediante o desenvolvimento de potencialidades e aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitário (Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009).

Esta unidade pública é responsável pelo desenvolvimento de todos os serviços socioassistenciais de proteção básica do Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Para efetivar essa prática, o CRAS conta com o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), pois é através dele que ocorre o acompanhamento sistemático às famílias, com intervenções focadas no fortalecimento da função protetiva e no desenvolvimento da autonomia familiar (Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009).

A intervenção do estágio foi realizada no espaço do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS Grande Operária) localizado no município de Campo Bom-RS, onde percebeu-se uma fragilidade dos vínculos dos usuários aos serviços ofertados, sendo o foco principal a entrega do kit alimento, que é uma das ações ofertadas de forma sistemática e eventual.

Esta pesquisa dedica-se a entender como ocorrem as ações realizadas pelo assistente social no Centro de Referência em Assistência Social (CRAS Grande

Operária) no município de Campo Bom-RS, perante suas atribuições de trabalho que resultam em atendimentos para as famílias que têm os direitos básicos violados, tendo uma procura expressiva de famílias em busca do kit alimento, e estes necessitam passar por uma avaliação com o assistente social que deve preencher os requisitos para liberação, muitas vezes não dependem apenas da avaliação técnica, mas de comprovantes que devem apresentar para serem enquadrados para poderem receber este benefício.

Metodologicamente, o trabalho iniciou com a pesquisa bibliográfica que fundamenta o trabalho, trazendo as idéias e a vivência para aproximação com a teoria, dando embasamento para a prática vivida no Estágio que foi realizado no CRAS Grande Operária no município de Campo Bom (no período de junho/2022 até agosto/2023). As pesquisas realizadas utilizaram as Leis federais, Leis da assistência, documentos do Ministério da Assistência Social e autores que trabalham a temática da assistência social.

Pesquisa bibliográfica: quando elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de: livros, revistas, publicações em periódicos e artigos científicos, jornais, boletins, monografias, dissertações, teses, material cartográfico, internet, com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com todo material já escrito sobre o assunto da pesquisa. Em relação aos dados coletados na internet, devemos atentar à confiabilidade e fidelidade das fontes consultadas eletronicamente. Na pesquisa bibliográfica, é importante que o pesquisador verifique a veracidade dos dados obtidos, observando as possíveis incoerências ou contradições que as obras possam apresentar (PRODANOV; FREITAS, 2013, p 54).

Na realização da disciplina de Estágio foram realizadas visitas ao CRAS Grande Operária em Campo Bom, Rio Grande do Sul, cujas observações do perfil dos usuários, conhecimento do território e as especificidades encontradas foram utilizadas para a elaboração do TCC. No CRAS ocorreram atendimentos individuais e coletivos, visitas domiciliares e dinâmicas em grupo, que possibilitaram uma aproximação destes usuários, sendo possível realizar uma escuta sensível e atenta às suas demandas.

O quadro 1 apresenta as dinâmicas realizadas no CRAS Grande Operária em Campo Bom. Foi possível realizar dinâmicas voltadas ao interesse e necessidade dos usuários.

Quadro 1: Atividades desenvolvidas junto ao CRAS Grande Operária

	DATAS DOS GRUPOS	TEMÁTICAS DOS ENCONTROS	PRINCIPAIS FALAS SOBRE O ENCONTRO	NÚMERO DE PARTICIPANTES
	11/04/23	CAD ÚNICO	Importante saber da importância de manter o cadastro CAD único atualizado para participar SCFV	12
	26/04/23	Encontro para abordar o tema da Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes no mês da campanha	Ficaram sensibilizados pela história da assistente social que trouxe a fala, pois se tratava da história de sua filha	20
	30/05/23	Ressignificando a vida através do trabalho artesanal das Artesãs da associação da comunidade	Muitos não conheciam a Associação das Artesãs. Ficaram entusiasmados para participar das atividades	15
	14/06/23	Atividade com adolescentes sobre o Trabalho Infantil	Trouxeram exemplos próximos de amigos que trabalham na idade deles	07
	13/04/23 20/04/23 27/04/23 04/05/23	4 Acolhidas coletivas dos usuários que vieram para buscar o benefício eventual do kit alimentos	Não conheciam todos os serviços do CRAS, sentiram-se acolhidos	6 em cada acolhida, totalizando 20

Fonte: a autora

O artigo está dividido em oito seções: Introdução, Política da Assistência Social no Brasil, Implantação do CRAS como Política Pública, A Política da Assistência Social no Município de Campo Bom- RS, O CRAS Grande Operária no Município de Campo Bom, Análise e Interpretação Dos Dados, o desafio do assistente social diante do contexto de trabalho no CRAS Grande Operária na cidade de Campo Bom - RS, as Considerações Finais e Referências.

2. POLÍTICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

Este estudo dedica-se à contextualização da Questão Social e da política de assistência social no Brasil, sobretudo a partir da criação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). O SUAS se propõe como instrumento para a unificação

das ações da Assistência Social, a nível Nacional, ratificando o caráter de política pública de garantia de direitos, destituindo o histórico assistencialismo, este novo modelo de gestão da Política da Assistência Social prioriza a família como foco de atenção e o território como base da organização de ações e serviços.

Em 1993, a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) foi aprovada no Brasil, com o objetivo de transformar a assistência social em uma política pública, alinhada com os princípios da Constituição Federal de 1988. Isso visava garantir os direitos de cidadania e romper com práticas assistencialistas que perduraram por um longo período no país. Essa legislação apresenta uma nova abordagem para a política de assistência social no Brasil, integrando-a ao sistema de bem-estar social, que foi concebida como parte da Seguridade Social, formando um conjunto com os setores de saúde e previdência social, configurando assim o triângulo da proteção social (Lei Federal n º 8.742 de 07 de dezembro de 1993)

Contudo, até chegar ao status de política pública, a Assistência Social percorreu um longo caminho e somente em 1993, com a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) tal fato se concretiza (Damásio, 2009). É importante destacar que a LOAS desempenhou um papel fundamental ao estabelecer as bases para a criação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) em 2004, pois a partir dela pode-se garantir os direitos sociais de uma forma mais unificada, com integralidade na garantia de proteção Social, garantir a vida, a redução de danos, proteção às famílias visando a promoção de bens e serviços em prol do bem-estar de todos.

Assim, a Assistência Social avançou com a promulgação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) (BRASIL, 2004), instituindo um novo modelo de gestão participativo, responsável pelo aprimoramento da gestão da Política de Assistência Social, planejando, articulando, monitorando e avaliando as ações propostas, que é materializado a partir da implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) (MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME, 2004).

2.1 IMPLANTAÇÃO DO CRAS COMO POLÍTICA PÚBLICA

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços de proteção social básica do SUAS. O CRAS desempenha um papel fundamental na abordagem das situações de vulnerabilidade e risco social em municípios e no Distrito Federal. Por se tratar de uma unidade da rede socioassistencial de proteção básica, tem um papel fundamental na oferta de serviços e ações no Programa de Atendimento Integral à Família (PAIF) e do conhecimento do território, da organização e articulação das unidades assistenciais. Também tem como princípio o acolhimento, inserção, encaminhamento e acompanhamento das famílias e usuários no serviço.

Conforme palavras do ministro Patrus Ananias, este equipamento é um lugar de (re)fazer história:

As unidades dos CRAS são espaços físicos localizados em regiões mais pobres das cidades, voltadas para atendimento socioassistencial. A equipe dos CRAS identifica as necessidades dos indivíduos e das famílias de cada localidade, acolhe e insere em atividades coletivas e/ ou, se necessário, encaminha os integrantes do grupo familiar para outros atendimentos. Nessa condição, eles se configuram como instrumento estratégico dentro da rede de proteção e promoção social no Brasil. Não por acaso, são conhecidos também pelo nome de Casas das Famílias. Isso porque se organizam a partir do foco de atendimento na família. Dessa forma, além de potencializar o alcance das ações e políticas sociais, promovem o apoio para manter e sustentar os vínculos familiares e comunitários, com todos os bons efeitos que tem na sociedade (REVISTA CRAS, 2007, p. 02).

Com a presença do CRAS em diversas regiões, ela se configura como principal via de ingresso no SUAS, funcionando como uma unidade que viabiliza a entrada de um contingente especial de famílias na rede de proteção social de assistência social, onde são ofertados outros serviços, programas, projetos e benefícios de proteção básica relativos a garantia de direitos, promovendo, autonomia, acolhida, convívio ou vivência familiar e comunitária.

3. A POLÍTICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO MUNICÍPIO DE CAMPO BOM-RS

O Município de Campo Bom situa-se no Vale do Rio dos Sinos, distante cerca de 50 km de Porto Alegre, Capital do Rio Grande do Sul, com fácil acesso via ERS-239, no trajeto que liga a Região Metropolitana à Serra Gaúcha. Campo Bom está

entre as melhores cidades do RS conforme o Índice de Desenvolvimento Socioeconômico (IDESE) (IBGE, 2022).

Sua população é de 62.886 de acordo com dados do Censo, apresentando um salário médio mensal dos trabalhadores formais, em 2021 de 2,5 salários mínimos (IBGE, 2022).

O município de Campo Bom foi colonizado em 1825 e se emancipou de São Leopoldo em 31 de janeiro de 1959. A predominância étnica no município é de origem germânica. À medida que o crescimento econômico ocorreu houve a necessidade de mão de obra e outras etnias começaram a se estabelecer na região, sobretudo a partir de 1930, principalmente com a chegada dos portugueses. (Prefeitura Municipal de Campo Bom, 2023).

Sua urbanização ganhou impulso a partir de 1959 com a emancipação de São Leopoldo na qual sua economia experimentou diferentes estágios, abrangendo atafonas, olarias e o subsequente desenvolvimento da indústria calçadista. Embora as atafonas tenham desaparecido atualmente, as olarias permaneceram como parte integrante da economia. No entanto, a indústria calçadista, que já desempenhou um papel central, foi gradualmente substituída por uma base industrial diversificada, como comércios e empresas alimentícias.

A Secretaria Municipal do Desenvolvimento Social e Habitação - SMDSH é a gestora da Política de Assistência Social no Município, tendo como missão coordenar e implementar a Política da Assistência Social para a proteção social de famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social, com violação de direitos. Neste sentido, a SMDSH atua em consonância com a legislação, normativas e diretrizes nacionais que regulam o Sistema Único de Assistência Social, dentre as quais se destacam a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) – Lei 8.742/1993, alterada pela Lei Federal 12.435 de 06 de julho de 2011, conforme o disposto na Política Nacional de Assistência Social aprovada em 2004 e as competências municipais previstas na Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/SUAS 2012.

Assim, o SUAS em Campo Bom pautará suas ofertas com base nos princípios e diretrizes estabelecidos pela Norma Operacional Básica do SUAS (2012). São eles:

Art. 3º - Princípios Organizativos do SUAS:

- I – universalidade;
- II – gratuidade;
- III – integralidade da proteção social;
- IV – intersetorialidade;
- V – equidade.

Art. 5º - Diretrizes Estruturantes do SUAS:

- I – primazia da responsabilidade do Estado na condução da política de assistência social;
- II – descentralização político-administrativa e comando único das ações em cada esfera de governo;
- III – financiamento partilhado entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios;
- IV – matricialidade sociofamiliar;
- V – territorialização;
- VI – fortalecimento da relação democrática entre Estado e sociedade civil;
- VII – controle social e participação popular.

3.1 O CRAS Grande Operária- do Município de Campo Bom

No município, existem serviços socioassistenciais como o CRAS – Centro de Referência de Assistência Social, localizado na região Central – CRAS Centro e o CRAS Grande Operária, sediado em um bairro periférico, o Bairro Operária, que buscam prevenir a ocorrência de situações de risco e vulnerabilidade social.

O CRAS tem um papel proativo, visando prevenir a ocorrência de risco (abandono, negligência, sofrimento psíquico, violência, dentre outras), mediante o desenvolvimento de potencialidades, aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) Grande Operária abriu suas portas em julho/2016, instalado na praça Centro de Artes e Esportes Unificados (CEU). O mesmo integra um dos serviços oferecidos pelo Centro de Artes e Esportes Unificados (CEU), sendo que a Coordenação Geral deste Centro é da Secretaria Municipal de Educação e Cultura (SMEC) e o CRAS é administrado pela Secretaria de Desenvolvimento Social e Habitação (SEDSH).

Desde sua implantação, o CRAS Grande Operária, vem unindo esforços para desenvolver um trabalho integrado entre Assistência Social e Educação, contribuindo para este fim a visão democrática de seus coordenadores, que atuam no espaço desde a reativação deste serviço. Trabalha-se a partir da convicção de que iniciativas conjuntas do CEU contribuem para potencializar em qualidade e abrangência a sua ação, apesar das especificidades da Educação e da Assistência presentes no mesmo espaço. É através dele que ocorre o acompanhamento sistemático às famílias, com intervenções focadas no fortalecimento da função protetiva e no desenvolvimento da autonomia familiar. Sendo assim, o PAIF se configura como um dos principais serviços de atendimento deste órgão (MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME, 2002).

No acompanhamento familiar é necessário que as intervenções disponham de objetivos estabelecidos, que provoquem reflexões acerca da realidade em que a família está inserida, construindo novos projetos de vida e buscando ressignificar suas relações – sejam elas familiares ou nos territórios (MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME, 2009). Visando a complementaridade do PAIF, o CRAS também oferece os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) que trabalham em uma perspectiva grupal, considerando a faixa etária dos indivíduos, atendendo crianças, adolescentes, adultos (as) e idosos (as). Ainda, o SCFV objetiva o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, prevenindo possíveis rupturas, assim como prevê a troca de vivências entre os (as) participantes dos grupos, ampliando a percepção do senso de coletividade (MINISTÉRIO DA CIDADANIA, SECRETARIA ESPECIAL DO DESENVOLVIMENTO, 2015). A oferta desses serviços às famílias é uma possibilidade de apoiá-las diante de suas fragilidades e oferecer suporte através de intervenções técnicas, fazendo articulações com as demais políticas públicas com o intuito de assistir à população de maneira integrada.

Durante o período de Estágio no CRAS Grande Operária foi possível observar as demandas e as fragilidades daquele espaço, a questão social vivenciada por estes usuários, suas necessidades, sendo possível analisar o perfil do usuário que busca pelos atendimentos e como eles se apropriam deste espaço de proteção social e de garantia de seus direitos. Suas demandas e vulnerabilidades os fazem ter pouco interesse em buscar por outras atividades dentro do CRAS, pois

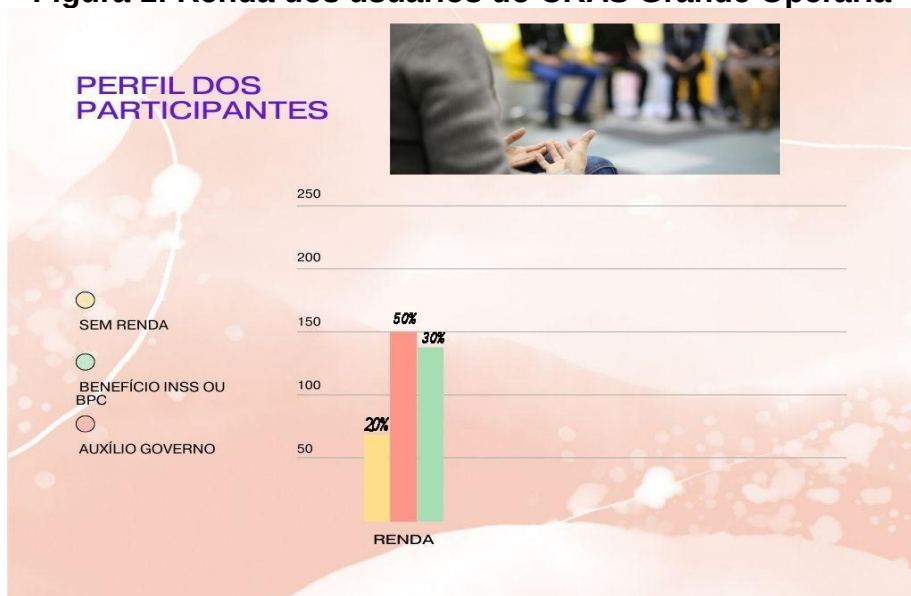
com a demanda pelo Kit alimento, estes usuários ficam sem motivação para conhecer ou até mesmo buscar por outras garantias de direito que poderiam ter através do CRAS.

3.2 Análise e interpretação dos dados

Durante os atendimentos realizados no CRAS Grande Operária foi possível identificar o perfil dos usuários que acessaram o serviço através das figuras 1 a 7: Através dos atendimentos individualizados, na avaliação da entrega do benefício eventual do kit alimento, é feito uma entrevista onde o usuário apresente documentos ou extrato se recebe alguma renda ou benefício do Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS) ou Benefício de Prestação Continuada (BPC).

A figura 1 apresenta os dados referentes à renda dos usuários que procuram o benefício eventual do kit alimento no CRAS, a maior parte recebe o auxílio do governo.

Figura 1: Renda dos usuários do CRAS Grande Operária



Fonte: Autora, 2023

Nas acolhidas coletivas através de entrevista foi solicitado a escolaridade do público atendimento, para identificar as ofertas de trabalho. A figura 2 apresenta os dados referentes à escolaridade dos usuários atendidos no CRAS, destes usuários a sua maioria possui ensino fundamental incompleto.

Figura 2: Escolaridade dos usuários atendidos no CRAS Grande Operária

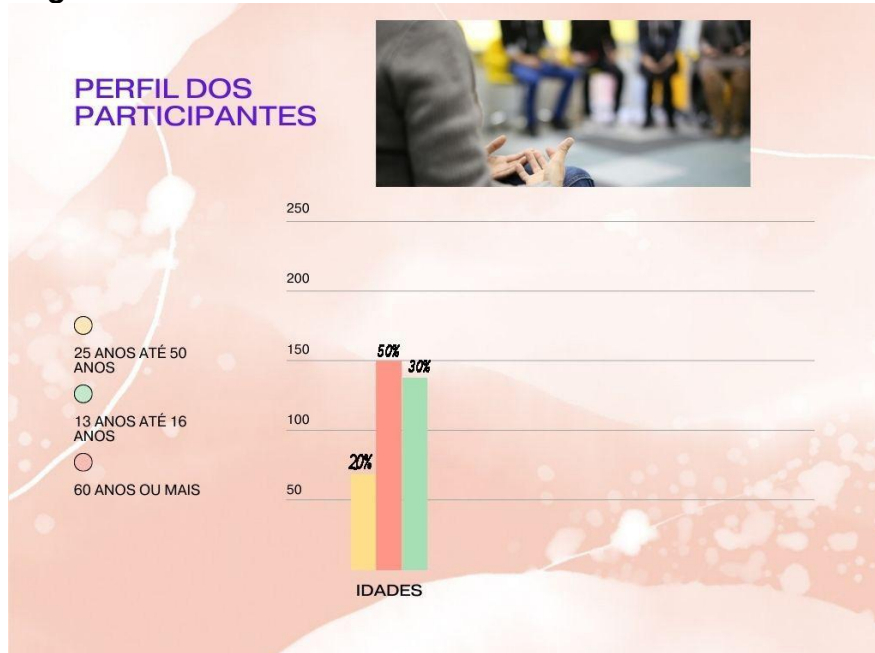


Fonte: Autora, 2023

Foram identificadas, durante os atendimentos, às diferentes faixas etárias dos usuários que procuram mais os serviços do CRAS. Pode-se por sua vez perceber o número expressivo de idosos, que por conta das necessidades financeiras e por sentirem -se sozinhos acabam encontrando no CRAS um lugar para socializar com outras pessoas durante os grupos.

A figura 3 apresenta a idade dos usuários atendidos no CRAS, a maioria dos usuários possui idade superior a 60 anos.

Figura 3: Idade dos Usuários atendidos no CRAS Grande Operária



Fonte: Autora, 2023

As mulheres são as que mais procuram o CRAS, devido aos benefícios eventuais, como atendimentos individuais e em grupo e participar dos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos (SCFV). Muitas são líderes das famílias, sendo elas responsáveis pelo cuidado e protagonismo das suas vidas e dos filhos. A figura 4 apresenta o gênero dos usuários que mais ocupam os espaços do CRAS, a sua maioria são mulheres.

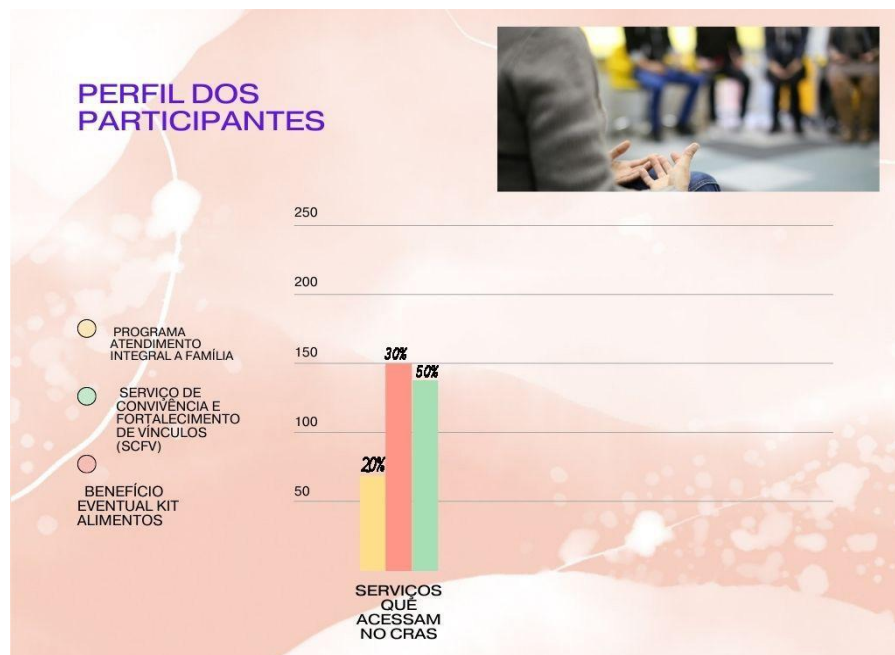
Figura 4: Gênero dos Usuários do CRAS Grande Operária



Fonte: Autora, 2023

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) é muito potente dentro do CRAS, abrindo possibilidades de integrar novos usuários e fortalecer o vínculo, de uma forma integral e dinâmica. A figura 5 apresenta os serviços mais procurados pelos usuários no CRAS, que é a busca pelo kit alimento.

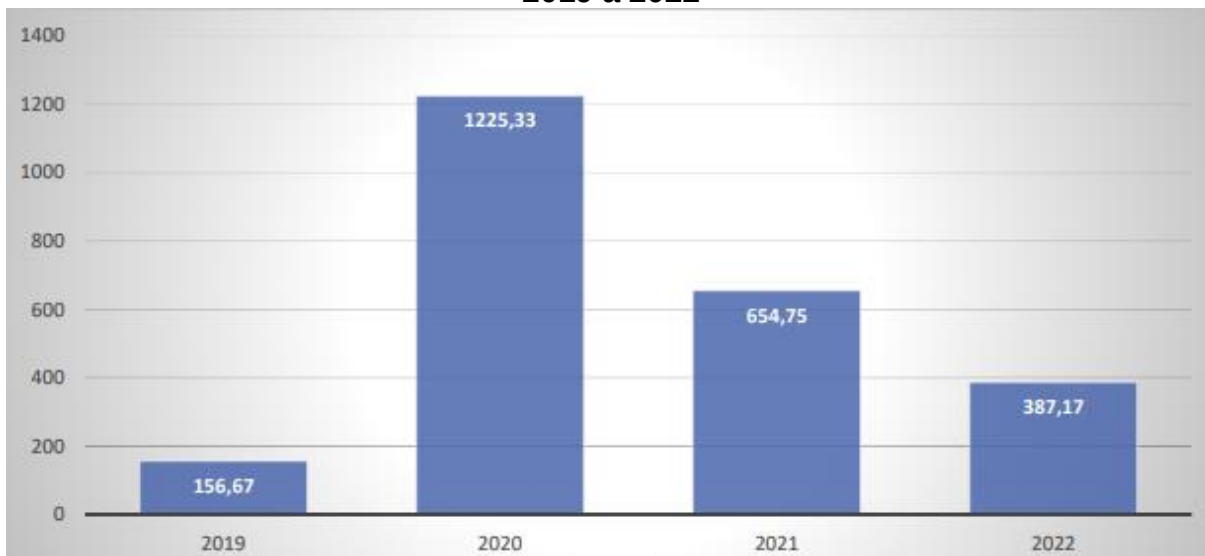
Figura 5: Serviços que mais acessam no CRAS Grande Operária



Fonte: Autora, 2023

Nesta figura 6 é possível verificar as distribuições dos kit alimentos no município de Campo Bom entre 2019 a 2022, cuja maioria acontece no CRAS Grande Operária.

Figura 6 - Comparação da média mensal de distribuição de cestas nos anos de 2019 a 2022



Fonte: Plano Municipal de Assistência Social do município de Campo Bom - RS

Na figura 7 há a distribuição mensal dos kits de alimentos do município de Campo Bom. Nesta figura pode-se observar ainda reflexos da pandemia e o comportamento dos meses mais afetados.

Figura 7 - Histórico mensal de distribuição de Cestas SMDSH 2021



Fonte: Plano Municipal de Assistência Social do município de Campo Bom - RS

No âmbito da atuação profissional, o Serviço Social tem como objetivo promover as mudanças possíveis na vida social dos indivíduos atendidos. O Assistente Social utiliza sua competência técnica e operacional para alcançar

resultados por meio da compreensão da realidade social e da aplicação eficaz, responsável e competente de suas habilidades profissionais.

3.2 O DESAFIO DO ASSISTENTE SOCIAL DIANTE DO CONTEXTO DE TRABALHO NO CRAS GRANDE OPERÁRIA NA CIDADE DE CAMPO BOM - RS

As atribuições e competências do assistente social são norteadas e orientadas por direitos e deveres constantes no código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão. O Serviço Social atua buscando compreender a realidade sócio histórica em que os usuários estão inseridos, possibilitando assim intervir sobre as necessidades sociais com um olhar diferenciado na política da assistência.

As demandas por serviços sociais ou políticas sociais expressam as desigualdades econômicas, de inclusão/exclusão social, de dominação de gênero, de relações de poder e violência nos conflitos familiares, de relação com o crime, com o uso de drogas, com a enfermidade, com a precarização das condições sociais e familiares. São demandas complexas tanto por efetivação de direitos como por cuidados específicos que exigem dos profissionais a análise das relações gerais e particulares dessas condições e do poder de enfrentá-las, o que implica trabalhar a correlação de forças (FALEIROS, 2014).

Estando em contato com os usuários é possível perceber que as expressões da questão social, muitas vezes se apresentam na busca de um benefício eventual, como o kit alimento, que é bastante acessado, mas na acolhida e atendimento individualizado é possível identificar outras demandas nas famílias atendidas, sendo oferecido um atendimento mais intensificado dentro das políticas da proteção básica.

Segundo Guerra (2000), a instrumentalidade no exercício profissional do assistente social se configura como uma propriedade sócio-histórica, que diz respeito a uma determinada capacidade constitutiva, um modo de ser que a profissão vai desenvolvendo no âmbito das relações sociais e possibilita com que os profissionais concretizem suas intencionalidades por meio de respostas profissionais. Ainda segundo a autora, a instrumentalidade se constitui como um campo de mediações que possui a capacidade de articular as três dimensões profissionais e fazer com que elas se traduzam em respostas profissionais. Como

afirma “[...] em outros termos, ela permite que os sujeitos, em face da sua intencionalidade, invistam na criação e articulação dos meios e instrumentos necessários à consecução das suas finalidades profissionais.” (GUERRA, 2002, p.60).

As demandas atendidas no CRAS Grande Operária são as mais diversas: os usuários buscam orientações diversas, informações e acesso à benefícios assistenciais, solicitação de algum benefício eventual como kit alimento, roupas ou móveis. Há usuários que já vem com encaminhamentos da rede de atendimento do município ou buscam auxílio referente à encaminhamentos para a rede do município como educação ou saúde. Em todo contato que é feito com o usuário que busca o serviço é ofertado uma escuta qualificada que busca perceber se há alguma demanda que não está explícita e que precisa de um olhar mais atento. Em havendo essa necessidade é ofertado ao usuário o serviço de acompanhamento PAIF (proteção e atendimento integral à família). Alguns usuários também buscam o serviço pois sentem a necessidade de convivência comunitária, querem sair do isolamento social. Nesses casos é ofertado o serviço de convivência e fortalecimento de vínculos (SCFV).

A população atendida pela instituição é, na sua grande maioria, de baixa renda, apresenta quadro de vulnerabilidade social, em situação de desemprego e isolamento social. Pessoas que perderam motivação para buscar por seus direitos e muitas vezes as não a conhecem, necessitando de auxílio para garantir o mínimo de seus direitos não agindo com protagonismo em suas vidas. Sendo de extrema importância o papel do assistente social para, junto destas famílias, trabalhar a auto estima e pertencimento em seu território e conseguir acompanhar até que possam buscar com autonomia seus direitos.

Para que o Assistente Social desenvolva sua função dentro do CRAS é necessário um conjunto de habilidades e qualificações, como o conhecimento teórico-metodológico, o conhecimento técnico-operativo, a prática da escuta qualificada para saber identificar as demandas implícitas nos atendimentos e analisar corretamente qual o encaminhamento mais adequado para cada caso. É necessário ter sensibilidade no tratar com os usuários do serviço, um forte compromisso ético com a profissão, com os usuários e com os colegas de trabalho, devendo sempre serem observados e respeitados os direitos e deveres constantes

no Código de Ética, na Lei de Regulamentação da Profissão e em seu Projeto Ético Político, na Norma Operacional Básica, na Tipificação dos Serviços Socioassistenciais e na Lei Orgânica da Assistência Social.

Os instrumentos utilizados no CRAS Grande Operária são: busca ativa, visitas domiciliares, reuniões, planejamentos, recepção, entrevistas, acolhimento, escuta qualificada, encaminhamentos para a rede sócio-assistencial, solicitações, cadastros de usuários, prontuário SUAS, registros produzidos a partir das competências e atribuições do assistente social, constituindo laudos, relatórios e pareceres. Entre todos, a acolhida e escuta qualificada são um instrumento importante no fazer profissional pois através dela será possível garantir o interesse do usuário em permanecer no acompanhamento e realizar conjuntamente ao assistente social a busca por seus direitos sociais.

A existência de uma relação singular no contato direto com os usuários - “os clientes” - reforça um certo espaço para atuação técnica, abrindo a possibilidade de se reorientar a forma de intervenção, conforme a maneira de se interpretar o papel profissional. A isso acresce outro fato peculiar ao serviço social: a indefinição ou fluidez do “que é” ou “do que faz” (IAMAMOTO E CARVALHO, 2008, p.80).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo objetivou refletir sobre as ações do assistente social inserido no CRAS, em especial o CRAS Vila Operária no município de Campo Bom - RS perante suas atribuições de trabalho que resultam em atendimentos para as famílias que têm os direitos básicos violados.

A questão social brasileira ainda se apresenta de maneira preocupante devido a gravidade e as dificuldades em atingir de maneira geral todos os setores e classes sociais. Esta situação é vista mediante a aproximação com a realidade das famílias atendidas no CRAS Grande Operária, quando parte dos direitos básicos ainda não se apresenta na vida de muitos dos frequentadores, quando um número expressivo destes usuários buscam pelo kit alimento. Esta situação nos leva a pensar em políticas públicas que garantam o mínimo para estas pessoas, que é o direito à alimentação.

Os trabalhadores da Assistência Social, de uma maneira geral, são confrontados todos os dias com os desafios advindos das pressões advindas de

carências da sociedade. Quando se trata do CRAS, que é a porta de entrada para as mais diversas demandas da população, que em sua maioria se encontram em situação de vulnerabilidade social, os desafios parecem ser maiores. Um desafio a ser superado é a falta de recursos financeiros para a realização de projetos que visam atender essa população de maneira mais ampla, e falta de profissionais necessários à efetivação do serviço, visto que as demandas só aumentam. É necessário melhorar as condições de trabalho do assistente social, começando com ampliação de demais profissionais no CRAS, pois o assistente social além de realizar os atendimentos e visitas, ele ainda participa dos grupos de convivência sendo que é responsável por cada um destes usuários.

REFERÊNCIAS

ANANIAS, Patrus, Revista CRAS, **um lugar de (re) fazer histórias**. Ano 1, n. 1. 2007 – Brasília: MDS, 2007.

BETINHO, Herbert José de Souza. **Análise de Conjuntura**, 27º edição. editora vozes.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica da Assistência Social - NOB/SUAS**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome; 2005.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Secretaria Nacional de Assistência Social. Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social NOB/SUAS**. Diário Oficial da União. Disponível em: www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf . Acesso em 29.out.2023.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004**. Norma Operacional Básica – NOB/SUAS. Brasília, 2005. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf Acesso em: 29.out.2023.

CAMPO BOM (RS). **Prefeitura. 2015**. Disponível em: <http://novo.campobom.rs.gov.br/informacoes/historia-da-cidade>. Acesso em: 29.out.2023.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTENCIA SOCIAL. **Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social que alterou o texto base da Resolução 130, de 15 de julho 2005. Brasília, 2012**. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/webarquivos/Farquiv>

http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEo%2Fassistencia_social%2Fnob_suas.pdf&usg=AOvVaw2vW5jx7CzrF1pELmL2AIR
> Acesso em: 29.out.2023.

DAMASIO, Elisabete Baptista. **Assistência Social - Avanços e retrocessos: reflexões sobre os limites da Política Nacional de Assistência Social no enfrentamento da Questão Social no Brasil**. (Trabalho de Conclusão de Curso), UFRJ, 2009.

FALEIROS, Vicente de Paula. **O Serviço Social no cotidiano: fios e desafios**. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 120, p. 706-722, out./dez. 2014. Disponível em:<<https://www.scielo.br/j/sssoc/a/XrdJnS7BXrFDxY4V3mG6yqj/?format=pdf>>
Acesso em 28.out.2023.

GUERRA, Y. **A instrumentalidade do serviço social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

IAMAMOTO, M.; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: Esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 11^a ed. São Paulo: Cortez.1996.

IAMAMOTO, Marilda. **O Serviço Social na Contemporaneidade**. 15^o ed. São Paulo: Cortez, 2008.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Dados do Município de Campo Bom**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/campo-bom/panorama>. Acesso em 29.out. 2023.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009. 72 p.

ORIENTAÇÕES TÉCNICAS: **Centro de Referência de Assistência Social - CRAS/ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - 1. ed.- Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.**

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do Trabalho Científica** [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <<files.metodologiacycientifica.com/200000005-138251575c/e-book-mtc.pdf> > Acesso em: 19.nov.2023.

SMANIO, Gianpaolo Poggio. **Legitimidade jurídica das políticas públicas: a efetivação da cidadania. O direito e as políticas públicas no Brasil**. Gianpaolo Poggio Smanio e Patrícia Tuma Martins Bertolini (orgs). São Paulo: Atlas, 2013.

<https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/376/edicao-1/politicas-publicas> Acesso em 16.nov.2023

SOUZA, Michel Aires de. O que é **racionalidade instrumental**? Disponível em: <http://filosofonet.wordpress.com/2009/04/16/627>. Acesso em 11.nov. 2023.

Links:

<https://planejamento.rs.gov.br/upload/arquivos/201812/04105221-perfis-regionais-2015-vale-do-rio-dos-sinos.pdf>

<https://leismunicipais.com.br/a/rs/c/campo-bom/lei-ordinaria/2018/483/4826/lei-ordinaria-n-4826-2018-dispoe-sobre-o-sistema-unico-de-assistencia-social-suas-do-municipio?q=regulamenta%C3%A7%C3%A3o+SUAS>

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742compilado.htm

https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf Acesso em 16.nov.2023.