

O TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS): NUANCES NO ÂMBITO DA INSTRUMENTALIDADE PROFISSIONAL

Data de submissão: 12/08/2024

Data de aceite: 01/11/2024

Jodeyson Islony de Lima Sobrinho

<http://lattes.cnpq.br/7819108340566107>

Gabriel da Veiga

<http://lattes.cnpq.br/6320342723559643>

RESUMO: As condições econômicas, políticas e sociais (re)dimensionam as relações de trabalho e determinam (in) diretamente os espaços sócio-ocupacionais dos/as Assistentes Sociais, dentre eles, o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), com mediações e nuances próprias no âmbito da instrumentalidade profissional, a qual, quando não enraizada na racionalidade crítico-dialética, é subsumida pelas diretrizes e ideologias institucionais, em suas racionalidades subjacentes: a instrumental e a abstrata-formal.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço Social; Trabalho Profissional; Centro de Referência da Assistência Social; Instrumentalidade do Serviço Social.

THE WORK OF THE SOCIAL WORKER IN THE SOCIAL ASSISTANCE REFERENCE CENTER (CRAS): NUANCES WITHIN THE SCOPE OF PROFESSIONAL INSTRUMENTALITY

ABSTRACT: Economic, political and social conditions (re)size work relations and (in) directly determine the socio-occupational spaces of Social Workers, among them, the Social Assistance Reference Center (CRAS), with mediations and nuances within the scope of professional instrumentality, which, when not rooted in critical-dialectic rationality, is subsumed by institutional guidelines and ideologies, in their underlying rationalities: instrumental and abstract-formal.

KEYWORDS: Social Work; Professional Work; Social Assistance Policy; unfinancing; Social Assistance Reference Center.

1 | INTRODUÇÃO

O presente artigo é, em primeira instância, fruto dos resultados da pesquisa realizada no âmbito da graduação em Serviço Social na Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE, *campus*

de Francisco Beltrão, o qual objetivou analisar o trabalho profissional do/a Assistente Social no âmbito dos CRAS's em tempos de desfinanciamento da Política de Assistência Social nos Governos ultraneoliberais de Michel Temer e Jair Bolsonaro, e, em segunda instância, é uma ampliação dessa discussão realizada pelos autores abarcando as nuances que envolvem a instrumentalidade profissional do Serviço Social nesse espaço sócio-ocupacional no tempo presente.

Historicamente, a Política Nacional de Assistência Social vem se constituindo através de diversas legislações que organizam e estruturam sua execução, é regulamentada pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) em 1993, Política Nacional de Assistência Social (PNAS) em 2004, Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB-SUAS) em 2005, a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB-RH/SUAS) em 2006, e diversas outras.

A Política de Assistência Social representa um importante espaço de atuação dos/as Assistentes Sociais, possibilitando sua inserção desde o planejamento, gestão, implementação e avaliação, até a execução dos serviços ofertados pelo SUAS, demandando dos/as profissionais competências e atribuições próprias, as quais se constituem nas bases estruturantes da instrumentalidade profissional nesse espaço, pela qual se mobiliza os fundamentos teóricos, técnicos, ético-políticos e as mediações necessárias no contexto da intervenção sócio-profissional.

A Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS) instrui em termos normativos, a melhoria das condições de trabalho e estabelece a composição de uma equipe de referência nos diversos equipamentos a modo de garantir a demanda nesses espaços de trabalho.

Assim sendo, pensar a realidade quem envolve a questão dos Recursos Humanos no SUAS na contemporaneidade, torna-se preponderante a identificação dos seguintes dados presentes no Censo SUAS 2021¹: dos 111.640 trabalhadores/as que atuam nos CRAS de todo o território nacional, somente 30,3% são servidores estatutários e 4,9% são empregados públicos (CLT), em comparação à 55,1% de trabalhadores/as com vínculos não permanentes e 9,8% em cargos comissionados. Deste montante, destacamos que 21.594 (19,3%) são Assistentes Sociais (BRASIL, 2021). A partir desses dados, podemos observar o quanto os vínculos de trabalho estão sendo fragilizados, inclusive dos/as Assistentes Sociais, profissionais referências nos equipamentos que compõe essa política, tendo em vista que tal realidade é um elemento que entra em contradição com os princípios e valores constantes no projeto ético-político profissional (BRASIL, 2021).

Essa precarização não se restringe somente aos vínculos empregatícios, inúmeros agravantes condicionam essa realidade como as inseguranças que permeiam o ambiente de trabalho, a falta de uma capacitação permanente e continuada dos/as profissionais ao mesmo tempo em que se percebe uma cobrança maior de produtividade frente às condições

¹ Senso utilizado na coleta dos dados na pesquisa realizada para a construção do TCC.

éticas e técnicas do trabalho, além da baixa remuneração, questões que tendem a influir na racionalidade acessada pelos/as profissionais nas suas intervenções, e como eles/as as direcionam na construção da instrumentalidade, vivendo-se um movimento contínuo de embate direto entre uma instrumentalidade que se aquiesce no projeto ético-político e uma instrumentalidade que se limite às diretrizes institucionais, própria de um trabalho técnico, pragmático, imediatista, superficial, que se estabelece no nível do cotidiano (Heller, 2004).

2 | O TRABALHO DOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS NO ÂMBITO DA POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (PNAS) NA CONTEMPORANEIDADE: O AVANÇO DO NEOLIBERALISMO E SEUS LIMITES ESTRUTURAIS

Com a aprovação da Lei 8.742, também conhecida como Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), em 1993, se amplia de fato as possibilidades da proteção social e da política de Assistência Social como política pública. No entanto, há um cenário ainda defasado com programas segmentados, repasses de recursos irregulares, ausência de serviços efetivos e descumprimento com o financiamento de políticas de Assistência Social.

Essa lei estabelece que o objetivo da Assistência Social é evidenciar aos cidadãos os seus direitos. A LOAS desenvolve uma nova matriz para a política de Assistência Social, incluindo-a em um modelo de “bem-estar social brasileiro”, na qual a Constituição Federal preconiza e assegura, compondo o tripé da Seguridade Social, juntamente com a Saúde e a Previdência Social. A incorporação da Assistência Social na Seguridade Social também aponta para o seu papel como política de proteção social, que está vinculada a outras normativas e políticas sociais que visam garantir a proteção dos direitos humanos e das condições de vida.

Como resultado, a Assistência Social se caracteriza como possibilidade de um reconhecimento público da legitimidade das demandas de seus usuários, bem como um espaço para a ampliação de seu protagonismo. No compromisso de romper com a lógica do assistencialismo, tecnicismo e da própria fragmentação das ações profissionais, promovendo o acesso a programas, projetos, benefícios e serviços socioassistenciais, em 2005 o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é criado.

A implementação e instituição como lei em 2011 do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) se dá meio a um processo de integralização da Política de Assistência Social, em um momento em que a Constituição reconhece que a Assistência Social é dever do Estado e não mais política isolada e complementar (Brasil, 2013).

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é um aparelho público que organiza os serviços socioassistenciais de forma descentralizada do Brasil. Possui uma gestão participativa que permite a arrecadação de recursos nas três esferas de governo para a implementação e financiamento da Política Nacional de Assistência Social (PNAS). É seu trabalho regular e organizar as atividades de assistência social em todo o país, com

um sistema de gestão descentralizado e participativo, onde oferece serviços, programas, projetos e benefícios ao público em geral, além de priorizar o atendimento às famílias, seus membros e indivíduos (Brasil, 2013).

Essa estrutura está diretamente ligada à Norma Operacional Básica (NOB) que em 1997 é editada a sua primeira versão conceituando um sistema descentralizado e participativo. No ano seguinte, em 1998, a NOB é reformulada no intuito de diferenciar serviços, programas e projetos além de ampliar as atribuições dos Conselhos de Assistência Social e criar espaços de negociação e participação coletiva. Em 2005 e 2006 a norma passa por um detalhamento sobre os financiamentos e critérios acerca dos recursos destinados à Política, dispões além de competências e procedimentos para composição dos Conselhos de Assistência Social a própria gestão do trabalho dentro do SUAS (Brasil, 2013).

Para além dessas questões de ordem legal e operacional da Política Nacional de Assistência Social, como espaço de maior inserção dos/as Assistentes Sociais no Brasil, é preciso entender que o processo de inserção dos/as Assistentes Sociais no mercado de trabalho é um componente importante para a compreensão dessa categoria profissional, tendo em vista a divisão sociotécnica do trabalho. Assim sendo, esses/as profissionais interferem no processo de produção e reprodução das relações sociais na sociedade capitalista. Nesse processo, Yazbek (2009) aponta que há uma contradição, sendo que o Serviço Social, por um lado, atende ao mesmo tempo aos interesses do capital por meio de condições favoráveis para a reprodução da lógica do trabalho, e, por outro lado, responde também às necessidades de reprodução da classe que vive deste trabalho, por meio da venda de sua força.

Inserido nessa lógica, a categoria profissional também se reconhece como trabalhadores/as assalariado/as, e essa condição imputam ao profissional o desafio em mediar o compromisso ético-político presente na instrumentalidade profissional de novo tipo, para com os interesses institucionais.

Nesse sentido, Iamamoto (2012) pontua que, o trabalho produzido pelos/as Assistentes Sociais é também condicionado por agentes externos e pelas condições colocadas em determinado contexto, os quais tendem a determinar a maneira de intervenção do/a profissional, uma vez que seu trabalho não é desenvolvido de forma absolutamente livre e dotado de autonomia, já que não são dispostos todos os recursos e instrumentos essenciais para a realização da sua prática além de que, o desenvolvimento desse trabalho é atravessado por relações de poder visíveis nos mais distintos espaços de atuação.

À medida que se estendeu a crise econômica de 1970, percebe-se um reordenamento fundamentalmente do modelo capitalista de produção na busca de resgatar os altos níveis de produtividade e reconstituindo as altas taxas de lucratividade dos mercados, o que promoveu múltiplas transformações no mundo do trabalho, seja por meio da utilização de novas tecnologias, pela introdução de técnicas de produção mais rentáveis e por uma maior racionalização dos custos de produção, realizando uma legítima flexibilização das

relações de trabalho (Antunes, 2005).

Houve também uma mudança na estrutura política e ideológica que aproximou representantes de organizações estrangeiras para deliberar reformas econômicas que colocou em jogo a autonomia do Estado, limitando sua atuação através de inúmeras privatizações e normativas que reduzissem os direitos sociais.

Os países considerados de capitalismo central, juntamente com organizações financeiras internacionais que fazem o cofinanciamento das políticas sociais como o Fundo Monetário Internacional (FMI), o Banco Mundial (BM) e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BIRD), debatiam a procedência de reformas econômicas nos países da América Latina (de capitalismo dependente), resultando na criação de normativas a serem seguidas, denominado de *Consenso de Washington*. São introduzidas na lógica desse sistema, alternativas que pudessem romper com a autonomia e intervenção do Estado a modo de favorecer empresas privadas e o alto rendimento, com mais precarização ao trabalho da classe trabalhadora, retirada de direitos, e reorganização da produção, o que ficou conhecido como reestruturação produtiva (Castilho; Lemos; Gomes, 2017).

Esse modelo de organização do trabalho somada às políticas ultraneoliberais, impactou negativamente as condições de vida dos/as trabalhadores/as, uma vez que amplificou as taxas de desemprego, reduziu os postos de trabalhos não-qualificados em detrimento da precarização das relações de trabalho, além da redução de salários em decorrência do aumento da mão de obra desvalorizada e de empregos intermitentes, temporários, terceirizados e de diversos trabalhos sem o mínimo de direitos.

As profissões são recrutadas pelo mercado de trabalho que as requisitam, passam a ocupar lugares específicos na divisão sociotécnica do trabalho, bem como na divisão sexual e étnico-racial. O/a trabalhador/a está diante de um novo e precário mundo do trabalho, com a explosão do desemprego estrutural em escala global e aumento da taxa de informalidade. Essa nova forma de trabalho assalariado atinge tanto a materialidade quanto as formas de subjetivação do trabalho na consciência dos/ as trabalhadores/as, e têm impactos profundos na dinâmica das relações singular, política e na afirmação de identidades coletivas (Lima Sobrinho, 2024, p.11).

É necessário apreender esse contexto, pois se tem apresentado elementos que rebatem diretamente no trabalho do/a Assistente Social, que dispõe da sua força de trabalho, assim como qualquer trabalhador assalariado, como meio de garantia da própria reprodução, uma vez que essa condição impõe limites ao processo de autonomia profissional e na construção de respostas profissionais condizentes com uma prática crítica que reflita os princípios e valores do projeto ético-político.

O dia a dia do trabalho do/a Assistente Social é atravessado por problemas que se encontram interlaçados com os dilemas vividos pelos outros trabalhadores assalariados, por sofrerem com o sucateamento e retrocessos aos direitos conquistados em um cenário de reconfiguração do capital. Uma vez que as relações de trabalho dos profissionais

são diretamente condicionadas por conjunturas sócio-históricas e agentes externos, no seu cotidiano são apresentadas demandas que norteiam as necessidades da população usuária e que exigem uma análise da realidade com respostas qualificadas.

Nesse contexto, o que se nota é a intensificação da precarização do trabalho profissional, expressa mais diretamente no rebaixamento salarial; na degradação de toda e qualquer forma de garantia legal em torno dos direitos do trabalho; na ampliação da jornada diante de condições deletérias de trabalho, dentre outras mediações que contribuem para a "captura" da subjetividade das assistentes sociais (Lima Sobrinho, 2024, p. 12).

Diante dessas condições estruturais que determina a realidade profissional, se percebem uma nova roupagem nas demandas que surgem ao Assistente Social, perpassando pelas novas expressões da questão social como também nas novas formas de trabalho presente em seu cotidiano, com as precarizações por meio de contratos temporários, terceirizações, baixa remuneração, instabilidade no vínculo empregatício, além de condições físicas e materiais precárias para a realização do seu objeto de trabalho.

Os serviços e as instituições organizados pelo Estado também são impactados por essa lógica, e como espaço privilegiado de atuação profissional de assistentes sociais são incorporados pelos processos de privatização e mercantilização, como nicho de hipervalorização do capital em tempos ultraneoliberais. Por isso, a organização do trabalho no campo desses serviços também está acometida pelo espírito da gestão toyotista e flexível, não se distanciando de como tem se dado o trabalho na esfera da produção capitalista (Lima Sobrinho, 2024, p. 13).

Situação agravada devido à redução significativa dos investimentos que o Governo Federal veio tendo com a Assistência Social nesses últimos, já que a promulgação da Emenda Constitucional 95, em 2016, no Governo Temer (2016-2018, filiado ao Movimento Democrático Brasileiro-MDB), congelou os investimentos públicos e passou a corrigi-los somente com os índices inflacionários, condicionou essa redução dos recursos destinados à proteção social no país. Percebe-se ainda um crescimento das despesas públicas obrigatórias, mas ao mesmo tempo um gasto menor da União para com as políticas discricionárias, aquelas sobre as quais o governo pode definir como e quanto gastar, como o caso da Política de Assistência Social que têm sofrido reduções orçamentárias.

A pobreza, por conseguinte, triplicou nesse período, atingindo mais de 27 milhões de pessoas que passam a viver abaixo da linha de pobreza, cerca de 12,8% de toda a população brasileira. A pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) divulgada pela CNN Brasil (2021), revelou que também muitas famílias sobrevivem com um valor de aproximadamente R\$ 246,00 no mês, em um momento em que os índices de inflação estão altíssimos. A ausência de políticas públicas que facilitem o acesso à renda somado ao elevado nível de desemprego direciona a um cenário de pobreza no Brasil jamais vistos desde os últimos dez anos.

Além do mais, esses dados apontam o ressurgimento da pobreza no Brasil, n'um

contexto que foi marcado por um **projeto ultraneoliberal**, conservador e autoritário, desestruturando os direitos trabalhistas e sociais fragilizando o sistema de proteção social. A somatória de todos esses índices representa um escancarado agravamento da questão social no país. Os impactos advindos dessa crise refletem diretamente no quadro de desigualdade social, direcionando à população dificuldades quanto a sua própria sobrevivência.

[...] ultraneoliberalismo, o que se funda no trinômio: 1. Aprofundamento violento da exploração do trabalho, diga-se, da precarização e “captura” da subjetividade do/a trabalhador/a; 2. Expansão da apropriação do fundo público pelo capital financeiro; 3. Privatização e expropriação de bens comuns e estatais que ainda existem. [...] o processo de ultraneoliberalização no Brasil se dá sob os auspícios de um governo neofacista, que mobiliza o medo, que mobiliza os ressentimentos dentro da própria classe trabalhadora, e mobiliza ainda os piores sentidos da formação sóciohistórica do Brasil: racista, misógina, xenófoba, machista, LGBTfóbica, ou seja, é o neoliberalismo se aprofundando sem nenhuma mediação progressista sobre nada (Lima Sobrinho; Veiga, 2024, p. 14)

Para tanto, no que tange a esfera da Política de Assistência Social, percebe-se que esse desfinanciamento comprometeu a capacidade dos profissionais de responderem às demandas e necessidades que assolam a população mais vulnerável. Entende-se que as contradições encontradas na política não serão solucionadas nas particularidades de uma sociedade capitalista. Porém, ela assume uma importância significativa para garantir os mínimos sociais àqueles que se encontra em situações de subalternização, sendo, portanto, um elemento indispensável para a superação das desigualdades sociais e pela busca da emancipação desses sujeitos, o que valida à defesa intransigente desse sistema de proteção, diante um cenário que devastou e fragmentou mais ainda os serviços públicos.

É foi em meio a esse cenário econômico, político, social e de crise sanitária recente no Brasil, que no âmbito das políticas sociais retornaram, e ainda estão muito vivas, as práticas de cunho clientelistas e conservadoras, com o avanço da terceirização e total precarização de mão de obra, com a limitação do financiamento, caracterizando um verdadeiro desmonte dos direitos sociais.

A fragilização das condições de trabalho dos/as profissionais que atuam na política de Assistência Social reflete diretamente no cotidiano e no vínculo com os/as usuários/as, uma vez que a necessidade de intervenção das múltiplas demandas é muito requisitada, encontrando limitadores colocados frente à realidade social e limitadores institucionais.

E o/a Assistente Social se insere neste lugar da relação entre o Estado e a sociedade, participando tanto processo de reprodução dos interesses do Estado e da preservação da ordem vigente, quando de responder às necessidades da classe trabalhadora. Assim sendo, no próximo tópico abordaremos mais especificamente a instrumentalidade profissional dos/as Assistentes Sociais nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS's), apontando alguns dos limites postos recentemente e as possibilidades abarcadas no

âmbito da cultura profissional crítica.

3 | A INSTRUMENTALIDADE PROFISSIONAL DOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS NOS CRAS'S: ENTRE OS LIMITES ESTRUTURAIS E AS POSSIBILIDADES DA CULTURA PROFISSIONAL CRÍTICA

Entende-se diante desse contexto, a importância de a categoria ter uma concepção crítica das competências profissionais para a sua intervenção e total nitidez das suas bases de atuação à luz do projeto ético-político profissional, a modo que exerça a criticidade nas relações e condições de trabalho do seu cotidiano profissional. O conhecimento, a aproximação com as bases da profissão e a constante especialização, possibilita ao profissional romper e superar as práticas assistencialistas, filantrópicas e paternalistas, próprias da instrumentalidade embebida na racionalidade formal-abstrata e instrumental, assumindo o compromisso da categoria profissional da luta intransigente dos direitos dos/as usuários/as neste espaço sócio-ocupacional. Apesar das dificuldades existentes no campo de trabalho, é essencial combatê-las para a realização de ações profissionais crítica e propositivas, as quais busquem as melhores condições para a materialidade do trabalho profissional.

De acordo com a Política Nacional de Assistência Social (2004), os serviços, programas, projetos e benefícios desenvolvidos para a proteção social básica devem ser articulados com outras políticas locais e redes socioassistenciais para garantir a integralidade do cuidado às famílias e aos indivíduos. Os serviços da proteção social básica são executados nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), que é uma unidade de proteção social básica do SUAS, que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania (Brasil, 2009).

O CRAS, enquanto equipamento público estatal estratégico deve, assim, garantir a gratuidade, a continuidade dos serviços e o investimento permanente. [...]. O CRAS deve prestar serviços, potencializando as mudanças significativas para a população, com vistas a mudar suas condições de vida (Brasil, 2011, p.148).

Para que as ações e articulações voltadas à sociedade sejam eficazes e transformadoras, a PNAS (2004) adota a noção de territorialização como eixo organizacional, devido ao elevado grau de heterogeneidade e desigualdade socioterritorial. Em vista disso, “[...] os territórios são espaços de vida, de relações, de trocas, de construção e desconstrução de vínculos cotidianos, de disputa, contradições e conflitos, de expectativas e sonhos, que revelam os significados atribuídos pelos diferentes sujeitos” (Brasil, 2008, p. 53). Sendo assim, “CRAS tem que ser entendido enquanto lugar estratégico de articulação no território” (Braga, 2011, p.150).

A territorialização refere à centralidade do território como fator determinante para a compreensão das situações de vulnerabilidade e risco sociais, bem como para seu enfrentamento. A adoção da perspectiva da territorialização se materializa a partir da descentralização da política de assistência social e consequente oferta dos serviços socioassistenciais em locais próximos aos seus usuários. Isso aumenta sua eficácia e efetividade, criando condições favoráveis à ação de prevenção ou enfrentamento das situações de vulnerabilidade e risco social, bem como de identificação e estímulo das potencialidades presentes no território (Brasil, 2009, p.13).

Como equipamento considerado a porta de entrada da Assistência Social, o CRAS tem a responsabilidade de ser um dos instrumentos de proteção social das famílias dentro do território. É importante ressaltar que na política pública de Assistência Social é ele quem tem essa responsabilidade, sem esquecer que no âmbito das demais políticas públicas, principalmente as de seguridade social, devem existir ações e serviços que visem garantir a proteção social a nível básico e também especializado.

Este centro, por possuir caráter descentralizado, referindo-se também às equipes volantes (equipe técnica formada pelos profissionais dos CRAS que se deslocam até as localidades rurais ou de difícil acesso), que atendem aos assentamentos, aldeias e fazendas, tem caminhado cada vez mais para a democratização de acesso e o alcance do Estado às famílias que antes permaneciam à margem dos atendimentos, programas e serviços.

O/A Assistente Social é um/a profissional que tem um papel fundamental no desenvolvimento das ações no CRAS. Seu trabalho dentro da instituição se dá, dentre outras ações, por intervenções junto às famílias e comunidades por meio das competências e atribuições próprias do Serviço Social, no processo de viabilizar o acesso a um conjunto de programas, projetos e serviços próprios dessa política, tendo esse profissional, a capacidade de atender aos objetivos propostos por essa política e a relação com o que está construído no projeto ético-político da categoria profissional, em seus instrumentos legais normativos, a exemplo das atribuições e competências delimitadas na Lei de Regulamentação Profissional 8.662/93. Ainda faz parte do trabalho profissional, observar os princípios que orientam a atuação profissional previstos na NOB/RH/SUAS (BRASIL, 2006, p. 17), e buscar a mediação deles com os princípios e valores constantes no projeto ético-político profissional, os quais são:

A defesa intransigente dos direitos sócioassistenciais; compromisso em ofertar serviços, programas, projetos e benefícios de qualidade que garantam a oportunidade de convívio para o fortalecimento de vínculos ou laços familiares e sociais; promoção aos usuários do acesso a informação, garantindo conhecer o nome e a credencial de quem os atende; proteção à privacidade dos usuários, observado o sigilo profissional, preservando sua privacidade, opção e resgatando sua história de vida; o compromisso em garantir atenção profissional direcionada para a construção de projetos pessoais e sociais para a autonomia e sustentabilidade; reconhecimento do direito dos usuários a ter acesso a benefícios e renda, e a programas de

oportunidades para inserção profissional e social, dentre outros.

Assim sendo, podemos afirmar que o trabalho do/a Assistente Social dentro do CRAS passa pelo planejamento com a equipe de referência para orientarem sobre a execução dos serviços e as ações, a partir da tipificação nacional dos serviços sócioassistenciais, a exemplo da busca ativa, grupos de famílias, atendimento individualizado, encaminhamento, estudo social e estudo de caso, dentre outros, ao tempo em que deve se referenciar no projeto ético-político profissional.

O que nos leva a pensar a construção da própria instrumentalidade profissional nesse espaço, tendo em vista que ela não é estanque nem isenta de mediações sócio-históricas da profissão e da instituição, cabendo ao profissional sua vinculação à determinadas formas de trabalho. A Instrumentalidade será sempre orientada pela consciência do sujeito, por uma determinada racionalidade como modo de ser, de pensar e agir sobre uma determinada realidade. “Só o trabalho atribui instrumentalidade aos meios e instrumentos que o sujeito julga como os mais adequados aos fins propostos, donde a necessidade da ciência dos fins e do conhecimento dos meios” (Guerra, 2014, p. 25).

Sob esse prisma, a instrumentalidade que se vincula à cultura crítica profissional é aquela que estar pautada na:

[...] razão ontológica, crítica e dialética que deve iluminar as decisões e escolhas possíveis no momento. Foi a análise crítico-dialética que permitiu captar a instrumentalidade nas suas possibilidades, no seu vir a ser, ou seja, como mediação, conduto por onde passam as teorias, os valores, princípios que determinam a escolha dos instrumentos, das técnicas, das estratégias e das táticas, contendo a possibilidade de trazer à luz tais componentes do projeto profissional. Assim, falar de instrumentalidade é falar de relação meios e fins, a qual nada concede à suposta neutralidade profissional. Tal escolha nem é aleatória nem é somente subjetiva, mas uma escolha de um sujeito historicamente situado que analisa a realidade a partir das condições causais nas quais ele se encontra. E decide, escolhe, se posiciona e se compromete. Com afirma Chauí, fins éticos exigem meios éticos. Assim, as diversas instrumentalidades estão orientadas por diversos projetos de profissão (Guerra, 2014, p. 37-38).

Partindo dessa compreensão, e tendo uma análise crítico-dialética da realidade que compõe as nuances da Política de Assistência Social, mas específico, sobre o trabalho profissional dos/as Assistentes Sociais no CRAS, é dado que esse trabalho se pauta na articulação com outros profissionais que compõe a política, na intervenção frente às demandas do território de cobertura do equipamento, no sentido de superar as situações de riscos e de vulnerabilidades socioeconômicas, se empenhando em viabilizar o acesso aos direitos dos usuários. Aos Assistentes Sociais cabe acompanhar as famílias, realizar articulações com a rede socioassistencial e executar os encaminhamentos necessários, tendo como referência o projeto ético-político, na busca de “identificar, analisar e compreender as demandas presentes na sociedade e formular respostas às mesmas para

enfrentar as diversas expressões da questão social” (CFESS, 2011, p. 19).

Dentre os serviços da Proteção Básica da Assistência Social podemos destacar a oferta de um conjunto de serviços que visam à convivência, a socialização, e o acolhimento, em famílias cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos, bem como a promoção dos usuários ao mercado de trabalho, sendo: Programa de Atenção Integral às Famílias (PAIF); Programa de Inclusão produtiva e projetos de enfrentamento da pobreza; Centros de Convivência para Idosos; Serviços para crianças de 0 a 6 anos, que visem o fortalecimento dos vínculos familiares, o direito de brincar, ações de socialização e de sensibilização para a defesa dos direitos das crianças; Serviços socioeducativos para crianças, adolescentes e jovens na faixa etária de 6 a 24 anos, visando sua proteção, socialização e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários; Centros de informação e de educação para o trabalho, voltados para jovens e adultos.

Assim sendo, no que refere à instrumentalidade profissional dos/as Assistentes Sociais no CRAS, é preciso que a/o profissional em primeiro lugar, faça uma análise institucional, buscando apreender a correlação de forças presente neste espaço, a racionalidade da instituição e com qual é a racionalidade que a/o profissional adotará no processo de responder, que teorias serão acionadas, que valores estarão presentes nas suas escolhas durante os processos de trabalho, buscando assim dar respostas aos “o que, porque, para que, quando, onde, com que meios e como fazer” (Guerra, 2014, p. 38).

Assim sendo, a dimensão técnico-operativa, que é a porta de entrada à profissão, a/o profissional tem uma necessidade ontológico-social para se utilizar de instrumentos e técnicas que atendam as necessidades da realidade demandada, visto que cada demanda apresenta diferentes realidades, observando se a objetivação desses instrumentos se conformam em controle por parte do/a profissional frente ao usuário, ou se possibilitam a viabilização ao acesso dos direitos, alargando-os sempre que forem possíveis.

A visita domiciliar, a entrevista, as reuniões de grupo, acompanhamentos individuais e coletivos, a averiguação das condicionalidades do BPC, do PBF e demais programas e serviços de transferência de renda, como forma cada vez mais intensa, tem sido tratada como uma “atividade” atrelada ao atingimento de metas de produtividade, com uma intencionalidade obscura, onde impera o quesito quantitativo em detrimento do qualitativo?

A instrumentalidade, como mediação, converge para a materialização dialética das três dimensões que constituem a formação e o trabalho profissional: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. Isso gera a capacidade de compor um fazer profissional mais crítico e propositivo, ou mesmo um “vir a ser” (Guerra, 2016, p. 301), que demanda essa relação.

A visita domiciliar em paralelo com uma escuta qualificada são as ferramentas mais importantes desse processo de apreensão e investigação de riscos e vulnerabilidades sociais no território. Em sintonia com a definição de Amaro (2003, p. 13), entende-se que “[...] a visita domiciliar é uma prática profissional, investigativa ou de atendimento realizada

por um ou mais profissionais junto ao indivíduo em seu próprio meio social ou familiar”, a qual não pode ser, de forma alguma, ter conotações policialescas ou mesmo de invasão do espaço domiciliar, como algo meramente institucional e invasiva.

Já a entrevista é um dos instrumentos que possibilita aos assistentes sociais a tomada de consciência das relações e interações estabelecidas entre a realidade e os sujeitos atendidos, sejam eles individuais ou coletivos. Medina (2004) refere-se à entrevista como “um momento épico, único e especial, de encontro entre sujeitos, no qual se faz presente o embate democrático e saudável de ideias, trajetórias e singularidades”. Quando vivida de fato, e não apenas cumprida, a entrevista pode se transformar em um intenso momento de proliferação de análises, reflexões e experiências de vida, do qual todos os envolvidos sairão transformados pelo intercâmbio, pelos embates e interfaces ocorridas durante o processo.

Nessa perspectiva, a entrevista é capaz de produzir confrontos de conhecimentos e informações que, pouco depois, irão, de maneira sistematizada e inteligível, fomentar a construção da sociedade. A importância da entrevista e de sua condução é destacada com pressupostos, habilidades e por um marco teórico para a qualificação do seu desenvolvimento. Essa exposição introduz a importância da entrevista, que pode ser considerada uma atividade profissional com objetivos a serem alcançados, colocando frente a frente uma ou mais pessoas que estabelecem uma relação profissional através de suas histórias.

A importância de instrumentais técnicos-operativos fornece aos profissionais ferramentas necessárias para a realização da intervenção de forma prática e competente. Uma vez que estes permitem planejar e organizar suas ações de forma estruturada, garantindo que as intervenções sejam bem delineadas e direcionadas além de fornecer uma análise socioeconômica mais formidável, sustentada por ferramentas que ajudam na coleta de informações precisas, dada a realidade social dos indivíduos.

A investigação é inerente à natureza de grande parte das competências profissionais. Compreende o significado social da profissão e lustra seu desenvolvimento histórico, identificando demandas e desvelando potencialidades.

O outrora destacado, o trabalho do/a assistente social é voltado para a intervenção nas diversas manifestações da questão social, objetivando a redução das desigualdades socioeconômicas e fortalecendo a autonomia dos sujeitos, com seu acesso a direitos sociais. Para isso, o/a assistente social deve perpassar durante sua intervenção profissional uma direção ético-política emancipatória. Conhecer e problematizar as condições postas em seu cotidiano e tomar ciência da importância da pesquisa e da investigação no trabalho profissional, uma vez que permite maior aproximação com estratégias coletivas que visam o enfrentamento das mais diferentes expressões da questão social.

Identificar essas expressões e dar o devido direcionamento e acompanhamento é parte essencial do processo de trabalho do/a assistente social nos Centros de Referências

da Assistência Social. A presença dessa competência é fundamental, tendo em vista que permite o/a profissional se inserir diante das diversas situações e demandas no qual se defronta cotidianamente.

Quando se tem uma instrumentalidade enriquecida, a qual é engendrada à cultura crítica da profissão, o registro e a sistematização são instrumentos que possibilitam a reflexão e análise da realidade profissional. Igualmente podem representar uma forma identificar as demandas e as necessidades sociais para além do individual e imediato.

[...] o perfil do assistente social para atuar na política de Assistência Social, deve afastar-se das abordagens tradicionais funcionalistas e pragmáticas que reforçam as práticas conservadoras que tratam as situações sociais como problemas pessoais que devem ser resolvidos individualmente [...] (CFESS, 2011, p. 18).

Contudo, as condições objetivas existentes que permeiam as relações de trabalho determinam cada vez mais as dificuldades para uma atuação profissional na direção de ampliação dos direitos sociais, numa perspectiva de instrumentalidade crítico-dialética, que rompa com as racionalidades abstratas-formal e instrumental, sobretudo, aqueles que se encontram legitimados na Política de Assistência Social, mesmo diante da relativa autonomia profissional.

Uma vez que essas condições têm um significativo impacto na atuação profissional, pois “as condições e meios de trabalho caracterizados pela inadequação na estrutura física, recursos materiais insuficientes, ausência ações que aproxime as famílias, [...] quanto articulação com a rede” (Monteiro, 2011, p. 4), restringe o protagonismo profissional e fomenta a execução de práticas pontuais, e muitas vezes de administração da pobreza.

É imprescindível a análise das especificidades profissionais, além das atribuições e competências do Serviço Social expressos na Política de Assistência Social, a exemplo da apropriação dos Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social, brochuras produzidas pelo conjunto CFESS/CRESS, os pareceres e as resoluções que envolvam as normativas para o trabalho profissional, além de toda a fundamentação teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa que sustentam e são sustentadas pelo projeto ético-político, a modo de reconhecer e alimentar a relativa autonomia profissional nos seus diferentes ambientes de trabalho.

4 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Contemporaneamente, como abordado no decorrer deste trabalho, a conjuntura está marcada por um conjunto de políticas de ajustes fiscais e contrarreformas a fim de assegurar o equilíbrio econômico, visivelmente aprofundadas pelos governos de Michel Temer e Jair Bolsonaro, o que tem impactado negativamente na Política de Assistência Social, no sentido de ampliação e consolidação desse direito social público, ao tempo que também ameaça a autonomia e o trabalho do/a Assistente Social.

Tudo isso, no âmbito do Serviço Social, se torna visível a partir dos processos de construção da própria instrumentalidade profissional, quando arraigada aos valores instrumentais da própria instituição, sem levar em consideração a totalidade dos processos sociais, aos quais se envolvem o trabalho profissional, ou quando estão pautados somente nas lutas mais gerais, e perde de vista os trabalhos microssociais desenvolvidos no cotidiano dessas relações. Portanto, o que se torna necessário é a verdadeira articulação entre ambas dimensões, como unidades de uma totalidade complexa, mas que se autodetermina e se autocomplexifica no cotidiano dessas relações. Daí, o desafio não é optar entre uma e outra, é a difícil mediação entre as respostas imediatas e a dimensão histórica para tais respostas.

Nesses espaços, os/as Assistentes Sociais tem uma atuação privilegiada, a partir das demandas que surgem no território, de forma a contribuir com a implementação dos serviços ofertados, conjuntamente com parcerias e com a comunidade, as quais podem auxiliar no cumprimento das atividades em busca da ampliação da cidadania e do direito, tendo em vista que o papel dos profissionais é dar suporte às famílias para a criação de vínculos afetivos e inclusão social, realizando sua prática de forma crítica e criativa, orientada para o trabalho social com as famílias.

O que nos leva a reafirmar que a efetivação do projeto ético-político do Serviço Social é expressa por meio da intervenção profissional de cada Assistente Social, a partir do direcionamento ético-político dado por cada profissional (Mota, 2011), de forma que a construção e efetivação desse projeto se relacionam aos valores mais democráticos vinculados à ampliação do bem-estar da classe trabalhadora, a qual produz toda a riqueza nesse modo de produção, sendo ele um determinante fundamental que potencializa a ultrapassagem dos desafios presentes na sociedade e possibilita a construção de alternativas que contribuam a materialização do trabalho profissional.

Assim sendo, torna-se necessário a reflexão crítica sobre esses elementos controversos presentes na realidade atual, diante de um conjunto de ações que tendem a se contrapor ao projeto ético-político profissional, seja pelas condições estruturantes postas a partir da investida ultraneoliberal que atinge cada vez mais o trabalho profissional do/a Assistente Social, seja pela adesão acrítica e formal a esse projeto, ou mesmo por opção própria se vincular a outra perspectiva que não seja a do atual projeto ético-político profissional.

O desafio de qualificar tais respostas requer uma consubstanciação da própria formação profissional, como processo permanente da vida humana-profissional, o qual estar em incorporar o próprio trabalho, a ética, a moral, a instrumentalidade, a questão social, a política, dentre outras como mediações no campo do Serviço Social, mediações essas que perpassam um conjunto de categorias elementares ao fazer profissional, dentre elas, a própria *cultura crítica profissional*.

REFERÊNCIAS

- AMARO, Sarita. **Visita domiciliar**: Guia para uma abordagem complexa. 2003. Ed AGE, Porto Alegre.
- ANTUNES, Ricardo. **O caracol e sua concha**: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2005.
- BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB/RH/SUAS)**. Brasília, DF, 2006.
- BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e combate à Fome. **Censo Suas 2021**. Brasília, 2021
- CASTILHO, Daniela Ribeiro *et al.* Crise do capital e desmonte da Seguridade Social: desafios (im)postos ao serviço social. In: **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, v. 4, n. 3, p. 447-466, set/dez. 2017. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ssoc/a/8h4LWxL5tPkvnNpDX7XHY6F/?lang=pt>>. Acesso em: 15 de jun. 2022.
- CFESS, **Parâmetros para atuação dos assistentes sociais na política de assistência social**. Brasília, 2011.
- CFESS. **Código de Ética do/a Assistente Social. Lei 8.662/1993 de Regulamentação da Profissão**. Brasília, DF: Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), 2011.
- CNN BRASIL. Desemprego cai para 10,5% no trimestre encerrado em abril, diz IBGE**. [S. L.]. 31 de maio 2022a. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/business/desemprego-cai-para-105-no-trimestre-encerrado-em-abril-diz-ibge/>>. Acesso em: 14 de jun. 2022.
- CNN BRASIL. Insegurança alimentar atinge 36% do Brasil, revela pesquisa**. [S. L.]. 25 de maio 2022b. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/business/inseguranca-alimentar-atinge-36-do-brasil-revela-pesquisa/>>. Acesso em: 14 de jun. 2022.
- CNN BRASIL. População abaixo da linha da pobreza triplica e atinge 27 milhões de brasileiros**. [S. L.], 08 de abr. 2021. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/populacao-abaixo-da-linha-da-pobreza-triplica-e-atinge-27-milhoes-de-brasileiros/>>. Acesso em: 14 de jun. 2022.
- DEMIER, Felipe. **Depois do golpe**: a dialética da democracia blindada no Brasil. Rio de Janeiro: Mauad, 2017.
- GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do serviço social**. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2014.
- HAJE, Lara. Consultora da Câmara aponta queda do gasto do governo federal com assistência social**. Brasília, 19 out. 2021. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/noticias/818018-consultora-da-camara-aponta-queda-do-gasto-do-governo-federal-com-assistencia-social/>>. Acesso em: 20 de jun. 2022.
- IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 22. Ed. São Paulo, Cortez, 2012.
- ELLER, Agnes. O cotidiano e a história. 7. ed. Trad. De Carlos Nelson Coutinho e Leandro Konder. São Paulo: Paz e Terra, 2004.
- MÉSZÁROS, Istvan. **A crise estrutural do capital**. São Paulo: Boitempo, 2011.

MONTEIRO, Simone Rocha da Rocha Pires. **O Serviço Social no Centro de Referência da Assistência Social – CRAS**: para avançar na consolidação da Política de Assistência Social na Perspectiva do direito. V Jornada Internacional de Políticas Públicas, 2011, p. 01-10.

MOTA, Ana Elisabete. **A centralidade da assistência social na Seguridade Social brasileira nos anos 2000**. In: MOTA, Ana Elisabete (Org.). O Mito da Assistência Social: ensaios sobre Estado, Políticas e Sociedade. São Paulo: Cortez, 2011.

NETTO, José Paulo. **Economia Política**: uma introdução crítica. São Paulo: Cortez, 2011.