

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
FACULDADE DE RIO DAS OSTRAS
CENTRO DE HUMANIDADES E SAÚDE
DEPARTAMENTO INTERDISCIPLINAR DE RIO DAS OSTRAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

LUCIANO ROBSON RIBEIRO DE SOUZA

PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL:

A precarização das condições de trabalho dos profissionais de
Serviço Social nos Centros de Referência de Assistência Social

Rio das Ostras, dezembro de 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
FACULDADE DE RIO DAS OSTRAS
CENTRO DE HUMANIDADES E SAÚDE
DEPARTAMENTO INTERDISCIPLINAR DE RIO DAS OSTRAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

LUCIANO ROBSON RIBEIRO DE SOUZA

PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL:

A precarização das condições de trabalho dos profissionais de Serviço Social nos Centros de Referência de Assistência Social

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Serviço Social pela Universidade Federal Fluminense – Polo Universitário de Rio das Ostras.

Orientadora: Prof^ª. Mariana Pfeifer

Rio das Ostras, dezembro de 2013.

LUCIANO ROBSON RIBEIRO DE SOUZA

PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL:

A precarização das condições de trabalho dos profissionais de Serviço Social nos Centros de Referência de Assistência Social

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado e aprovado como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Serviço Social pela Universidade Federal Fluminense – Polo Universitário de Rio das Ostras.

Monografia aprovada em ____/____/____

Banca Examinadora

Prof^a. Mariana Pfeifer
Orientadora
Universidade Federal Fluminense

Prof. Edson Teixeira
Examinador
Universidade Federal Fluminense

Prof. Bruno Teixeira
Examinador
Universidade Federal Fluminense

Dedico ao meu Deus, que sinto estar ao meu lado todos os dias da minha vida, me fortalecendo para superar todos os diversos obstáculos que superei durante a jornada desses períodos, mas estou aqui firme com apoio da minha família.

AGRADECIMENTOS

A Deus pela minha existência e pela sua intensa presença em minha vida. Só assim estou conseguindo superar todas as dificuldades nesse momento.

Aos meus pais, Sra. Luci e Sr. José. Tenho muito orgulho dos meus pais que me deram educação de qualidade apesar de todas as dificuldades percorridas na infância. Me tornando um verdadeiro ser humano.

A minha esposa Elizabeth que esteve ao meu lado nos momentos difíceis me incentivando nos momentos que até pensei em desistir.

Aos meus irmãos: que sempre acreditaram em minha capacidade.

Aos meus professores que durante todo curso transmitiram seu conhecimento e contribuíram para minha formação acadêmica.

Aos professores Edson Teixeira e Bruno Teixeira que aceitaram a participar da banca.

A minha orientadora Mariana Pfeifer, que conheço há pouco tempo, mas que também está me auxiliando nesta trajetória para que eu realize meu trabalho de conclusão de curso.

A todos os meus grandes amigos que fiz no decorrer da vida acadêmica, aqui no PURO. Alguns, inclusive, que seja para sempre.

A todos que contribuíram de alguma forma direta ou indiretamente para eu completar esta jornada.

A todos os meus amigos do trabalho que me substituíram nos meus plantões, para que chegasse a esse momento.

Aos assistentes sociais que responderam os questionários contribuindo para minha formação.

“Se queremos progredir, não devemos repetir a história, mas fazer uma história nova”.
Mahatma Gandhi

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar a precarização das condições de trabalho dos profissionais de Serviço Social nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) nos municípios de Araruama, Iguaba grande, Cabo Frio e principalmente no Município de São Pedro da Aldeia, situados na região dos lagos do estado do Rio de Janeiro. O critério usado para determinar o objeto de pesquisa se deu devido minha inserção como estagiário de Serviço Social no CRAS – Balneário, localizado no município de São Pedro da Aldeia/RJ. O processo de estágio teve início em abril de 2010. Todos os quatro períodos de estágio foram realizados no mesmo campo e com isso facilitou o entendimento sobre a instituição e o trabalho do assistente social inserido no CRAS. Venho através deste trabalho de conclusão de curso, apresentar a política de Assistência Social na qual está inserido o CRAS, o trabalho exercido pelo Serviço Social nesse campo e suas condições de trabalho. Através da pesquisa de campo com a aplicação dos questionários que podemos avaliar a dimensão dos desafios encontrados pelos assistentes sociais nos CRAS dos referidos municípios e em uma análise mais ampla podemos concluir que tais precarizações estão presentes muito além desses municípios que há todo um contexto político e social pós neoliberalismo que fragmenta e reduz gastos sociais. Este trabalho está dividido em três capítulos: No primeiro intitulado “Assistência Social como Política Social e Direito de Cidadania”, faz-se uma pequena constituição histórica da Assistência Social no Brasil. Esse resgate é muito importante para compreendermos a atualidade dessa política de Assistência Social. Também apresenta-se a construção da LOAS, SUAS e NOBS SUAS acerca das condições de trabalho, profissionais, padrões de qualidade e diretrizes na prestação de serviços. No segundo capítulo faz-se um debate acerca das condições de trabalho do Serviço Social. Aqui aborda-se o trabalho na sociedade do capital, bem como o assistente social enquanto trabalhador. No terceiro e último capítulo apresenta-se a pesquisa que se realizou nos CRAS.

Palavras-chaves: Assistência Social, CRAS, Política Social, Serviço Social.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1 ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO POLÍTICA SOCIAL E DIREITO DE CIDADANIA	11
1.1 Assistência Social e a Caridade: Aproximações e Divergências.....	11
1.2 Assistência Social na Constituição Federal de 1988	13
1.3 A Construção da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS)	15
1.4 Construção do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).....	17
1.5 Indicações das Normas Operacionais do SUAS acerca das condições de trabalho ...	18
2. DEBATE ACERCA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL	22
2.1 O Trabalho na Sociedade do Capital	22
2.2 O Assistente Social enquanto trabalhador e o debate das condições de trabalho	26
3. O PERFIL DOS ASSISTENTES SOCIAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO NOS CRAS.....	35
3.1 O processo de coleta de dados	36
3.2 Resultados da pesquisa	37
3.2.1 Perfil profissional	37
3.2.2 Condições de trabalho nos CRAS	46
3.2.3 Avaliação das condições de trabalho no CRAS	53
CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
REFERÊNCIAS	68
ANEXO - QUESTIONÁRIO.....	70

INTRODUÇÃO

Este Trabalho de Conclusão de Curso tem como objetivo mostrar a precarização do trabalho profissional, apresentando as condições de trabalho do profissional de serviço social na política de Assistência Social, para isso dá-se ênfase ao CRAS.

Temos o seguinte objetivo geral:

- Identificar as condições de trabalho dos assistentes sociais que atuam nos CRAS.

E os objetivos específicos são:

- Conhecer a constituição histórica da assistência Social e da Política Pública de Assistência Social no Brasil;
- Conhecer as orientações acerca das condições de trabalho no CRAS;
- Identificar elementos das condições de trabalho dos assistentes sociais que atuam nos CRAS dos municípios de São Pedro da aldeia, Araruama, Iguaba Grande e Cabo Frio.

Este trabalho apresenta um estudo bibliográfico, onde se pesquisou em livros, artigos e informações do Ministério de Desenvolvimento social sobre a assistência social no Brasil, mostrando o papel social do CRAS. O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública estatal descentralizada da Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Também realiza um estudo empírico junto aos assistentes sociais que atuam nos CRAS nos municípios de São Pedro da Aldeia, Araruama, Iguaba Grande e Cabo Frio. O CRAS atua como a principal porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), dada sua capilaridade nos territórios e é responsável pela organização e oferta de serviços da Proteção Social Básica nas áreas de vulnerabilidade e risco social. Além de ofertar serviços e ações de proteção básica, o CRAS possui a função de gestão territorial da rede de assistência social básica, promovendo a organização e a articulação das unidades a ele referenciadas e o gerenciamento dos processos nele envolvidos.

Este trabalho está dividido em três capítulos. No primeiro intitulado “Assistência Social como Política Social e Direito de Cidadania”, faz-se uma pequena constituição histórica da Assistência Social no Brasil. Esse resgate é muito importante para

compreendermos a atualidade dessa política de Assistência Social. Também apresenta-se a construção da LOAS, SUAS e NOBS SUAS acerca das condições de trabalho, profissionais, padrões de qualidade e diretrizes na prestação de serviços. No segundo capítulo faz-se um debate acerca das condições de trabalho do Serviço Social. Aqui aborda-se o trabalho na sociedade do capital, bem como o assistente social enquanto trabalhador. No terceiro e último capítulo apresenta-se a pesquisa que se realizou nos CRAS.

1 ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO POLÍTICA SOCIAL E DIREITO DE CIDADANIA

Primeiramente se faz necessário realizar uma pequena constituição histórica da Assistência Social no Brasil. Esse resgate é muito importante para compreendermos a atualidade dessa política de Assistência Social.

A origem histórica da Assistência Social no Brasil foi fundamentada na caridade, filantropia e na solidariedade religiosa. Essa situação permaneceu até a década de 1940. Em 1947 criou-se a Legião Brasileira de Assistência (LBA) com o objetivo de atender as famílias dos pracinhas, combatentes da 2ª Guerra Mundial. Primeiramente dedicou-se ao atendimento materno infantil. Depois com o desenvolvimento da Legião, suas metas foram acompanhando as demandas do desenvolvimento econômico e social do país, bem como da população em estado de vulnerabilidade social.

Pode-se observar que o intento inicial da LBA era atuar como uma legião, como uma corporação em ação numa luta em campo. “Em Outubro de 1942 a L.B.A. se torna uma sociedade civil de finalidades não econômicas, voltadas para “congregar as organizações de boa vontade”. Aqui a assistência social como ação social é ato de vontade e não direito de cidadania. (SPOSATI, 2004 p.20).

Segundo Carvalho e Iamamoto (1983, p.77) "a questão social não é senão a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão".

1.1 Assistência Social e a Caridade: Aproximações e Divergências

A assistência é uma prática muito antiga na humanidade. Conforme mostra Yazbeck (2007, p.32) a assistência “não se limita nem à civilização judaico-cristã nem às sociedades capitalistas. A solidariedade social diante dos pobres, dos doentes e dos incapazes se coloca sob diversas formas nas normas morais de diferentes sociedades”.

A ajuda era para os pobres e desvalidos e foi-se tornando algo natural e até hoje perdura, mesmo após grandes avanços. Yazbeck (2007, p.40) afirma:

Essa ajuda sempre seguiu o pensamento construído historicamente de que em toda sociedade haverá sempre os mais pobres, os doentes, os frágeis, os incapazes, os que nunca conseguirão reverter essa condição de miserabilidade, precisando sempre de ajuda e da misericórdia dos outros.

Dessa forma, verificou-se que o homem era naturalmente dependente, pelas suas necessidades e carências “cabendo a ele superar seus desafios impostos por uma sociedade liberal” (DAMASIO, 2009, p.11).

A Assistência não era compreendida como um direito ao cidadão, sua prática esteve sempre ligada à caridade, a benesse e à benevolência e continua nos dias de hoje, mesmo tendo avanços legais conquistados através de sua história.

Foi no século XIV que existiram ações para atendimento aos chamados “desafortunados”, estes recebiam esmolas. Também havia um controle da mendicância e repreensão da vagabundagem. Mas, de fato, “a assistência dirigiu-se apenas aos pobres que comprovadamente, demonstrassem sua incapacidade para o trabalho” (BOSCHETTI, 2003, p.52).

Damasio (2009) afirma que com esse pensamento as ações interventivas eram utilizadas pelas classes dominantes continuamente utilizando novas estratégias de domínio e principalmente a permanência da ordem social.

De fato os pobres, mendigos e todos aqueles avaliados como inválidos tinham medidas assistenciais específicas, mas essa assistência era apenas um conjunto de ajudas sociais que eram supervisionadas pela Igreja.

Nesse contexto Damasio (2009, p.12) descreve: “Cada paróquia era obrigada a se responsabilizar pelos pobres de seu território e quem era atendido em um determinado local ficava impedido de se deslocar, devido às *poor laws* que proibiam a mendicância”. (DAMASIO, 2009, p.12).

A respeito dessas tais medidas Boschetti (2003, p.50) afirma:

Adotadas inicialmente em âmbito local, foram retomadas pelas legislações nacionais em quase todos os países que hoje constituem a Europa, sendo as mais conhecidas as *poor laws* inglesas que irão resultar na lei Elizabetana de 1601. As *poor laws* eram voltadas para proteção social, destinada àqueles incapazes de produzir devido à sua pouca idade ou doença, e àqueles que se reconheciam como fracassados, incapazes de obter o suficiente para seu sustento e de sua família. Os indigentes eram obrigados a abrir mão dos seus direitos políticos, obtendo em troca uma ajuda social. Assim, essa lei não reconhecia os direitos de cidadania (BOSCHETTI, 2003, p.50).

Também na Europa criaram-se as *Workhouses*, outro tratamento utilizado para as pessoas que estavam vulneráveis socialmente. “Foram medidas mais bem elaboradas para a

contenção da população e manutenção do pertencimento local e da ordem social” (DAMASIO, 2009, p.12).

O certo é que na Europa as leis reprimiam a pobreza condenando a pessoa que mendigava e protegiam-se os inaptos ao trabalho, mas não se questionavam sobre a falta de trabalho para todos. Nesse contexto Damasio (2009, p. 13) esclarece:

Historicamente, assistia-se a uma forte influência da relação de incompatibilidade entre o trabalho e assistência, e somente, a partir do século XX, é que os pobres sem trabalho, mais capazes de trabalhar, passam a ter direito à assistência social, em forma de programas de transferência de renda, em alguns países da Europa.

No Brasil, a assistência agrupou toda sua constituição no critério de inaptidão ao trabalho. E sobre esse assunto, nos remete todo o desenvolvimento social e econômico do país.

Ao longo da história brasileira de assistência o Estado se acomodou numa situação de benemerência, como também estimula e direciona os valores de solidariedade social na sociedade. Situações que permanece até os dias atuais. Conforme Damasio (2009, p.14):

Essas relações antigas até hoje se fazem presentes na forma de intervenção, onde o direito é substituído pelas práticas de caridade e filantropia, a miséria será sempre vista como fato natural e não compreendida como resultado do acesso desigual à riqueza socialmente produzida. Os critérios de inaptidão para o trabalho continuam a prevalecer na assistência social, mesmo após a sua inclusão como direito social.

Nesse contexto, a assistência social deve se tornar na sua ação como uma política de Assistência Social legalmente e se tornar um dever do Estado.

1.2 Assistência Social na Constituição Federal de 1988

Por muitos anos lutou-se por direitos sociais no Brasil e no mundo. As autoridades só começaram a se mobilizar em prol desses direitos após conflitos, greves e muita briga.

A partir da Constituição Federal de 1988 (CF/88) foi processada uma intensa mudança no paradigma das políticas sociais no Brasil, que passaram a ser estruturadas sob o patamar de políticas públicas de caráter continuado e permanente.

Assim, os direitos sociais referem-se à preocupação de toda a humanidade com a integridade física do homem e estão relacionados aos princípios de dignidade da pessoa humana, solidariedade e igualdade visando, portanto, atingir a justiça social.

Na Constituição Brasileira de 1988, no Título II (Dos Direitos E Garantias Fundamentais), estabelece em seu artigo 6º, como direitos sociais: a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados. No Título VIII, estão sistematizados os direitos à seguridade social (saúde, Previdência Social e Assistência Social), os direitos relativos à Cultura, à Educação, à Moradia, ao lazer, ao Meio Ambiente ecologicamente Equilibrado e os direitos sociais da Criança e dos Idosos.

Conforme dispõe o art. 196 da Constituição de 1988 sobre a saúde: “é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”.

O direito à previdência social está previsto constitucionalmente nos artigos 201 e 202, garantindo a segurança social, por meio de um regime de contribuição previdenciária que garante ao indivíduo segurado e seus dependentes em caso de doença, invalidez, morte, velhice e reclusão, por meio de concessão de benefícios e de prestação de serviços.

Conforme dispõe o artigo 203 da Constituição Federal de 1988: A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social. Estabelece também em seu artigo 204 a solidariedade financeira, já que, as ações governamentais na área da assistência social serão realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, e não através de contribuição previdenciária. O direito à assistência social será prestado àqueles que não dispõem de recurso financeiros para o mínimo de existência digna, os grupos menos favorecidos economicamente.

No Brasil utiliza-se, e, são bem aceitas, as políticas públicas como forma de compensar as desigualdades existentes, “herdamos um país que consegue ser a oitava economia do mundo, em poucos anos, e que tem, ao mesmo tempo, a maior fratura social dentre os países de perfil semelhante” (BACELAR, 2003, p.4) e, assim, garantir o mínimo de dignidade às pessoas. Essas políticas são realizadas por meio de prestação de serviços à coletividade e da adoção de programas sociais, previstos entre os artigos 196 e 200 da Constituição.

Mas essas medidas são utilizadas com fins políticos que as usam de maneira errada, trocando um direito do cidadão por voto e a pessoa pensa que esse político lhe deu isso de

presente, por exemplo: tem-se o direito a saúde e um político consegue para a pessoa uma consulta sem enfrentar fila, ou realizar um exame qualquer que não precisaria desse político e sim o cidadão como tal ir até ao posto de saúde e agendar seu atendimento. Iludem os desprovidos, que acreditam estar sendo beneficiados pelo político e não sabem que é seu direito de cidadão; e acabam deixando a população dependente com esse tipo de assistência do governo, ou seja, medidas assistencialistas, que deveriam reduzir as desigualdades sociais para sempre e não só em épocas de eleições. E os pobres continuam sem moradia digna, sem acesso a cultura, à educação, ao lazer, à prática de esportes, aos bens da vida em geral.

Os direitos sociais, segundo José Afonso da Silva (2010), são prestações positivas proporcionadas pelo Estado direta ou indiretamente, enunciadas em normas constitucionais, que possibilitam melhores condições de vida aos mais fracos, direitos que tendem a realizar a igualização de situações desiguais. Dessa forma, possibilita ao indivíduo exigir do Estado prestações positivas e materiais para a garantia de cumprimento desses direitos.

Abordar a questão da Assistência Social como política social, embasada na responsabilidade estatal e na universalização do acesso aos direitos sociais, é o grande desafio que vem sendo enfrentado no Brasil, desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, que elevou a política da assistência para o *status* de política pública, incluindo-a no campo de seguridade social, ao lado da política da saúde e de Previdência Social (GUIMARÃES, 2010, p.82).

A sociedade participou na década de 80 de um grande movimento para a discussão das políticas públicas sociais, especialmente a de Assistência Social.

1.3 A Construção da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS)

A construção do direito da Assistência Social é recente na história do Brasil. Durante muitos anos a questão social esteve ausente das formulações de políticas no país. De certo, o grande marco foi a Constituição de 1988, chamada de Constituição Cidadã, que atribui, pela primeira vez, a condição de política pública à Assistência Social, constituindo, no mesmo nível da saúde e previdência social, o tripé da seguridade social que ainda se encontra em construção no país. A partir da Constituição, em 1993 promulgou-se da Lei Orgânica da

Assistência Social (LOAS), nº 8.742, que regulamenta esse aspecto da Constituição e estabelece normas e critérios para organização da assistência social, que é um direito, e este exige definição de leis, normas e critérios objetivos.

A LOAS, Lei Orgânica da Assistência Social, nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, dispõe sobre a organização da Assistência Social no Brasil. É o instrumento legal que regulamenta os pressupostos constitucionais, ou seja, aquilo que está escrito na Constituição Federal, nos seus Artigos 203 e 204, que definem e garantem o direito à assistência social.

A LOAS institui benefícios, serviços, programas e projetos destinados ao enfrentamento da exclusão social dos segmentos mais vulnerabilizados da população. Os pressupostos constitucionais de assistência social também se consolidam por interferência da Política Nacional de Assistência Social. Esta é um documento normatizador das ações de assistência social concebidas na LOAS.

Essa estrutura legal vem sendo aperfeiçoada desde 2003, a partir da necessidade do governo estabelecer uma rede de proteção e promoção social, de modo a cumprir as determinações legais. Dentre as iniciativas, destacamos a implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), em 2005, conforme determinações da LOAS e da Política Nacional de Assistência Social. É o mecanismo que permite interromper a fragmentação que até então marcou os programas do setor e instituir, efetivamente, as políticas públicas da área e a transformação efetiva da assistência em direito.

A LOAS tem como objetivo garantir as necessidades básicas e os direitos dos cidadãos, visando ao enfrentamento da pobreza e ao atendimento das contingências sociais.

A LOAS traz outras garantias, entre elas, estão a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; o amparo às crianças e adolescentes carentes; a promoção e a integração ao trabalho; a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; e por fim, a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência ou idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção, ou tê-la provida por sua família.

Art. 2º A assistência social 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 de sua integração à vida comunitária; V - a garantia de 1 salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua (um) família. Parágrafo único. A assistência social realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, visando ao enfrentamento da pobreza, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de

condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais. (LOAS, 1993).

A Assistência Social também tem por finalidade planejar, organizar e administrar o acompanhamento dos recursos orçamentários nos benefícios e serviços sócioassistenciais nos Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) e Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

1.4 Construção do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)

A partir das deliberações da IV Conferência Nacional de Assistência Social e previsto na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), o SUAS foi criado. Suas bases de implantação foram consolidadas em 2005, por meio da Norma Operacional Básica do SUAS (NOB/SUAS), que proporciona as competências de cada órgão federado e os eixos de implementação e consolidação da iniciativa.

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é um sistema público que estabelece, de forma descentralizada, os serviços socioassistenciais no Brasil. Com um modelo de gestão participativa, ele articula os esforços e recursos dos três níveis de governo para a execução e o financiamento da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), envolvendo diretamente as estruturas e marcos regulatórios nacionais, estaduais, municipais e do Distrito Federal.

É coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), o SUAS é composto pelo poder público e sociedade civil, que participam diretamente do processo de gestão compartilhada. Organiza as ações da assistência social em dois tipos de proteção social. A primeira é a Proteção Social Básica, dedicada à prevenção de riscos sociais e pessoais, por meio da oferta de programas, projetos, serviços e benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social. A segunda é a Proteção Social Especial, destinada a famílias e indivíduos que já se encontram em situação de risco e que apresentaram seus direitos violados por episódio de abandono, maus-tratos, abuso sexual, uso de drogas, entre outros aspectos. Engloba também a oferta de Benefícios Assistenciais, oferecidos a públicos específicos de forma articulada aos serviços, colaborando para a superação de situações de vulnerabilidade. Também gerencia o atrelamento de entidades e organizações de assistência social ao Sistema, conservando atualizado o Cadastro Nacional de Entidades e

Organizações de Assistência Social e conferindo certificação a entidades beneficentes, quando é o caso.

Sua gestão de ações e a aplicação de recursos são negociadas e pactuadas nas Comissões Intergestores Bipartite (CIBs) e na Comissão Intergestores Tripartite (CIT). Esses procedimentos são acompanhados e aprovados pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) e seus pares locais, que desempenham um importante trabalho de controle social. As transações financeiras e gerenciais do SUAS contam, ainda, com o suporte da Rede SUAS, sistema que auxilia na gestão, no monitoramento e na avaliação das atividades.

Conforme Mendes (2009) a criação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em 2005, com base na Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004) e na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), representou um salto qualitativo no ordenamento político-institucional da Assistência Social como uma política pública de Estado, de duração universal e responsável, por garantir os direitos socioassistenciais não contributivos. Assim, a nova matriz de gestão política de Assistência Social, na perspectiva do SUAS, apresenta-se enquanto uma proposta inovadora de superação das práticas e concepções burocráticas, patrimonialistas e tuteladoras que têm caracterizado historicamente a Assistência Social.

A respeito do processo que vem se construindo com a implementação do SUAS, Yazbek (2007, p.47) diz que é:

Contraditório, como um momento onde mais uma vez, na história brasileira, estão em disputa os sentidos da sociedade. Os rumos e a politização desse debate é que permitirão que um sistema como o SUAS se coloque (ou não) na perspectiva de forjar formas de resistência e defesa da cidadania dos excluídos, ou apenas reitere práticas conservadoras e assistencialistas.

Dessa forma é possível compreender a complexidade do atual contexto socioeconômico e político que envolve não só o processo de consolidação do SUAS ou do modelo de proteção social do Brasil, mas sim o conjunto da sociedade em movimentos dinâmicos de afirmação e negação de projetos societários distintos.

1.5 Indicações das Normas Operacionais do SUAS acerca das condições de trabalho

A Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS) representa um avanço no que diz respeito à profissionalização da política de Assistência

Social, com vistas a garantir aos usuários do Sistema Único de Assistência Social serviços públicos de qualidade.

As diretrizes da NOB-RH/SUAS orientam a ação de gestores das três esferas de governo, trabalhadores e representantes das entidades de Assistência Social que, cotidianamente, lidam com os desafios para a implantação do SUAS.

A Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, alterada pela Lei nº 12.435, de 06 de julho de 2011, em seu artigo 6º - institui entre os objetivos da gestão do Sistema Único da Assistência Social (SUAS), implementar a gestão do trabalho e a educação permanente do Assistente Social.

De acordo com as atribuições dos diferentes níveis de gestão do SUAS, definidas na NOB/SUAS, compete a cada uma delas contratar e manter o quadro de pessoal qualificado academicamente e por profissões regulamentadas por Lei, por meio de concurso público e na quantidade necessária à execução da gestão e dos serviços socioassistenciais, conforme a necessidade da população e as condições de gestão de cada ente.

Assim, para atender aos princípios e diretrizes estabelecidos para a política de Assistência Social, a gestão do trabalho no SUAS deve ocorrer com a preocupação de estabelecer uma Política Nacional de Capacitação, fundada nos princípios da educação permanente, que promova a qualificação de trabalhadores, gestores e conselheiros da área, de forma sistemática, continuada, sustentável, participativa, nacionalizada e descentralizada, com a possibilidade de supervisão integrada, visando o aperfeiçoamento da prestação dos serviços socioassistenciais.

A Assistência Social deve ofertar seus serviços com o conhecimento e compromisso ético e político de profissionais que operam técnicas e procedimentos impulsionadores das potencialidades e da emancipação de seus usuários. Os princípios éticos das respectivas profissões deverão ser considerados ao se elaborar, implantar e implementar padrões, rotinas e protocolos específicos, para normatizar e regulamentar a atuação profissional por tipo de serviço socioassistencial. A composição das equipes de referência é “composta por categorias profissionais de nível superior orientadas por códigos de ética e, portanto, agregam essa dimensão aos serviços e benefícios, à gestão do SUAS” (FERREIRA, 2011).

São princípios éticos que orientam a intervenção dos profissionais da área de assistência social:

- a) Defesa intransigente dos direitos socioassistenciais;

- b) Compromisso em ofertar serviços, programas, projetos e benefícios de qualidade que garantam a oportunidade de convívio para o fortalecimento de laços familiares e sociais;
- c) Promoção aos usuários do acesso a informação, garantindo conhecer o nome e a credencial de quem os atende;
- d) Proteção à privacidade dos usuários, observado o sigilo profissional, preservando sua privacidade e opção e resgatando sua história de vida;
- e) Compromisso em garantir atenção profissional direcionada para construção de projetos pessoais e sociais para autonomia e sustentabilidade;
- f) Reconhecimento do direito dos usuários a ter acesso a benefícios e renda e a programas de oportunidades para inserção profissional e social;
- g) Incentivo aos usuários para que estes exerçam seu direito de participar de fóruns, conselhos, movimentos sociais e cooperativas populares de produção;
- h) Garantia do acesso da população a política de assistência social sem discriminação de qualquer natureza (gênero, raça/etnia, credo, orientação sexual, classe social, ou outras), resguardados os critérios de elegibilidade dos diferentes programas, projetos, serviços e benefícios;
- i) Devolução das informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários, no sentido de que estes possam usá-las para o fortalecimento de seus interesses;
- j) Contribuição para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados (NOB-RH/SUAS, 2011, p.21).

Conforme descreve Mendes (2009, p.103), precisa-se urgentemente do aprofundamento de uma nova cultura política de gestão, que de fato assegure a ressignificação e as transformações democráticas necessárias, desenvolvendo-se, para tanto, metodologias, mecanismos e instrumentos de gestão que, sustentados em compromissos ético-políticos, promovam a garantia de direitos, a autonomia e as condições dignas de vida.

Dessa forma, requer-se qualificar as ações desenvolvidas pelos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), em processo democrático de construção de conhecimento crítico coletivo, onde os usuários sejam concebidos como sujeitos ativos do processo de desvendamento da realidade e construção das condições políticas e institucionais para transformação da realidade em questão.

Como sustenta Iamamoto (2001), o estabelecimento de relações profissionais coerentes e eticamente comprometidas com os interesses das classes subalternas é condição essencial no sentido do fortalecimento do protagonismo dos usuários e avanço da organização social e formação da consciência crítica destes.

A implementação do SUAS, enquanto um sistema público que busca organizar a Política Pública de Assistência Social no sentido de ampliar a universalização do direito à seguridade social no Brasil, impõe um “conjunto de desafios de ordem político-institucional, administrativo-financeira, técnico-operativa, bem como de sustentação e legitimação social e popular” (MENDES, 2009, p.104).

A gestão do trabalho no âmbito do SUAS contribui para aprimorar a gestão do Sistema e a qualidade da oferta dos serviços na perspectiva de consolidar o direito socioassistencial.

O funcionamento de um sistema sempre indica a necessidade de articular, aproximar e criar vínculo entre partes que, frequentemente, são vistas como separadas e independentes. O SUAS, ao afirmar a necessidade de equipes de referência na proteção social básica e especial nos coloca diante de perguntas desafiadoras, como: o que significa construir referência? A referência é válida para quem? Como funciona uma equipe de referência? (FERREIRA, 2011, p.26).

A natureza da referência estabelecida pelas equipes de referência do SUAS é uma só: dar para o cidadão a certeza de que ele encontrará resguardo, convívio e meios para o desenvolvimento de sua autonomia. Esse acordo traz maior clareza sobre a articulação necessária entre as equipes da proteção social básica e especial. Como resultado desse entendimento, pode-se afirmar o seguinte: não se trata de funcionar na lógica de encaminhamento formal de uma equipe para outra, “como se a somatória de intervenções isoladas levasse, automaticamente, ao atendimento das necessidades sociais das famílias e indivíduos” (FERREIRA, 2011, p.27).

Além do princípio da educação permanente a Política Nacional de Capacitação do SUAS (PNC/SUAS) deve contemplar o princípio da interdisciplinaridade.

2. DEBATE ACERCA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL

Para a adequada gestão do Sistema Único de Assistência Social - SUAS em cada esfera de governo, é fundamental a garantia de um quadro de referência de profissionais designados para o exercício das funções essenciais de gestão.

A profissão Serviço Social foi regulamentada, no Brasil, em 1957, mas as primeiras escolas de formação profissional surgiram a partir de 1936. A atuação do assistente social se faz desenvolvendo ou propondo políticas públicas que possam responder pelo acesso dos segmentos de populações aos serviços e benefícios construídos e conquistados socialmente, principalmente, aquelas da área da Seguridade Social.

A formação do Assistente Social é comprometida com valores que dignificam e respeitam as pessoas em suas diferenças e potencialidades, sem discriminação de qualquer natureza, tendo construído como projeto ético/ político e profissional, referendado em seu Código de Ética Profissional, o compromisso com a Liberdade, a Justiça e a Democracia.

O Assistente Social deve dispor de condições adequadas e dignas, asseguradas pelas instituições contratantes, que lhes permitam proceder à escuta, a reunião, os contatos e os encaminhamentos necessários à atuação técnica-operativa, em cumprimento aos artigos 4o. e 5o. da Lei 8662/93, das competências e atribuições profissionais. É preciso garantir recursos materiais e humanos para que sua atuação se realize de forma competente e efetiva, bem como que permitam o exercício do sigilo e dos princípios profissionais.

2.1 O Trabalho na Sociedade do Capital

Segundo Tomazi (2000, p.37), antes do Capitalismo não havia a ideia de trabalho. Um exemplo são as sociedades tribais, onde não existe a imagem do trabalho em si, principalmente separado das outras atividades. As atividades atreladas à produção estão sempre ligadas aos ritos e mitos, às festas, às artes, enfim, a toda vida social, econômica, política e religiosa. Portanto, o trabalho não tem um valor em si, separado de todas as outras coisas.

Segundo Arendt, pensadora alemã, os gregos possuíam três concepções para a ideia de trabalho: *labor*, *poiesis* e *práxis*. Sendo o *labor* um esforço físico voltado para a sobrevivência

do corpo (o trabalho de agricultor), na *poiesis* o destaque incide sobre o fazer, o ato de fabricar, de criar alguma coisa ou produto (ex: o trabalho do artesão) e a *práxis* utiliza-se o discurso, é o espaço da política, da vida pública (TOMAZI, 2000, p.39).

Na sociedade feudal a terra foi o principal meio de produção e as relações sociais se desenvolveram em torno dela. As terras eram dos Senhores Feudais e aos camponeses cabiam o usufruto, mas nunca à propriedade dela. Nessa época, o trabalho só poderia existir na quantidade necessária à sobrevivência.

Para a Igreja o trabalho era considerado como pecado original, era visto como uma tortura, mas na Idade Moderna, quando houve a Reforma Protestante, foi alterado o pensamento cristão a respeito do trabalho, este passou a ser visto como um meio de salvação, ou seja, foi um meio de privilegiar a burguesia comercial e depois industrial. Começou-se a falar da preguiça que o trabalho poderia causar. Os salários eram baixos e a burguesia exigia trabalhadores dedicados, sóbrios e dóceis.

Nesse contexto Laudares (2006, p.99) afirma:

A partir da industrialização no século XIX com o movimento da urbanização, êxodo do campo na criação das cidades, quando as fábricas foram o refúgio e o espaço de trabalho do homem, um novo tipo de sociedade surgiu, industrial e capitalista. Mudanças no modo de viver e de trabalhar caracterizadas por novos referenciais: políticas, a ensejar relações sociais em padrões de classes; técnico, a definir uma configuração no modo de produzir. Isto é, a hegemonia da indústria sobre o agrário-rural, da cidade sobre o campo (LAUDARES, 2006, p.99).

Com a industrialização, descreve Laudares (2006) nasce o Capitalismo a consagrar a dialética trabalho e capital. A perda da autonomia do trabalhador, dos seus meios de produção, do planejamento e do processo de trabalho, o reprime aos comandos do capitalista com a sua estrutura laboral. “Exemplo característico das novas condições de trabalho e de vida foi definido pelo fordismo, que fez do trabalhador um consumidor e regulou, pelos assistentes sociais, seus hábitos e procedimentos sociais no espaço externo da fábrica” (LAUDARES, 2006, p.99).

O trabalho na Sociedade Capitalista apresenta as seguintes características: propriedade privada, trabalho assalariado, sistema de troca e determinada divisão do trabalho. No início tiveram-se novos modelos de produção: Taylorismo, Fordismo e Pós-Fordismo. No Taylorismo, havia a separação do trabalho por tarefas e níveis hierárquicos, com racionalização da produção, controle do tempo e estabelecimento de níveis mínimos de produtividade. No Fordismo havia produção e consumo em massa, com especialização do trabalho e rígida padronização da produção, com linha de montagem.

Mas o pós-Fordismo trouxe novas estratégias de produção e consumo em escala planetária; valorizando a pesquisa científica e desenvolvimento de novas tecnologias com flexibilização dos contratos de trabalho.

As transformações tecnológicas constituem ajustamentos da base técnica de produção às determinações das necessidades de valorização do capital. A concorrência capitalista requer contínuo aumento da produtividade pelo aumento do controle e da racionalização do trabalho e pela redução dos custos de cada unidade produzida. (MACHADO, 1993, p. 33).

Para Pochmann (2007), vive-se atualmente uma mudança da base técnica do trabalho quando a produtividade é fortemente elevada e a organização clássica do trabalho apresenta profundas alterações.

Segundo Granemann (2009, p. 6) a concepção de trabalho distingui-se e não se confunde com a de postos de trabalho, porque o trabalho é criação, é motor de civilização e fonte de realização das potencialidades da natureza social do homem que ao criar o trabalho é recriado e modificado pela atividade a que deu vida.

De fato, a competência de produzir coisas pelo trabalho nas diferentes sociedades sempre esteve subordinada às relações sociais construídas pelos seres sociais, ainda que:

As justificativas para a permanência dos diferentes arranjos societários muitas vezes tenha invocado relações baseadas no sangue e na hereditariedade ou em divindades para explicar o poder e a realização da vontade das classes dominantes, em nome de relações que somente na aparência mistificadora por elas assumidas legitimavam a ordem social como natural e, portanto, não passíveis de transformações e de questionamentos (GRANEMANN, 2009, p.7).

Mas com o alargamento do modo capitalista de produzir os bens necessários à vida humana, as relações sociais apresentaram, contraditoriamente, de assumir seu caráter social e o trabalho passou a ser obra de contrato livremente acordado entre os homens sem outras mediações, como a herança genética, as divindades e os heroísmos outorgantes de lugares privilegiados nas diferentes estruturas sociais.

É o próprio capital que passa a demandar uma nova pedagogia para formar o produtor e o consumidor, o homem da “pólis” globalizada, desenvolvendo-a em suas agências de treinamento, no próprio trabalho e nas relações sociais amplas, principalmente através dos meios de comunicação de massa, que passam a disseminar a nova concepção de mundo demandada pela acumulação flexível. Ao mesmo tempo, reivindica ao Estado mais atenção com a educação básica, e à escola um novo projeto, em que a repetição, a memorização, a aprendizagem de conteúdos e de formas operacionais parciais e a submissão à ordem sejam substituídas pelo domínio das habilidades comunicativas, pelo raciocínio lógico, pela capacidade de discernir, de criar, de comprometer-se, de trabalhar com a informação, de construir

soluções originais, e, principalmente, de duvidar, de não se satisfazer e, em decorrência, de educar-se continuamente. (KUENZER; 2002, p. 66).

Assim, no capitalismo as relações de trabalho são movidas pela cooperação do trabalhador, na sua co-responsabilidade do progresso, exacerbando uma divisão social em classe entre capital e trabalho.

O trabalho assalariado é a relação de trabalho caracterizada pela troca da força de trabalho por salário. Difere-se das demais relações de trabalho por prescindir de relações de dependência extra-econômicas (na escravidão, por exemplo, o trabalhador é propriedade do senhor de escravos, enquanto na servidão o trabalhador está ligado à terra e é dependente do senhor de terra). Transformado em forma principal das relações de trabalho com o advento do capitalismo industrial, caracteriza também a transformação da força de trabalho em mercadoria.

Para Marx (2013) não é o trabalho que é comprado pelo capitalista, mas a força de trabalho ou a capacidade de trabalho. Esta força de trabalho é paga "pelo seu valor" segundo as normas da economia capitalista. Efetivamente, o salário é o que permite manter e reproduzir a força de trabalho; logo, é a expressão monetária do seu custo em trabalho ou da quantidade de trabalho que a sociedade deve consagrar à manutenção e à reprodução da força de trabalho. Mas a força de trabalho pode fornecer mais trabalho do que custa. A diferença entre a quantidade de trabalho fornecida pela mão-de-obra e a quantidade de trabalho representada pelo seu custo fica nas mãos do capitalista, Marx (2013) chama-lhe mais-valia.

Desde a eclosão da crise mundial do capitalismo de base fordista, em meados dos anos de 1970, a questão social vem assumindo novas configurações e manifestações, pela sua estreita relação com as transformações operadas no "mundo do trabalho", em suas formas de organização, regulação e gestão, e com as redefinições no âmbito do Estado e das políticas públicas.

O processo de flexibilização do trabalho e dos direitos daí derivados são elementos centrais da nova morfologia do trabalho (ANTUNES, 2005), no contexto da reestruturação produtiva e das políticas neoliberais, a partir do suposto receituário para enfrentamento da crise do capital diante dos seus processos de mundialização e financeirização.

Nessa oscilação de intensas transformações do trabalho e da vida social, solidificou-se "o binômio flexibilização/precarização e a perda da razão social do trabalho, com a reafirmação do lucro e da competitividade como estruturadores do mundo do trabalho a

despeito do discurso e de programas de responsabilidade social" (FRANCO, DRUCK E SELIGMAN-SILVA, 2010, p. 233).

2.2 O Assistente Social enquanto trabalhador e o debate das condições de trabalho

Nas últimas três décadas presenciou-se um significativo avanço do Serviço Social brasileiro, de adensamento e renovação teórico-metodológica e ético-política, qualificação da sua produção científica, bem como o fortalecimento de entidades científicas e de representação política.

Conforme Iamamoto (2009), a “luta pelos direitos é hoje também a luta contra o capital”, podemos ver isso através dessas grandes manifestações que vêm sendo organizadas atualmente, pelo Brasil afora. Segundo a autora, “É parte de um processo de acumulação de forças para uma forma de desenvolvimento social; que possa vir a contemplar o desenvolvimento de cada um e de todos os indivíduos sociais” (IAMAMOTO, 2009, p.4). O que se pode verificar são os dilemas do Serviço Social.

Conforme afirma Raichelis (2011, p.03):

Afirmar que o Serviço Social é uma profissão inscrita na divisão social e técnica do trabalho como uma especialização do trabalho coletivo, e identificar o seu *sujeito vivo* como trabalhador assalariado, implica problematizar como se dá a relação de compra e venda dessa força de trabalho a empregadores diversos, como o Estado, as organizações privadas empresariais, não governamentais ou patronais. Trata-se de uma interpretação da profissão que pretende desvendar suas particularidades como parte do trabalho coletivo, uma vez que o trabalho não é a ação isolada de um indivíduo, mas é sempre atividade coletiva de caráter eminentemente social.

O Serviço Social como profissão insurge na sociedade capitalista em seu estágio monopolista, contexto em que a *questão social*, pelo seu caráter de classe, demanda do Estado mecanismos de intervenção não apenas econômicos, mas também políticos e sociais. Sua institucionalização pauta-se assim à progressiva intervenção do Estado no processo de regulação social, momento em que as sequelas e manifestações da questão social se põem como objeto de políticas sociais, em dupla perspectiva: seja no sentido de garantir condições adequadas ao pleno desenvolvimento capitalista e seus processos de acumulação ~~privada~~ em benefício do grande capital monopolista; e, simultânea e contraditoriamente, no sentido responder, por vezes antecipar-se, às pressões de mobilização e organização da classe

operária, que exige o atendimento de necessidades sociais coletivas e individuais derivadas dos processos de produção e reprodução social (NETTO, 2005).

Assim, o Serviço Social no Brasil Contemporâneo apresenta-se como afirma Yamamoto (2009) “acadêmico-profissional e social renovada”, com suas ações voltadas para a defesa do trabalho e dos trabalhadores, ao compromisso com a afirmação da democracia, da liberdade, da igualdade e da justiça social no mundo da história.

Mas nada foi fácil, como qualquer processo de renovação a do Serviço Social foi fruto de um grande movimento de lutas pela democratização da sociedade e do Estado no Brasil. Lutas operárias, “que impulsionaram a crise da ditadura militar: a ditadura do grande capital” (IANNI Apud IAMAMOTO, 2009).

Yamamoto (2007, p. 214) afirma que:

Os restritos investimentos no acervo nas determinações atinentes à mercantilização dessa força de trabalho especializada da, inscrita na organização do trabalho coletivo nas organizações empregadoras, dificultam a elucidação e seu significado social – enquanto trabalho concreto e abstrato – no processo de produção e reprodução das relações sociais, no cenário da sociedade brasileira contemporânea (IAMAMOTO, 2007, p.214).

Ainda que a profissão seja regulamentada como uma profissão liberal, há obrigação de estatutos legais e éticos que regulamentam socialmente a atividade, e igualmente necessita para a sua efetivação da compra e venda da força de trabalho especializada a diferentes empregadores.

Assim, o significado social do trabalho profissional do assistente social depende das relações que estabelece com os sujeitos sociais que o contratam, os quais personificam funções diferenciadas na sociedade. Ainda que como afirma Yamamoto (2007, p.215):

A natureza qualitativa dessa especialização do trabalho se preserva nas várias inserções ocupacionais, o significado social do seu processamento não é idêntico nas diferenciadas condições em que se realiza esse trabalho porquanto envolvido em relações sociais distintas (IAMAMOTO, 2007, p.215).

Assim, com o tempo, O Serviço Social brasileiro construiu um projeto profissional inovador e crítico, com bases históricas e teórico-metodológicas “hauridos na tradição marxista”, amparado em valores e princípios éticos radicalmente humanistas e nas particularidades da formação histórica do país (IAMAMOTO, 2009, p.4).

Assim a profissão de Assistente Social se materializou através do conjunto das regulamentações profissionais: *o Código de Ética do Assistente Social (1993)*, *a Lei da Regulamentação da Profissão (1993)* e *as Diretrizes Curriculares norteadoras da formação*

acadêmica (ABESS/CEDEPSS,1996, 1997a, 1997b; MEC-SESU/CONESS/Comissão de Especialistas de Ensino em Serviço Social,1999; MEC-SESU, 2001).

O primeiro curso de Serviço Social no Brasil surgiu em 1936 e sua regulamentação ocorreu em 1957. O processo de reconceituação gestado pelo Serviço Social desde a década de 1960 permitiu à profissão enfrentar a formação tecnocrática conservadora e construir coletivamente um projeto ético-político profissional expresso no currículo mínimo de 1982 e nas diretrizes curriculares de 1996 e no Código de Ética de 1986 e 1993, nos quais as políticas sociais e os direitos estão presentes como uma importante mediação para construção de uma nova sociabilidade. Trata-se de uma profissão de nível superior, que exige de seus/suas profissionais formação teórica, técnica, ética e política, orientando-se por uma Lei de Regulamentação Profissional e um Código de Ética.

O Serviço Social como profissão, em sete décadas de existência no Brasil e no mundo, expandiu e vem ampliando a sua extensão ocupacional para todos os lugares onde a questão social deflagra com repercussões no campo dos direitos, no universo da família, do trabalho e do “não trabalho”, da saúde, da educação, dos idosos, da criança e dos adolescentes, de grupos étnicos que enfrentam a investida avassaladora do preconceito, da expropriação da terra, das questões ambientais resultantes da socialização do ônus do setor produtivo, da discriminação de gênero, raça, etnia, entre outras formas de violação dos direitos. Tais situações exigem ao Serviço Social projetos e ações sistemáticas de pesquisa e de intervenção de conteúdos mais diversos, que vão além de medidas ou projetos de Assistência Social.

Dessa forma, os assistentes sociais possuem e desenvolvem atribuições localizadas no âmbito da elaboração, execução e avaliação de políticas públicas, como também na assessoria a movimentos sociais e populares.

A Assistência Social, como um conjunto de ações estatais e privadas para atender a necessidades sociais, no Brasil, também apresentou nas duas últimas décadas uma trajetória de avanços que a transportou, da concepção de favor, da pulverização e dispersão, ao estatuto de Política Pública e da ação focal e pontual à dimensão da universalização. A Constituição Federal de 1988 situou-a no âmbito da Seguridade Social e abriu caminho para os avanços que se seguiram. A Assistência Social, desde os primórdios do Serviço Social, tem sido um importante campo de trabalho de muitos assistentes sociais (PARÂMETROS PARA ATUAÇÃO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011).

A política de Assistência Social, legitimamente reconhecida como direito social e dever estatal pela Constituição de 1988 e pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), vem sendo regulamentada intensivamente pelo Governo Federal, com aprovação pelo

Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), por meio da Política Nacional de Assistência Social (2004) e do Sistema Único de Assistência Social (2005). Tendo como objetivo desse processo a consolidação da Assistência Social como política de Estado; para constituir critérios objetivos de partilha de recursos entre os serviços socioassistenciais e entre estados, DF e municípios; para formar uma relação sistemática e interdependente entre programas, projetos, serviços e benefícios, como o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o Bolsa Família, para fortalecer a relação democrática entre planos, fundos, conselhos e órgão gestor; para garantir repasse automático e regular de recursos fundo a fundo e para instituir um sistema informatizado de acompanhamento e monitoramento, até então inexistente.

Para a efetivação da Assistência Social como política pública, contudo, é imprescindível sua integração e articulação à seguridade social e às demais políticas sociais. Por isso, a concepção de Assistência Social e sua materialização em forma de proteção social básica e especial (de média e alta complexidades), conforme previsto na PNAS/SUAS, requer situar e articular estas modalidades de proteção social ao conjunto das proteções previstas pela Seguridade Social. Dito de outro modo, a Assistência Social não pode ser entendida como uma política exclusiva de proteção social, mas deve-se articular seus serviços e benefícios aos direitos assegurados pelas demais políticas sociais, a fim de estabelecer, no âmbito da Seguridade Social, um amplo sistema de proteção social.

A função da Assistência Social estabelecida na PNAS é garantir proteção social básica e especial. Pode-se dizer que básico é aquilo que é basilar, mais importante, fundamental, primordial, essencial, ou aquilo que é comum a diversas situações. O Serviço Social com a Assistência Social reduz a identidade profissional, que se inscreve em um amplo espectro de questões geradas com a divisão social, regional e internacional do trabalho. A Assistência Social, que possui interface com todas as políticas públicas e envolve, em seus processos (PARÂMETROS PARA ATUAÇÃO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011).

Serviço Social, portanto, não é e não deve ser confundido com Assistência Social, embora desde a origem da profissão, os assistentes sociais atuem no desenvolvimento de ações socioassistenciais, assim como atuem nas políticas de saúde, educação, habitação, trabalho, entre outras. A identidade da profissão não é estática e sua construção histórica envolve a resistência frente às contradições sociais que configuram uma situação de barbárie, decorrentes do atual estágio da sociabilidade do capital em sua fase de produção destrutiva, com graves consequências na força de trabalho. A política de Assistência Social, por sua vez, permite equipes de trabalho interprofissionais, sendo que a formação, experiência e

intervenção histórica dos assistentes sociais nessa política social não só os habilitam a compor as equipes de trabalhadores, como atribuem a esses profissionais um papel fundamental na consolidação da Assistência Social como direito de cidadania.

Os assistentes sociais brasileiros/as vêm lutando em diferentes frentes e de diversas formas para defender e reafirmar direitos e políticas sociais que, inseridos em um projeto societário mais amplo, buscam cimentar as condições econômicas, sociais e políticas para construir as vias da equidade, num processo que não se esgota na garantia da cidadania. A concepção presente no projeto ético-político profissional do Serviço Social brasileiro articula direitos amplos, universais e equânimes, orientados pela perspectiva de superação das desigualdades sociais e pela igualdade de condições e não apenas pela instituição da parca, insuficiente e abstrata igualdade de oportunidades, que constitui a fonte do pensamento liberal (PARÂMETROS PARA ATUAÇÃO DE ASSISTENTES SOCIAIS NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2011).

São estes parâmetros que balizam a defesa da Seguridade Social, entendendo que esta deve incluir todos os direitos sociais previstos no artigo 6º da Constituição Federal (educação, saúde, trabalho, moradia, lazer, segurança). Vejamos: Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.

A Seguridade Social deve pautar-se pelos princípios da universalização, da qualificação legal e legítima das políticas sociais como direito, do comprometimento e dever do Estado, do orçamento redistributivo e da estruturação radicalmente democrática, descentralizada e participativa.

Em se tratando de compromisso ético, político e profissional dos Assistentes Sociais no Brasil, não estão pautados pela defesa de interesses específicos de uma profissão ou de um segmento. Suas lutas fundamentam-se no reconhecimento da liberdade, autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais; na defesa intransigente dos direitos humanos e na recusa do arbítrio e do autoritarismo; na ampliação e consolidação da cidadania, com vistas à garantia dos direitos das classes trabalhadoras; na defesa da radicalização da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida; no posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegurem universalidade de acesso aos bens e serviços, bem como sua gestão democrática e no empenho para a eliminação de todas as formas de preconceito.

Todas as atribuições do Assistente Social, portanto, estão pautadas no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão, que devem ser observados e

respeitados, tanto pelos/as profissionais, quanto pelas instituições empregadoras. No que se refere aos direitos dos/as assistentes sociais, o artigo 2º do Código de Ética assegura:

Art. 2º - Constituem direitos do/a assistente social:

- a) garantia e defesa de suas atribuições e prerrogativas, estabelecidas na Lei de Regulamentação da Profissão e dos princípios firmados neste Código;
- b) livre exercício das atividades inerentes à profissão;
- c) participação na elaboração e gerenciamento das políticas sociais, e na formulação e implementação de programas sociais;
- d) inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação, garantindo o sigilo profissional;
- e) desagravo público por ofensa que atinja a sua honra profissional;
- f) aprimoramento profissional de forma contínua, colocando-o a serviço dos princípios deste Código;
- g) pronunciamento em matéria de sua especialidade, sobretudo quando se tratar de assuntos de interesse da população;
- h) ampla autonomia no exercício da profissão, não sendo obrigado a prestar serviços profissionais incompatíveis com as suas atribuições, cargos ou funções;
- i) liberdade na realização de seus estudos e pesquisas, resguardados os direitos de participação de indivíduos ou grupos envolvidos em seus trabalhos.

No que se refere aos deveres profissionais, o artigo 3º estabelece:

Art. 3º - São deveres do/a assistente social:

- a) desempenhar suas atividades profissionais, com eficiência e responsabilidade, observando a Legislação em vigor;
- b) utilizar seu número de registro no Conselho Regional no exercício da profissão;
- c) abster-se, no exercício da profissão, de práticas que caracterizem a censura, o cerceamento da liberdade, o policiamento dos comportamentos, denunciando sua ocorrência aos órgãos competentes;
- d) participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades.

Tendo em vista o disposto acima, 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. O reconhecimento da questão social como objeto de intervenção profissional (conforme estabelecido nas Diretrizes Curriculares da ABEPSS), demanda uma atuação profissional em uma perspectiva totalizante, baseada na identificação dos determinantes socioeconômicos e culturais das desigualdades sociais.

As competências e atribuições dos assistentes sociais, na política de Assistência Social, nessa perspectiva e com base na Lei de Regulamentação da Profissão, requisitam, do profissional, algumas competências gerais que são fundamentais à compreensão do contexto sócio-histórico em que se situa sua intervenção:

- 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).

São essas competências que permitem ao/à profissional realizar a análise crítica da realidade, para, a partir daí, estruturar seu trabalho e estabelecer as competências e atribuições específicas necessárias ao enfrentamento das situações e demandas sociais que se apresentam em seu cotidiano. As competências específicas dos/as assistentes sociais, no âmbito da política de Assistência Social, abrangem diversas dimensões interventivas, complementares e indissociáveis:

1. Uma dimensão que engloba as abordagens individuais, familiares ou grupais na perspectiva de atendimento às necessidades básicas e acesso aos direitos, bens e equipamentos públicos. Essa dimensão não deve se orientar pelo atendimento psicoterapêutico a indivíduos e famílias (próprio da Psicologia), mas sim à potencialização da orientação social, com vistas à ampliação do acesso dos indivíduos e da coletividade aos direitos sociais;

2. Uma dimensão de intervenção coletiva junto a movimentos sociais, na perspectiva da socialização da informação, mobilização e organização popular, que tem como fundamento o reconhecimento e fortalecimento da classe trabalhadora como sujeito coletivo na luta pela ampliação dos direitos e responsabilização estatal;

3. Uma dimensão de intervenção profissional voltada para inserção nos espaços democráticos de controle social e construção de estratégias para fomentar a participação, reivindicação e defesa dos direitos pelos usuários e trabalhadores nos Conselhos, Conferências e Fóruns da Assistência Social e de outras políticas públicas;

4. Uma dimensão de gerenciamento, planejamento e execução direta de bens e serviços a indivíduos, famílias, grupos e coletividade, na perspectiva de fortalecimento da gestão democrática e participativa, capaz de produzir, intersetorial e interdisciplinarmente, propostas que viabilizem e potencializem a gestão em favor dos cidadãos;

5. Uma dimensão que se materializa na realização sistemática de estudos e pesquisas que revelem as reais condições de vida e demandas da classe trabalhadora, e possam alimentar o processo de formulação, implementação e monitoramento da política de Assistência Social;

6. Uma dimensão pedagógico-interpretativa e socializadora de informações e saberes no campo dos direitos, da legislação social e das políticas públicas, dirigida aos/às diversos/as atores/atrizes e sujeitos da política: os/as gestores/as públicos/as, dirigentes de entidades prestadoras de serviços, trabalhadores, conselheiros e usuários.

Seus instrumentos de trabalho são:

- Constituição Federal – CF, 1988;
- Lei Orgânica da Saúde – LOS/1991;
- Lei Orgânica da Previdência Social – LOPS/1992;
- Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS / 1993;
- Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA/1990;
- Estatuto do Idoso – Lei 10741/2004;
- Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004;
- Política Nacional do Idoso – PNI/1995
- Política Nacional de Integração da Pessoa com Deficiência – PNIPD/1999;
- Norma Operacional Básica de Assistência Social– NOBSUAS/2005;
- Novo Código Civil;
- Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH/SUAS/2007;
- Decretos e Portarias do Ministério de Desenvolvimento Social;
- Programa Brasil sem Homofobia.

É importante esclarecer que desde a publicação da lei nº 12.317, de 27 de agosto de 2010, que estabeleceu a jornada de trabalho de 30 horas semanais para assistentes sociais, o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) vem recebendo inúmeras consultas acerca de sua aplicabilidade nos diversos espaços sócio-ocupacionais de atuação de assistentes sociais¹.

¹ Esclarecimento sobre a implantação da jornada de 30 horas para Assistentes Sociais em redução salarial. Disponível em: < <http://www.cfess.org.br/arquivos/manifestacaocfess30horas.pdf> > acesso em: 18 de julho de 2013.

Assim descreve o artigo 5º da Lei de Regulamentação Profissional (Lei 8662/1993): "Art.5º-A. A duração do trabalho do Assistente Social é de 30 (trinta) horas semanais". A Lei 12.317/2010 ainda estabelece em seu artigo 2º: Aos profissionais com contrato de trabalho em vigor na data de publicação desta Lei é garantida a adequação da jornada de trabalho, vedada a redução do salário". O artigo 3º complementa: "Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação".

3. PERFIL E CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NOS CRAS

Os assistentes sociais inseridos nos CRAS da região dos lagos em sua maioria possuem apenas graduação em Serviço Social, trabalham em regime de contrato temporário, 100% são do sexo feminino, residem no município de trabalho, a maioria são recém-formados e conseqüentemente estão em sua primeira experiência profissional. O meu principal objetivo é traçar o perfil e sinalizar as condições de trabalho dos assistentes sociais do município de São Pedro da Aldeia e com ênfase no CRAS do bairro Balneário, pois realizei todo o meu período de estágio nesse local. Faço um levantamento nos municípios de São Pedro da Aldeia, Araruama, Iguaba Grande e Cabo Frio com o intuito de enriquecer o Trabalho de Conclusão de Curso e concluo que todos os dados coletados de todos os municípios são semelhantes.

O Município de São Pedro da Aldeia foi fundado em 16 de maio 1617, possuindo hoje uma população de 87.875 habitantes (IBGE/2010). A cidade de São Pedro da Aldeia apresenta um quadro social bastante crítico, com alto índice de pobreza (24,56%, IBGE/2003), de desemprego, saúde precária, fatores que impedem que parte da população tenha as condições básicas necessárias de sobrevivência.

A precarização dos serviços públicos no Município de São Pedro da Aldeia como a saúde, educação, o aumento da violência, a violação dos direitos faz com a população vá ao CRAS na busca de respostas a todas essas questões. A pauperização cada vez maior desses usuários também faz aumentar significativamente o número de demandas para o assistente social dentro da instituição por isso há a necessidade desse profissional estar atento e atualizando-se constantemente para repassar aos usuários às informações obtidas e garantir que todos tenham acesso a elas e aos demais serviços como é previsto no código de ética profissional.

O Serviço Social está presente no Centro de Referência de Assistência Social – Balneário desde sua fundação no ano de 2007. O Assistente Social no CRAS tem como objeto as manifestações da questão social como a fome, o desemprego, precarização de serviços públicos, violação de direitos, e a exclusão social. Portanto, o objeto de ação profissional será as expressões da questão social.

Os profissionais encontram muitas dificuldades de concretizar esse propósito de efetivação de direitos, devido à conjuntura estrutural da maioria dos CRAS. O perfil teórico do CRAS é favorável aos usuários, porém há uma precarização dos recursos disponíveis,

dificultando assim a ação do profissional de Serviço Social no CRAS. As precarizações nas condições de trabalho refletem nas respostas para os usuários, refletindo na qualidade dos atendimentos, como por exemplo, a falta de sala para atendimento individual para garantir o sigilo profissional, trabalho em regime de contrato temporário, falta de recursos materiais, entre outras dificuldades enfrentadas pelos assistentes sociais no seu cotidiano.

O profissional convive em um contexto de precarização do trabalho, seu exercício é direcionado por metas e índices quantitativos, é notável que, em geral, a instituição exige do profissional resultados quantitativos, ou seja, o que se espera do profissional são práticas mecânicas, onde o profissional deve apenas avaliar se o usuário tem perfil ou não para inclusão em projetos e para a obtenção do benefício da cesta básica, ou seja, o trabalho do assistente social deve ser medido pelo quantitativo e não pelo (que seria o ideal) qualitativo.

3.1 O processo de coleta de dados

Os questionários foram aplicados nos CRAS diretamente junto aos assistentes sociais de forma sigilosa e anônima, em um total de 23 questionários distribuídos pelos municípios de São Pedro da Aldeia (10), Araruama (04) quatro, Iguaba Grande (04) quatro e Cabo Frio (05) cinco. Fiz todos os contatos pessoalmente nos CRAS e agendei a aplicação dos questionários, em alguns CRAS consegui aplicar no primeiro contato e em outros precisei agendar o contato.

Percebi uma resistência de algumas coordenadoras dificultando o meu contato com as assistentes sociais, pedindo para voltar outro dia, pedindo para ficar com os questionários que entregaria aos profissionais. Em contrapartida fui muito bem recebido pelas profissionais, foi um momento único e muito enriquecedor para minha formação, aconteceu uma troca de informações entre estudante e profissional que teve um saldo positivo para ambos.

3.2 Resultados da pesquisa

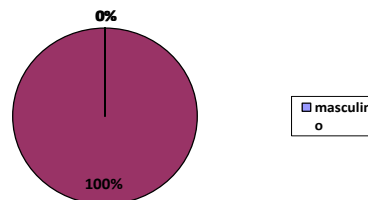
Os resultados expressos nos gráficos a seguir confirmam toda a teoria sinalizada no decorrer do trabalho.

3.2.1 Perfil profissional

Tabela 1 – Sexo

Feminino	23
Masculino	0

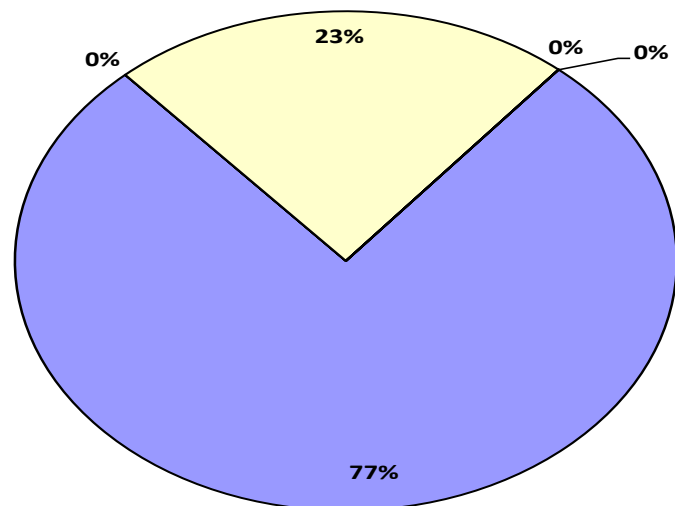
Gráfico 1 – Sexo



Foram entrevistadas 23 Assistentes Sociais nos CRAS. Não foi encontrado nenhum profissional do sexo masculino. Concluído que até os dias existe uma predominância do sexo feminino na profissão.

Tabela 2 – Formação

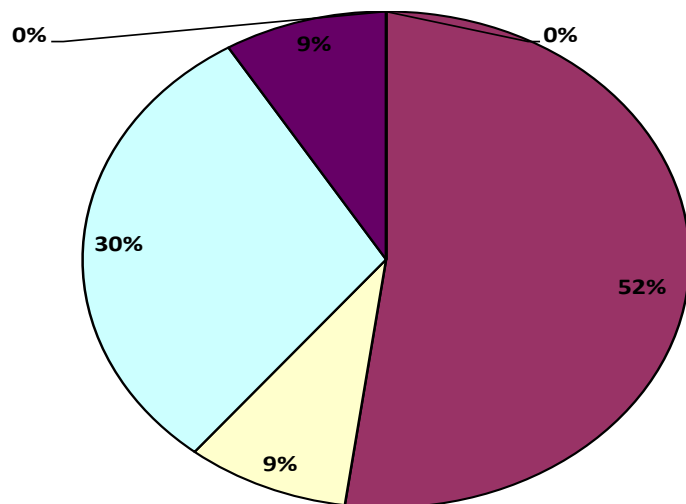
Graduação	17
Aperfeiçoamento	0
Especialização	06
Mestrado	0
Doutorado	0

Gráfico 2 – Formação Das Assistentes Sociais

Hoje em dia os profissionais devem estar constantemente atualizados, sempre se qualificando e ampliando seus conhecimentos. Isto é de extrema necessidade para melhor atender seus usuários. Foi observado que 77% possuem a graduação necessária e só 23% têm uma especialização.

Tabela 3 – Carga Horária de Trabalho

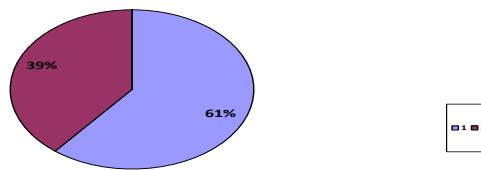
10h	0
20h	12
24h	02
30h	07
40h	02
+ 40h	0

Gráfico 3 – Carga Horária De Trabalho

Os profissionais do SUAS têm uma carga horária de trabalho bem variada. Não tem nenhum profissional que trabalhe somente 10h como também nenhum que trabalhe mais de 40h semanais. 52% dos entrevistados trabalham 20 horas semanais; 30% 30h, houve um empate entre 24h e 40h, constatou-se que 9% trabalham nessa carga horária.

Tabela 4 – Vínculos Empregatícios

1 vínculo	14
2 vínculos	09
3 vínculos	0
4 vínculos	0

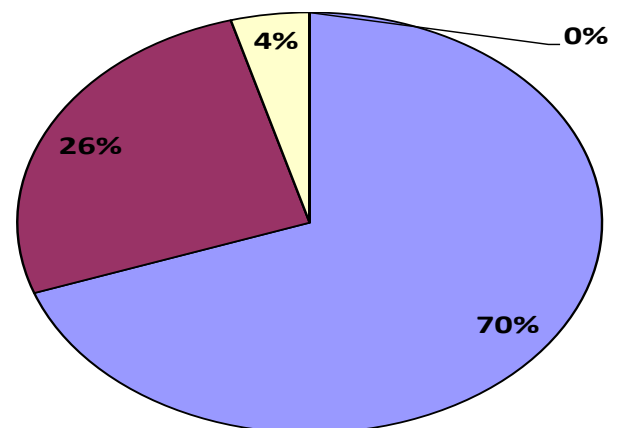
Gráfico 4 – Vínculo Empregatício

Pode-se observar que 14 Assistentes Sociais possuem somente um vínculo, ou seja, um local de trabalho, e 09 pessoas possuem dois vínculos, e foi observado na aplicação dos questionários que os profissionais que possui um vínculo estão em busca do segundo para complementar sua renda.

Tabela 5 – Renda total que você recebe atuando na Área de Serviço Social

1SM	0
2SM	15
3SM	06
4SM	02
5SM	0
6SM	0
7SM	0
8SM	0
9SM	0
10SM	0

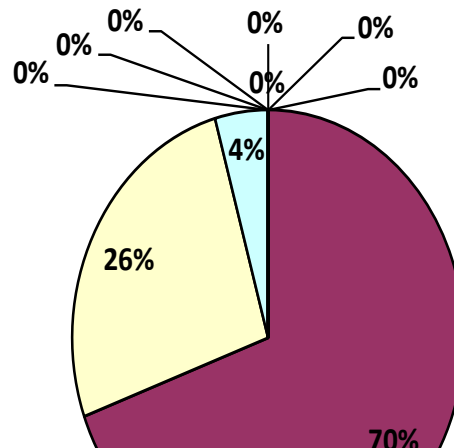
Gráfico 5 - Renda Total Que Você Recebe Atuando Na Área De Serviço Social



Das profissionais entrevistadas, 15 Assistentes Sociais, ou seja, 70% das entrevistadas recebem dois salários mínimos mensais; 26 %, 6 Assistentes Sociais recebem mensalmente 3 salários mínimos e 4%, ou melhor, duas Assistentes, recebem mensalmente 4 salários mínimos.

Tabela 6 - Renda total que você recebe atuando no SUAS

1SM	0
2SM	16
3SM	06
4SM	01
5SM	0
6SM	0
7SM	0
8SM	0
9SM	0
10SM	0

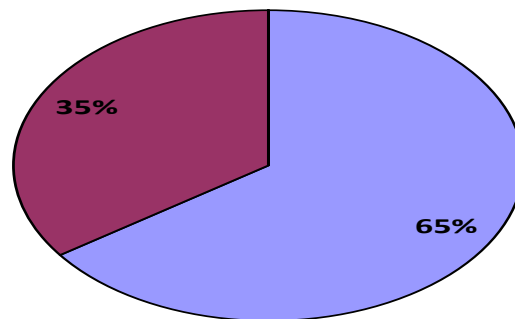
Gráfico 6 - Renda total que você recebe atuando no SUAS

Não há uma lei de piso salarial; a categoria se organiza, em sua maioria, em sindicatos por ramos de atividade, tendo sua remuneração definida pelos contratos coletivos nas diversas áreas de trabalho. Assim, considerando-se as disparidades regionais e a lógica econômica.

A pesquisa constatou que 70% (18 pessoas) recebem dois salários mínimos mensais no SUAS e que 06 pessoas, ou seja, 26% recebem três salários mínimos e somente uma pessoa recebe quatro salários mínimos..

Tabela 7 - Você mora na mesma cidade em que trabalha?

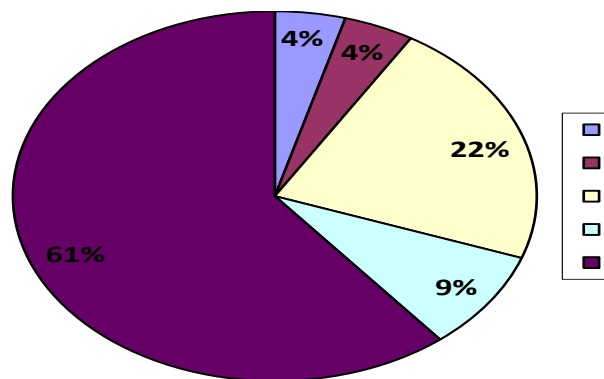
SIM	15
NÃO	08

Gráfico 7- Você mora na mesma cidade em que trabalha?

A pesquisa constatou que 65% dos entrevistados moram na mesma cidade em que trabalha. Mas, 35%, oito entrevistados, não moram na mesma cidade. Percebe-se que a maioria dos profissionais que trabalham no de regime de contrato temporário residem no município que trabalham e os que não moram na cidade que trabalham são concursados.

Tabela 8 - Você participa de algum conselho de direito ou de política social?

Assiduamente	01
Com frequência	01
Às vezes	05
Raramente	02
Não participa	14

Gráfico 8 - Você participa de algum conselho de direito ou de política social?

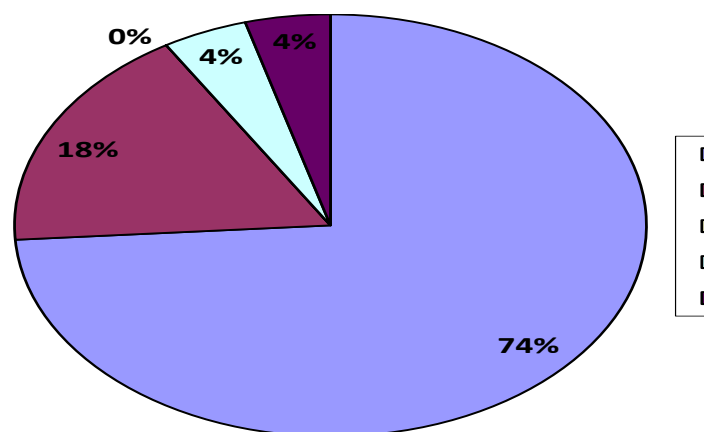
Os Conselhos de Direitos ou Conselhos de Políticas Públicas ou Conselhos Gestores de Política Públicas Setoriais são órgãos colegiados, permanentes, paritários e deliberativos, com a incumbência de Formulação, Supervisão e Avaliação das Políticas Públicas. Os Conselhos são criados por Lei, com âmbito Federal, Estadual e Municipal.

De fato, os Conselhos de Políticas e de Direitos constituem-se como demandas à prática profissional e colocam-se como locus privilegiado de atuação dos assistentes sociais seja como conselheiros, assessores, capacitadores, pesquisadores etc.

A pesquisa constatou que a participação das Assistentes Sociais é assim descrita conforme o gráfico acima: 61% não participam; 4% participam assiduamente e com frequência, 22% participam às vezes e 9% raramente participam.

Tabela 9 - Há quantos anos você trabalha no CRAS

1 ano	17
2 anos	04
3 anos	0
4 anos	01
5 ou mais anos	01

Gráfico 9 - Há quantos anos você trabalha no CRAS

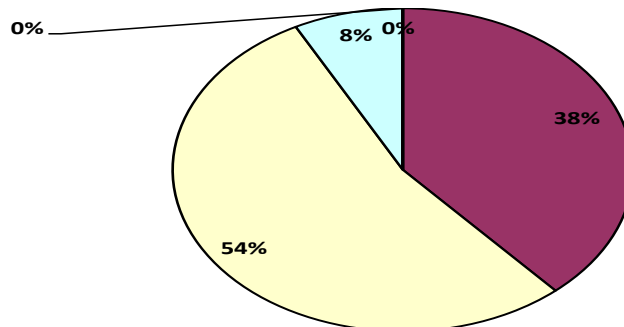
A maioria das Assistentes Sociais entrevistadas estão trabalhando há pouco tempo na instituição. Pode-se verificar que 75% já trabalham no CRAS há um ano. 17% já trabalham há dois anos. No período de três anos não há registro e 4% trabalham há 4 anos e 5 ou mais.

3.2.2 Condições de trabalho nos CRAS

Tabela 1 - Como você avalia a qualidade dos serviços prestados pelos SUAS do seu município aos usuários?

Excelente	0
Bom	10
Razoável	11
Ruim	02
Péssimo	0

Gráfico 1 - Como você avalia a qualidade dos serviços prestados pelos SUAS do seu município aos usuários?



O CRAS deve contar com uma equipe mínima para a execução dos serviços e ações nele ofertados. Se houver ofertas diretas de outros serviços de Proteção Básica – além do PAIF; programas; projetos e benefícios, são necessários ampliar a quantidade de profissionais.

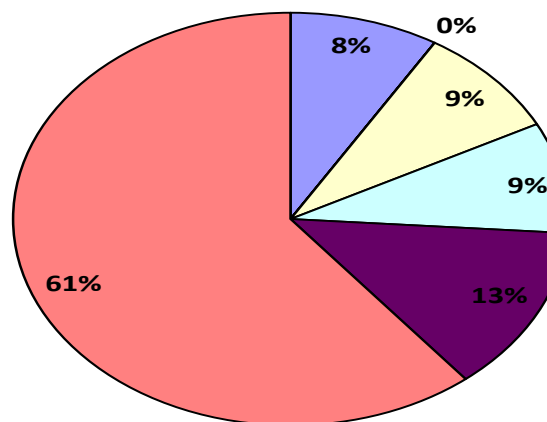
As equipes de referência para os CRAS devem contar sempre com um coordenador, cujo perfil é: técnico de nível superior, concursado, com experiência em trabalhos comunitários e gestão de programas, projetos, serviços e benefícios socioassistenciais.

Na pesquisa constatou-se que quanto a qualidade dos serviços prestados pelos SUAS: 54% achou razoável, 38% disseram ser bom, 8% qualificaram como ruim e ninguém apontou ser de qualidade excelente ou péssima.

Tabela 2: Com qual frequência você participa de atividades de educação permanente promovidas pela gestão do SUAS?

Semanal	02
Quinzenal	0
Mensal	02
Trimestral	02
Semestral	03
Anual	14

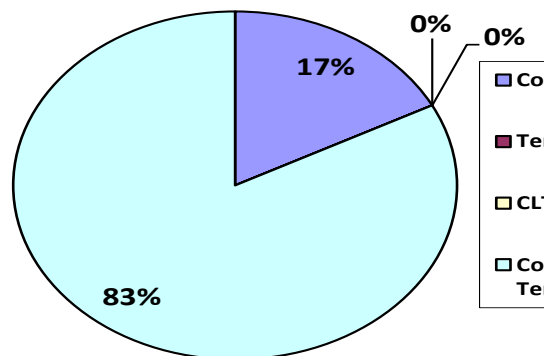
Gráfico 2 - Com qual frequência você participa de atividades de educação permanente promovidas pela gestão do SUAS?



A Educação Permanente fortalece um dos princípios fundamentais do Código de Ética do/a Assistente Social, no que se refere ao “compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional” (ABEPSS; CFESS, 2001, p. 786). Assim, a presente pesquisa constatou que a frequência na participação de atividades educacionais permanentes promovidas pela gestão do SUAS teve os seguintes resultados: 60% participam anualmente, 13% semestralmente, 9%, isto é, 4 Assistentes, divididos em trimestralmente e mensalmente.

Tabela 3 - Qual seu vínculo empregatício ?

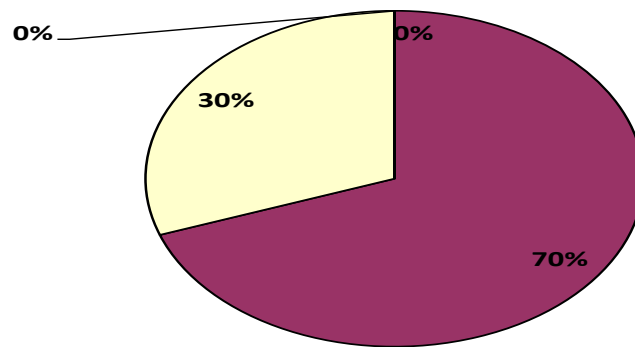
Concurso Público	04
Terceirizado	0
CLT	0
Contrato Temporário	19

Gráfico 3 - Qual seu vínculo empregatício ?

Somente 17% das entrevistadas foram admitidas por concurso público, sendo a maioria 83% assentadas por contrato temporário.

Tabela 4 - Qual seu regime de trabalho no SUAS?

10 h	0
20 h	16
30 h	07
40 h	0

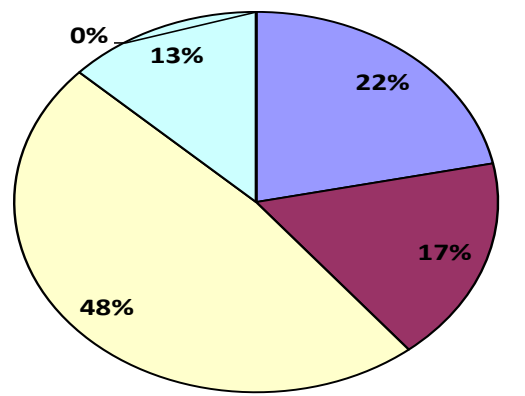
Gráfico 4 - Qual seu regime de trabalho no SUAS?

A pesquisa constatou que: 70% trabalham 20h, 30% 30 horas, percebe-se então que a carga horária é bem excessiva, mas de qualidade.

Tabela 5 - Você acha que o SUAS da sua cidade tem quadro de pessoal qualificado para as funções que ocupam?

Completamente	05
Em grande parte	04
Razoável	11
Pouco	03
Nada	0

Gráfico 5 - Você acha que o SUAS da sua cidade tem quadro de pessoal qualificado para as funções que ocupam?

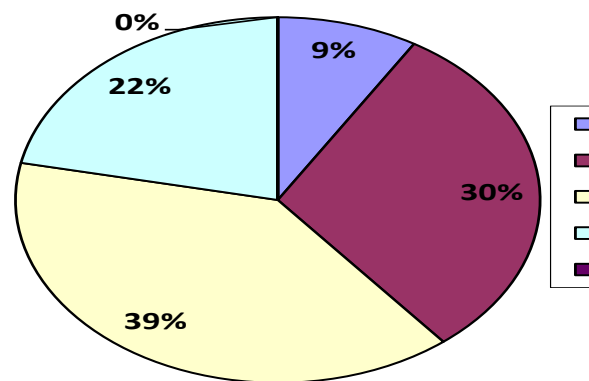


Na pesquisa constatou-se que o quadro de pessoal no Suas: 48% acha razoável, 22% completamente, 17% em grande parte, 13% pouco e ninguém qualificou como nada.

Tabela 6 - Você acha que no SUAS da sua cidade tem a quantidade de pessoal adequada?

Completamente	02
Em grande parte	07
Razoável	09
Pouco	05
Nada	0

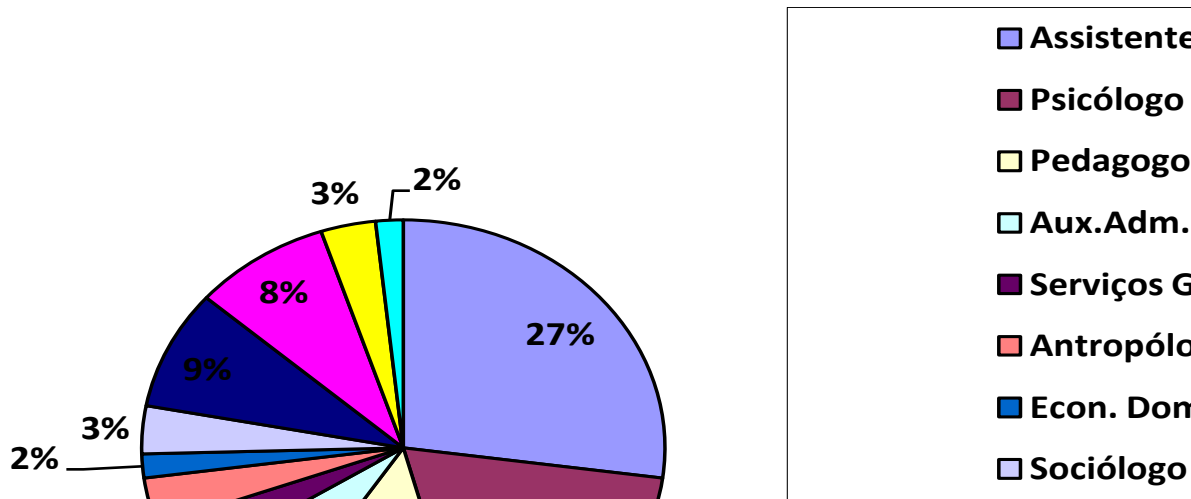
Gráfico 6 - Você acha que no SUAS da sua cidade tem a quantidade de pessoal adequada?



A pesquisa resultou nas seguintes respostas: 39% acha razoável, 30% em grande parte, 22% pouco e 9% completamente.

Tabela 7 - Quais profissionais você acha que mais faz falta?

Assistente Social	16
Psicólogo	11
Pedagogo	08
Auxiliar Administrativo	04
Serviços Gerais	02
Antropólogo	02
Economista Doméstico	01
Sociólogo	02
Terapeuta Ocupacional	05
Músico Terapeuta	05
Orientador Social	02
Advogado	01

Gráfico 7 - Quais profissionais você acha que mais faz falta?

Foi perguntado à entrevistadas quais profissionais elas acham que mais faz falta. As entrevistadas responderam da seguinte forma: 28% (a maioria) disseram que o profissional que mais faz falta é o Assistente Social, 11% disseram ser o Psicólogo, 14% Pedagogo, 7% Auxiliar Administrativo. Houve empate em 8% para Terapeuta Ocupacional e Músico Terapeuta, 3% para Sociólogo, Serviços Gerais, Orientador Social e Antropólogo. 2% acham que falta Economista doméstico e Advogado.

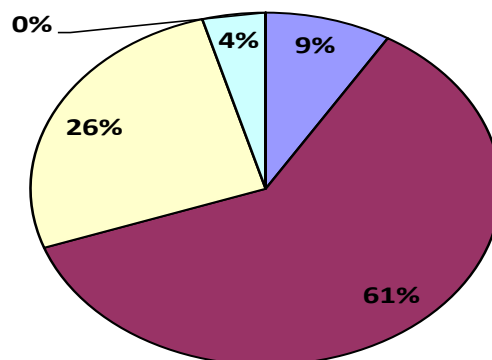
3.2.3 Avaliação das condições de trabalho no CRAS

“O CRAS atua com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando a orientação e o convívio sócio-familiar e comunitário” (PNAS, 2004). Entre suas atribuições, destacamos o acesso à informação e orientação para a população de sua área de abrangência, mapeamento e a organização da rede sócio-assistencial, inserção das famílias nos serviços de assistência social local, o encaminhamento da população local para as demais políticas públicas e sociais (PNAS, 2004).

Tabela 8 – Iluminação

Excelente	02
Bom	14
Razoável	06
Ruim	01
Péssimo	0

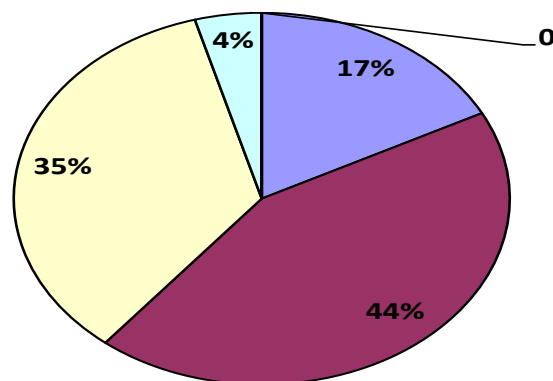
Gráfico 8 – Iluminação



As entrevistadas avaliando as condições de trabalho no CRAS, quanto ao quesito iluminação responderam: 61% qualificaram a iluminação como boa, 26% como razoável, 9% como excelente e 4% como ruim. Ninguém a considerou péssima. A iluminação é muito importante para o ambiente de trabalho.

Tabela 9 – Ventilação

Excelente	04
Bom	10
Razoável	08
Ruim	01
Péssimo	0

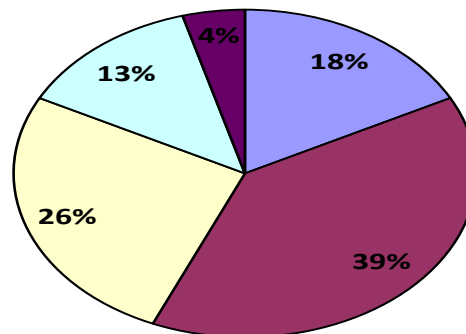
Gráfico 9 - Ventilação

A ventilação natural de um local de trabalho é produzida pela localização adequada de aberturas para o exterior (nas paredes e ou no teto), mas ela nem sempre é suficiente ou apropriada para tornar o ambiente salubre para o trabalho.

A respeito desse quesito as entrevistadas avaliaram como: 44% disseram ser bom, 35% razoável, 17% excelente e 4% acham ruim.

Tabela 10 – Sigilo

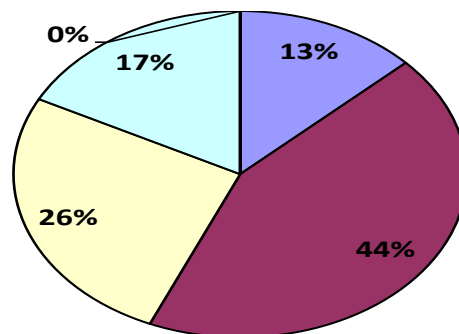
Excelente	04
Bom	09
Razoável	06
Ruim	03
Péssimo	01

Gráfico 10 - Sigilo

Segundo o código de ética, um dos direitos do Assistente social é a inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação, garantindo o sigilo profissional. O sigilo protegerá o usuário em tudo aquilo de que o Assistente Social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional. Nessa pesquisa as entrevistas responderam da seguinte forma quanto ao sigilo: 40% o qualificam como bom, 26% razoável, 17% excelente, 13% ruim e 4% péssimo.

Tabela 11 - Arquivo de material técnico sigiloso

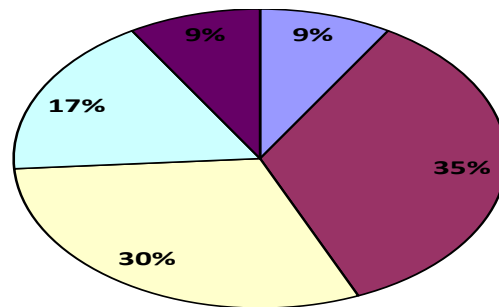
Excelente	03
Bom	10
Razoável	06
Ruim	04
Péssimo	0

Gráfico 11 - Arquivo de material técnico sigiloso

O arquivo de material técnico deve manter-se também em sigilo. Sobre esse quesito as entrevistadas responderam: 44% acham bom, 26% razoável, 17% ruim, 13% excelente e ninguém a considerou péssima.

Tabela 12 - Sala de atendimento individual

Excelente	02
Bom	08
Razoável	07
Ruim	04
Péssimo	02

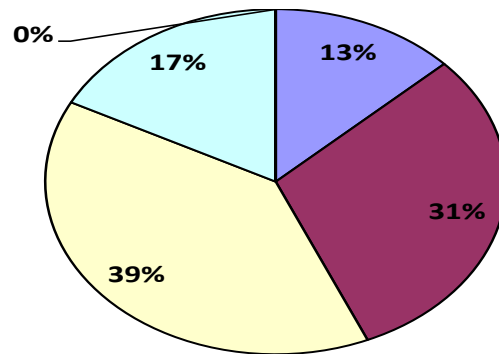
Gráfico 12 - Sala De Atendimento Individual

A sala de atendimento individual é necessária, pois serve também para garantir o sigilo. O atendimento precisa ser individual.

A respeito da sala de atendimento individual, as entrevistadas responderam da seguinte forma: 35% disseram serem bom, 30% razoável, 17% ruim e 9% disseram ser excelente e os outros 9% disseram péssimo.

Tabela 13 - Sala de atendimento grupal

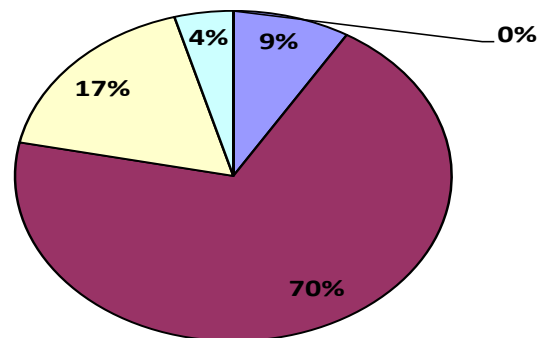
Excelente	03
Bom	07
Razoável	09
Ruim	04
Péssimo	0

Gráfico 13 - Sala De Atendimento Grupal

As entrevistas classificaram assim a sala de atendimento grupal: 40% consideram razoável, 30% bom, 17% ruim, 13% excelente e ninguém a classificou como péssima.

Tabela 14 - Veículo para visita domiciliar

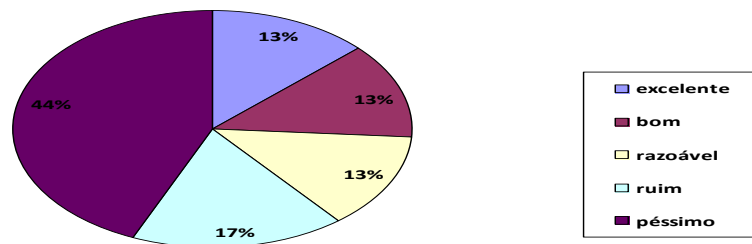
diário	2
semanal	16
quinzenal	4
mensal	1
nunca	0

Gráfico 14 - Veículo para visita domiciliar

As entrevistadas relataram que o CRAS possui veículo para visita domiciliar, mas o atendimento é de diferentes formas: 9% disseram ser esse atendimento diário, 4% mensal, 17% quinzenal e 70% tem o veículo semanalmente. Nunca deixam de tê-lo. Porém não há com frequência adequada.

Tabela 15 – Acesso à Internet

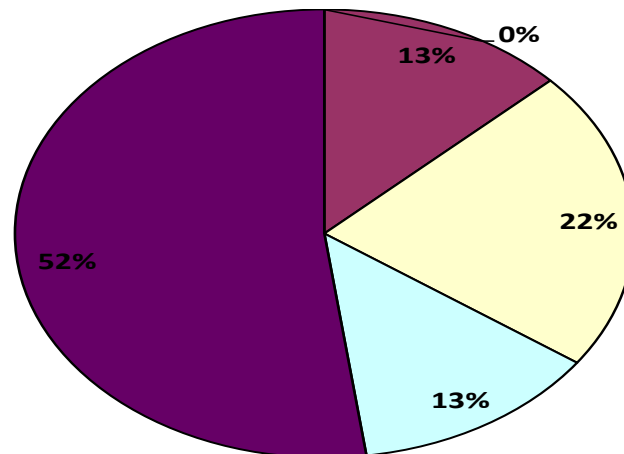
Excelente	03
Bom	03
Razoável	03
Ruim	04
Péssimo	10

Gráfico 15 – Acesso à Internet

Acesso à Internet refere-se aos meios pelos quais os profissionais podem pesquisar, atualizar-se, comunicar-se com a rede dentre outras questões importantes para o bom andamento de seu trabalho. Hoje quem não consegue ter acesso a internet tem o seu trabalho prejudicado. Na pesquisa as entrevistadas avaliaram esse acesso à Internet como: 44% a avaliaram péssima, 17% ruim, 13% razoável, 13% bom e 13% excelente.

Tabela 16 - Acesso a telefone

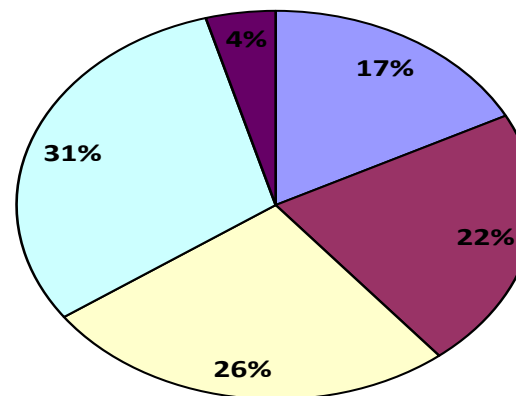
Excelente	0
Bom	03
Razoável	05
Ruim	03
Péssimo	12

Gráfico 16 - Acesso Ao Telefone

Apesar de atualmente a telefonia ser bem desenvolvida, diversificada, com várias operadoras atuando, as entrevistadas (52%) informaram ser de péssima qualidade. Mas, 22% consideram bom, 13% ruim e 13% razoável. O telefone é uma ferramenta indispensável na instituição para que haja a comunicação entre a rede.

Tabela 17 - Acesso a computador com impressora

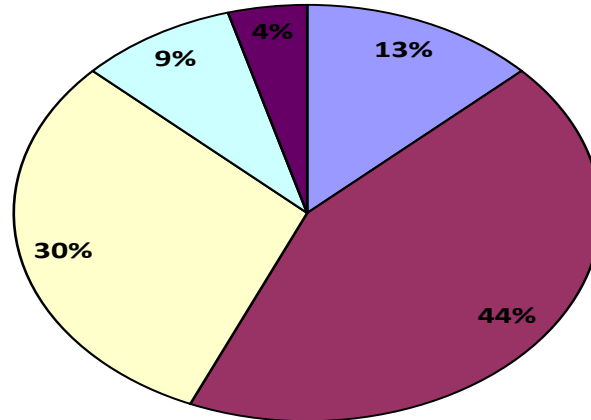
Excelente	04
Bom	05
Razoável	06
Ruim	07
Péssimo	01

Gráfico 17 - Acesso A Computador Com Impressora

É muito importante para qualquer instituição, principalmente o CRAS, ter acesso a computador com impressora, pois precisa imprimir fichas, digitar os cadastros etc. São ferramentas essenciais para o desenvolvimento do trabalho. As entrevistadas constataram que esse acesso é: 31% afirmaram serem ruins, 26% razoável, 22% bom, 17% excelente e 4% péssimo.

Tabela 18 - Bens permanentes: mesas, cadeiras e etc.

Excelente	03
Bom	10
Razoável	07
Ruim	02
Péssimo	01

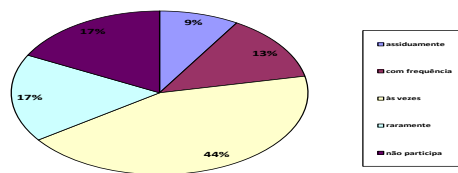
Gráfico 18 - Bens permanentes: mesas, cadeiras e etc.

O mobiliário, ou melhor, os bens permanentes, devem ser de adequada conservação. As entrevistadas os avaliaram como: 44% disseram ser bom, 30% razoável, 13% excelente, 9% ruim e 4% péssimo. Em diversos momentos a utilização dos bens permanentes é de suma importância para o desenvolvimento do trabalho.

Tabela 19 - Há devolução das informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários, no sentido de que estes possam usá-las para o fortalecimento de seus interesses?

Assiduamente	02
Com frequência	03
Às vezes	10
Raramente	04
Não participa	04

Gráfico 19 - Há devolução das informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários, no sentido de que estes possam usá-las para o fortalecimento de seus interesses?

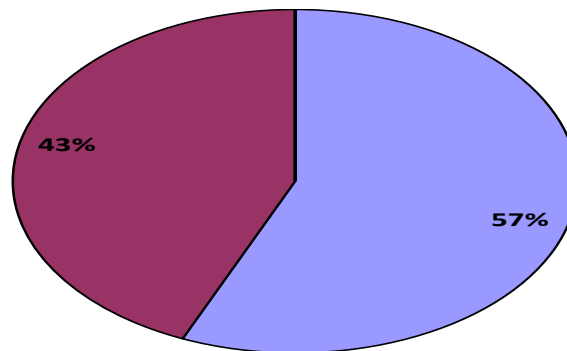


As entrevistadas disseram quanto a esse quesito que ocorre a devolução das informações colhidas dessa forma: 44% às vezes, 17% raramente, 17% não participa, 13% com frequência e 9% assiduamente.

Tabela 20 - O CRAS lhe proporciona um trabalho autônomo, em que você está livre para atuar e tomar decisões?

Sim	13
Não	10

Gráfico 20 - O CRAS lhe proporciona um trabalho autônomo, em que você está livre para atuar e tomar decisões?



As entrevistadas disseram que: 57% sim e 43% não. É preciso rever, pois 43% é uma grande quantidade de Assistentes insatisfeitos e que precisam ser livres para tomar suas decisões.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A origem histórica da Assistência Social no Brasil foi fundamentada na caridade, filantropia e na solidariedade religiosa.

A Assistência não era compreendida como um direito ao cidadão, sua prática esteve sempre ligada à caridade, a benesse e à benevolência e continua nos dias de hoje, mesmo tendo avanços legais conquistados através de sua história.

A Assistência Social, desde a Constituição Federal de 1988, foi regulamentada como política setorial constituindo o tripé de Seguridade Social: “Saúde para todos, Previdência para quem contribui e Assistência para quem dela necessitar”. Conforme a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS – na lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, em seu primeiro capítulo, Art. 1º:

“A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é política de seguridade social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades sociais básicas”.

A Assistência Social deve realizar parcerias com as demais redes de políticas setoriais, com o objetivo de ampliar a proteção social e a qualidade do atendimento ao usuário. Contudo, é importante ressaltar que a Proteção Social é definida como forma de inserção dos usuários que se encontram em situação de vulnerabilidade social numa rede de apoio e políticas sociais, se divide em Básica que abrange famílias do município em situações de risco social e que não tenham perdido o vínculo familiar; e a Especial que é destinada às situações mais complexas e de violação de direitos.

O Serviço Social como profissão, em sete décadas de existência no Brasil e no mundo, expandiu e vem ampliando a sua extensão ocupacional para todos os lugares onde as manifestações da questão social deflagram com repercussões no campo dos direitos, no universo da família, do trabalho e do “não trabalho”, da saúde, da educação, dos idosos, da criança e dos adolescentes, de grupos étnicos que enfrentam a investida avassaladora do preconceito, da expropriação da terra, das questões ambientais resultantes da socialização do

ônus do setor produtivo, da discriminação de gênero, raça, etnia, entre outras formas de violação dos direitos.

A pesquisa realizada nos CRAS dos municípios de São Pedro da Aldeia, Araruama, Iguaba Grande e Cabo Frio. Foram entrevistadas 23 assistentes sociais, não foi encontrado nenhum profissional do sexo masculino. Percebe-se que até os dias atuais existe uma predominância do sexo feminino na profissão.

Assim, a presente pesquisa constatou que a frequência na participação de atividades educacionais permanentes promovidas pela gestão do SUAS teve os seguintes resultados: 60% participam anualmente, 13% semestralmente, 9% = 4 Assistentes, divididos em trimestralmente e mensalmente. É importante ressaltar que a educação permanente é uma ferramenta importante para o profissional no seu cotidiano, possibilitando um entendimento claro e objetivo nas demandas apresentadas pelos usuários.

Concluo que além desses fatores, é importante destacar, ainda, que o profissional na busca do atendimento às demandas deve ter conhecimentos das respostas no âmbito estatal e da sociedade civil, ter clareza daquilo que pode contribuir no fortalecimento das organizações sociais e dos sujeitos que são objetos de sua intervenção. Em suma, é importante que seu trabalho articule a busca do atendimento das demandas, juntamente com as condições possíveis para que haja essa efetivação.

REFERÊNCIAS

ABESS/CEDEPSS. Proposta básica para o projeto de formação profissional. *Serviço Social & Sociedade: O Serviço Social no século XXI*, São Paulo, ano XVII, n. 50, p. 143-171, abr. 1996.

_____. Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social. (Com base no currículo mínimo aprovado em Assembléia Geral Extraordinária de 08 de novembro de 1996). Formação Profissional: Trajetória e Desafios. *Cadernos ABESS*, São Paulo, n. 7, p. 58-76, 1997a. Edição especial.

_____. Proposta básica para o projeto de formação profissional. Novos subsídios para o debate. *Cadernos ABESS*, São Paulo, n. 7, p. 15-58, 1997b.

ANTUNES, Ricardo. **O caracol e sua concha**: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho. São Paulo: Boitempo Editorial, 2005.

BACELAR, T. **As Políticas Públicas no Brasil**: heranças, tendências e desafios. Texto retirado de: Santos Junior, Orlando Alves dos...[et al.]. (organizadores). Políticas Públicas e Gerestão Local: programa interdisciplinar de capacitação de conselheiros municipais. Rio de Janeiro: FASE, 2003.

BOSCHETTI, Ivanetti. **Assistência Social no Brasil**: um direito entre originalidade e conservadorismo. Brasília, 2003.

BRASIL. Constituição Federal do Brasil, Brasília, 2000.

_____. Política Nacional de Assistência Social – PNAS e Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB-SUAS, Brasília, 2005.

_____. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social – Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social. Brasília, 2006.

CFESS. Código de ética profissional. Brasília: CFESS, 1993. Disponível em www.cfess.org.br, Consultado em 05 de outubro de 2013.

DAMASIO, E. **Assistência Social - Avanços e retrocessos**: reflexões sobre os limites da Política Nacional de Assistência Social no enfrentamento da Questão Social no Brasil. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <http://www.ess.ufrj.br/monografias/104133246.pdf>, acesso em 24 de março de 2013.

FERREIRA, Stola da Silva. NOB-RH Anotada e Comentada. Brasília, 2011.

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça; SELIGMAN-SILVA, Edith. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, Fundacentro, v. 35, n. 122, jul./dez. 2010.

IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica.** São Paulo, Cortez, 1983.

_____. **O Serviço Social na Contemporaneidade: Trabalho e formação profissional.** São Paulo: Cortez, 2001.

INSS. Norma Operacional Básica – SUAS. Brasília, 2005.

LAUDARES, João Bosco. As relações de trabalho numa sociedade capitalista: a sociedade tecnizada e capitalista. **Revista Tecnologia e Sociedade**, Curitiba, n.2, 1º semestre de 2006.

MACHADO, Lucília Regina de Souza. **Sociedade industrial x Sociedade tecnizada – mudança no trabalho, mudança na educação.** In: Educação e Trabalho, UFMG 1993.

MARX, Karl. **O capital: crítica de economia política.** Livro I: o processo de produção do capital. Tradução de Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2013.

MENDES, J.M.R. **O Sistema Único de Assistência Social: as contribuições à fundamentação e os desafios à implantação.** Porto Alegre: EDIPUCRS, 2009.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e Serviço Social.** 4. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

RAICHELIS, Raquel. O trabalho do assistente social na esfera estatal. In: CFESS/ABEPSS (Orgs.). **Direitos sociais e competências profissionais,** Brasília: CFESS/ABEPSS, 2011.

POCHMANN, Marcio. Entrevista. **Jornal da Unicamp,** São Paulo, edição 354, de 9 a 15 de abril. Disponível em: <www.unicamp.br/ju> Acesso em: 27 de maio de 2013.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito constitucional Positivo.** 33ª ed. São Paulo: Malheiros, 2010. p. 286.

SPOSATI, A. **A menina Loas: um processo de construção da assistência social.** São Paulo: Cortez, 2004.

TOMAZI, Nelson Dacio [et al]. **Iniciação à Sociologia.** 2 ed. rev. e ampl. São Paulo: Atual, 2000.

YAZBEK, Maria Carmelita, Silva, Maria Ozanira; Giovanni, Geraldo di. **A Política Social Brasileira no Século XXI – A prevalência dos programas de transferência de renda.** 3. ed. - São Paulo: Cortez, 2007.

Sites

- <http://www.ibge.gov.br/cidadesat> - IBGE
- <http://www.pmspa.gov.br> – Prefeitura Municipal de São Pedro da Aldeia.

ANEXO - QUESTIONÁRIO

Caro Assistente Social,

O presente questionário é parte da pesquisa realizada como uma exigência do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) vinculado à Graduação em Serviço Social da Universidade Federal Fluminense – UFF de Rio das Ostras. Esta pesquisa é realizada pelo estudante Luciano Robson Ribeiro de Souza sob orientação da Profa. Mariana Pfeifer e tem por objetivo identificar as condições de trabalho dos Assistentes Sociais nos CRAS da Região dos Lagos.

Os participantes deste Estudo terão suas identidades mantidas em total anonimato sendo esta a responsabilidade do estudante e da professora envolvidos neste Estudo. A participação neste Estudo é livre, voluntária e sem custos e os participantes tem a liberdade de recusar-se a participar ou retirar seu consentimento a qualquer momento, sem nenhuma penalização e sem prejuízo pessoal e/ou profissional.

Perfil do Profissional

1. Sexo: () feminino () masculino
2. Formação: () Graduação () Aperfeiçoamento () Especialização () Mestrado () Doutorado
3. Qual a sua carga horária de trabalho do SUAS? () 10 () 20h () 24h () 30h () 40h () + de 40h
4. Quantos vínculos empregatícios você tem? () 1 () 2 () 3 () 4
5. Renda total que você recebe atuando na área de Serviço Social?
() 1 SM () 2 SM () 3 SM () 4 SM () 5 SM () 6 SM () 7 SM () 8 SM () 9 SM () 10 SM
6. Renda total que você recebe atuando no SUAS?
() 1 SM () 2 SM () 3 SM () 4 SM () 5 SM () 6 SM () 7 SM () 8 SM () 9 SM () 10 SM
7. Você mora na mesma cidade em que trabalha () sim () não
8. Você participa de algum conselho de direito ou de política social?
() Assiduamente () Com frequência () Às vezes () Raramente () não participa
9. Há quantos anos você trabalha no CRAS: () 1 ano () 2 ano () 3 anos () 4 anos () 5 ou mais

Condições de trabalho do CRAS

1. Como você avalia a qualidade dos serviços prestados pelos SUAS do seu município aos usuários?
() Excelente () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo
2. Com qual frequência você participa de atividades de educação permanente promovidas pela gestão do SUAS?
() semanal () quinzenal () mensal () trimestral () semestral () anual
3. Qual seu vínculo empregatício: () Concurso público () Terceirizado () CLT () Contrato temporário

4. Qual seu regime de trabalho no SUAS: () 10h () 20h () 30h () 40h

5. Você acha que o SUAS da sua cidade tem quadro de pessoal qualificado para as funções que ocupam?

() Completamente () Em grande parte () Razoável () Pouco () Nada

6. Você acha que no SUAS da sua cidade tem a quantidade de pessoal adequada?

() Completamente () Em grande parte () Razoável () Pouco () Nada

7. Quais profissionais você acha que mais faz falta:

() Assistente Social () Psicólogo () Pedagogo () Auxiliar administrativo () Serviço Gerais

() Antropólogo () Economista Doméstico () Sociólogo () Terapeuta ocupacional

() Musico terapeuta () Outros: Qual? _____

Avalie as suas condições de trabalho no CRAS

8. Iluminação () Excelente () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo

9. Ventilação () Excelente () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo

10. Sigilo () Excelente () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo

11. Arquivo de material técnico sigiloso () Excelente () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo

12. Sala de atendimento individual () Excelente () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo

13. Sala de atendimento grupal () Excelente () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo

14. Veículo para visita domiciliar () diário () semanal () quinzenal () mensal () nunca

15. Acesso à internet () Excelente () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo

16. Acesso a telefone () Excelente () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo

17. Acesso a computador com impressora () Excelente () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo

18. Bens permanentes: mesas, cadeiras e etc. () Excelente () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo

19. Há devolução das informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários, no sentido de que estes possam usá-las para o fortalecimento de seus interesses?

() Assiduamente () Com frequência () Às vezes () Raramente () não participa

20. O CRAS lhe proporciona um trabalho autônomo, em que você está livre para atuar e tomar decisões?

() sim () não