



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CAMPUS REGIONAL DO VALE DO IVAÍ
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**



ALINE DA SILVA SABINO

**O TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL NO CREAS:
REALIDADE E DESAFIOS PRESENTES**

Ivaiporã

2021

ALINE DA SILVA SABINO

**O TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL NO CREAS:
REALIDADE E DESAFIOS PRESENTES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade Estadual de Maringá (UEM), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Profa. Dra. Claudiana Tavares da Silva Sgorlon.

Ivaiporã
2021

ALINE DA SILVA SABINO

**O TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL NO CREAS:
REALIDADE E DESAFIOS PRESENTES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade Estadual de Maringá (UEM), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Profa. Dra. Claudiana Tavares
da Silva Sgorlon
Universidade Estadual de Maringá

Professora Dra. Vanessa Rombola Machado
Universidade Estadual de Maringá

Professor Dr. Douglas Marques
Universidade Estadual de Maringá

Ivaiporã, ____ de _____ de 2021.

Dedico este trabalho primeiramente a mim que lutei para que este se concretizasse. Em segundo lugar, dedico a Deus, que foi o meu pilar de sustentação até aqui, e, em terceiro lugar, dedico aos meus pais, pela ajuda que empreenderam para que eu chegasse até aqui.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ser guia em momentos que nem mesmo eu pude enxergar uma luz no fim de um mar de incertezas.

Aos meus pais, que serviram de alicerce para que eu não desistisse do meu sonho de me formar na Universidade.

Para além das paredes da minha casa, estendo meus agradecimentos à minha orientadora Profa. Dra. Claudiana Tavares da Silva Sgorlon, pela paciência e tempo dedicado a sanar as minhas dúvidas ao longo do percurso, e por ter sido minha principal incentivadora neste processo formativo.

Ao corpo docente do Curso de Serviço Social pelos ensinamentos repassados a nós, discentes, com tanta dedicação e empenho.

“O senhor é meu pastor e nada me faltará. Ele me faz repousar em pastos verdejantes. Leva-me para as águas de descanso; refrigera-me a alma. Guia-me pelas veredas da justiça por amor do seu nome.”

Salmos 23:1-3.

SABINO, Aline da Silva. **O trabalho do/a assistente social no CREAS: realidade e desafios presentes.** 2021. 139 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Universidade Estadual de Maringá, Ivaiporã, 2021.

RESUMO

Este estudo se constitui como Trabalho de Conclusão de Curso de Serviço Social, elaborado na Universidade Estadual de Maringá-Campus Regional Vale do Ivaí, e tem como objetivo geral refletir sobre os desafios no trabalho do/a assistente social no âmbito do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), em um município de pequeno porte I, da Região do Vale do Ivaí. Assim, foi movido pelo seguinte problema: “Quais são os desafios presentes no trabalho do/a assistente social que atua no Centro de Referência Especializado de Assistência Social de um município de pequeno porte I? Para contemplar o objetivo geral proposto para esta pesquisa, foram definidos os seguintes objetivos específicos, atendidos nos três capítulos deste estudo, respectivamente: 1) Discutir historicamente e conceitualmente a categoria trabalho e seus desdobramentos na sociedade; 2) Refletir sobre a dinâmica e impacto do trabalho do/a assistente social a partir das ações profissionais que devem ser executadas no equipamento CREAS, enfatizando sobre o direito a Proteção Social Especial de Média Complexidade; 3) Identificar os desafios que se encontram no exercício profissional do/a assistente social que atua no CREAS de um município de pequeno porte I da Região do Vale do Ivaí – PR. O estudo foi pautado nas premissas da pesquisa qualitativa, de abordagem exploratória, desenvolvendo-se por meio de revisão de literatura especializada e coleta de dados obtidos mediante a aplicação de questionário, realizado junto à/ao assistente social que atua no CREAS em questão. O estudo revelou aspectos importantes do cotidiano de trabalho da/o assistente social que atua no CREAS, sobre as ações desenvolvidas no equipamento. As informações coletadas evidenciaram quais são as reais condições de trabalho da/o profissional naquele município e como as ações realizadas para a garantia de direitos impactam a vida dos/as usuários/as do CREAS de um modo geral. Neste sentido, a pesquisa trouxe reflexões sobre a importância de análise crítica da realidade por parte dos/as assistentes sociais, buscando não sucumbir a aspectos referentes a alienação e a burocratização das intervenções junto aos/às usuários.

Palavras-chave: Trabalho. Assistente Social. Desafios.

SABINO, Aline da Silva. Social worker's work at CREAS: reality and challenges encountered. 2021.139 p. Final Paper (Degree in Social Work) - State University of Maringá, Ivaiporã, 2021.

ABSTRACT

This study is a Final Paper for Degree in Social Work, developed at the State University of Maringá - Regional Campus of Vale do Ivaí, whose objective is to reflect on the challenges in the work of the social worker within the context of the Specialized Social Assistance Reference Center (CREAS) in a municipality of small size I, in Vale do Ivaí region. Thus, it was moved by the following problem: “what are the challenges faced by a social worker who works in the Specialized Social Assistance Reference Center (CREAS) in a municipality of small size I? In order to meet the objective proposed for this research, the following specific objectives were set, being approached in the three chapters of this study, respectively: Discussing work category historically and conceptually and its consequences in society; Reflecting on the dynamics and impact of work done by the social worker on basis of the professional actions that must be performed in CREAS equipment, with emphasis on the right to special social protection of medium complexity; Identifying the challenges encountered in the professional practice of a social worker working at CREAS in the municipality of small size I in the Vale do Ivaí region – State of Paraná. The study was based on the qualitative research assumptions, with an exploratory approach, developed by means of specialized literature review and data collected from the application of a questionnaire with the social worker who works at the CREAS in question. The study revealed important aspects of the social worker’s daily work at CREAS, regarding the actions developed in said equipment. Information collected exposed the real working conditions of the professional in that municipality and how the actions taken to guarantee rights impact the lives of CREAS users in general. In this regard, the research brought about reflections on the importance of critical analysis of reality by social workers, in order to try not to succumb to aspects related to alienation and bureaucratization of interventions with users.

Keywords: Work. Social Worker. Challenges.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APMI	Associação de Proteção à Maternidade e à Infância
C.F/88	Constituição Federal de 1988
CREAS	Centro de Referência Especializado em Assistência Social
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CPF	Cadastro de Pessoa Física
FGTS	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
IAPs	Institutos de Aposentadoria e Pensões
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia Estatística
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
ILP	Instituições de Longa Permanência
INPS	Instituto Nacional de Previdência Social
LA	Liberdade Assistida
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MSE	Medida Socioeducativa
NOB/SUAS	Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social
NOB/RH/SUAS	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social
OSCs	Organizações da Sociedade Civil
PAS	Política de Assistência Social
PAEFI	Programa de Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos
PASEP	Programa de Formação de Patrimônio do Servidor Público
PCB	Partido Comunista do Brasil
PIA	Plano Individual de Atendimento
PIS	Programa de Integração Social
PTB	Partido Trabalhista Brasileiro
PSC	Prestação de Serviço à Comunidade
PSD	Partido Social Democrático
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
SAM	Serviço de Assistência ao Menor
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SGD	Sistema de Garantia de Direitos

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
CAPÍTULO I – Uma breve aproximação com a categoria trabalho.....	15
1.1	Discussão sobre a centralidade da categoria trabalho e sua contribuição para a formação da sociedade contemporânea 15
1.2	Relações de Trabalho e Modo de Produção Capitalista..... 19
1.2.1	Revolução Industrial: desdobramentos na organização e divisão social do trabalho 19
1.3	Divisão social e técnica do trabalho e as novas configurações do capitalismo nos modos de produção taylorista/fordista e toyotista23
1.3.1	Introdução dos modos de produção fordista/taylorista no início do século XX.....23
1.3.2	Transição do modo de produção fordista para o toyotismo (acumulação flexível).....31
CAPÍTULO II – O TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL NO CREAS/SUAS	53
2.1	A Política de Assistência Social no Brasil: breves apontamentos históricos53
2.2	A Política de Assistência Social e a tentativa de superação do assistencialism66
2.3	Configuração da Política de Assistência Social em um município de pequeno porte I, da Região do Vale do Ivaí – PR71
2.4	Centro de Referência Especializado de Assistência Social: espaço de atuação do assistente social79
2.5	Demandas e requisições ao trabalho do assistente social no CREAS.....96
2.6	Os demandatários dos serviços do CREAS: em busca da Proteção Social 101
CAPÍTULO III – O SERVIÇO SOCIAL NO CREAS DE UM MUNICÍPIO DE PEQUENO PORTE I DA REGIÃO DO VALE DO IVAÍ – PR.....	109
3.1	Caminhos metodológicos da pesquisa..... 109
3.2	Descrição do CREAS em um município de pequeno porte I da Região do Vale do Ivaí - PR 113
3.3	Condições objetivas de trabalho do/a assistente social 116
3.4	As potencialidades e desafios ao trabalho do assistente social que atua no CREAS 121

CONSIDERAÇÕES FINAIS	124
REFERÊNCIAS.....	127
APÊNDICES.....	131
APÊNDICE A – Questionário	132
APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	133
APÊNDICE C – Questionário	135
APÊNDICE D – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	138

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa se constitui como Trabalho de Conclusão de Curso de Bacharel em Serviço Social da Universidade Estadual de Maringá, Campus Regional do Vale do Ivaí, tendo como objetivo geral conhecer os desafios do trabalho do/a assistente social no CREAS de um município de pequeno porte I, da Região do Vale do Ivaí – PR, e, como objetivos específicos elencou-se: 1) Discutir historicamente e conceitualmente a categoria trabalho e seus desdobramentos na sociedade; 2) Refletir sobre a dinâmica e impacto do trabalho do/a assistente social a partir das ações profissionais que devem ser executadas no equipamento CREAS, enfatizando sobre o direito a Proteção Social Especial de Média Complexidade, e 3) Identificar os desafios que se encontram no exercício profissional do/a assistente social que atua no CREAS de um município de pequeno porte I da Região do Vale do Ivaí – PR.

Esta temática foi escolhida a partir do envolvimento da pesquisadora com o campo de estágio, que foi o CREAS de um município de pequeno porte I, e, neste sentido, observou-se a necessidade de entender, do ponto de vista do/a assistente social, como os desafios do cotidiano se objetivam em seu exercício profissional.

Pretende-se com esta pesquisa compreender como o capital, por meio de sua reestruturação produtiva, provocou mudanças profundas no contexto social, econômico, político e cultural que propiciaram ao longo da história, transformações que tiveram influência para o surgimento das políticas sociais no Brasil e no mundo, e, concomitantemente, como a profissão de Serviço Social foi reconhecida e inscrita na divisão social e técnica do trabalho e como vem se posicionando face a essas alterações.

Em um primeiro momento, no capítulo I, observa-se a importância de expor uma contextualização histórica sobre a categoria trabalho na sociedade moderna e como o homem, através de seu trabalho, transforma a natureza, sendo uma atividade essencial à sobrevivência, bem como às interações sociais, enfatizando a teoria marxiana da mais-valia. Apresenta-se ainda uma breve explanação sobre as influências da Revolução Industrial no século XIX para a ampliação e reprodução do capital e, conseqüentemente, maior exploração da força de trabalho que se estenderam ao longo do século XX, e que trouxeram à tona as

multifacetadas expressões da questão social, que culminaram no surgimento dos sindicatos e dos movimentos sociais, que passaram a cobrar do Estado soluções para as mazelas sociais da classe trabalhadora, cada vez mais pauperizada e sem salários e direitos mínimos. Na sequência pretende-se apresentar de forma sintetizada sobre o trajeto de implantação dos modos de produção taylorista/fordista, enfatizando como ocorreu nos Estados Unidos, e, após isso, discute-se a introdução do modo de produção toyotista no Japão na era do automóvel e as suas consequências, tanto para a divisão social e técnica do trabalho, quanto para a sociedade, que durante a década de 1970 balizou o surgimento da acumulação flexível.

No capítulo II objetiva-se trazer apontamentos históricos sobre o surgimento da Política de Assistência Social no Brasil, contexto no qual surgem as primeiras ações assistencialistas, com características de caridade e benesse, consideradas como um meio de enfrentamento às expressões da questão social e também se aponta como o Estado, através da tentativa de implantar no Brasil o *Welfare State*, passou a também dar respostas às demandas da população que, em pleno século XX, continuou sofrendo com as vicissitudes do sistema capitalista, principalmente as camadas mais pobres da sociedade acometidas com a falta de acesso a direitos básicos.

Opta-se também em descrever um percurso histórico da Política da Assistência Social, desde seu provável surgimento, que se passa a partir da década de 1930 até os dias atuais, onde se apresentam os contextos em que aconteceram as principais mudanças que beneficiaram os/as trabalhadores/as que tinham acesso somente a seguros privados, ou caixas de pensões, e que, no decorrer dos anos, este cenário se altera, sobretudo após a Ditadura Militar e com a promulgação da Constituição Federal de 1988. Pretende-se também neste capítulo analisar a participação do Serviço Social no percurso histórico das políticas sociais e a importância do Movimento de Reconceituação, deflagrado na profissão em 1965 e seus desdobramentos até a contemporaneidade.

Busca-se, para além disso, demonstrar alguns apontamentos acerca da configuração da Política de Assistência Social em um município de pequeno porte I do Vale do Ivaí – PR, desde o seu surgimento até os dias atuais, no sentido de evidenciar em qual contexto ocorreram as principais transformações na área social. De antemão, procurou-se apresentar informações sobre o Centro de Referência

Especializado de Assistência Social (CREAS), a respeito das suas funções enquanto um equipamento que oferece Proteção Social de Média Complexidade, quais seguranças, serviços, programas e projetos são ofertados aos/às usuários/as, quais as principais demandas e requisições ao trabalho do/a assistente social, objetivando também conhecer quem são os demandatários dos serviços deste equipamento público.

No capítulo III aborda-se o caminho metodológico da pesquisa, sendo caracterizada como explicativa, pois apresenta dados acerca dos desafios que se colocam no cotidiano profissional do/ a assistente social do CREAS de um município de pequeno porte I da Região do Vale do Ivaí – PR, que, de acordo com Gil (2002), tem por objetivo identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos.

No que se refere às técnicas de pesquisa, constata-se que diante do objeto, quer seja, o trabalho do/a assistente social no CREAS, seria necessária a realização de entrevistas semiestruturadas com os/as assistentes sociais e alguns/as usuários/as, no entanto, devido ao contexto da pandemia e seus riscos tanto para os/as sujeitos/as quanto para a pesquisadora, definiu-se o questionário semiestruturado *online* como forma de coleta de dados. Portanto, a escolha dos sujeitos da pesquisa, que no caso foram o/a assistente social e a secretária de assistência social do município pesquisado, direcionou-se para o CREAS que se constituiu enquanto equipamento em que a pesquisadora estagiou no ano de 2019.

Ainda no capítulo III, procura-se enfatizar a descrição do CREAS, enquanto espaço físico do equipamento, equipe técnica, demandatários, localização, dentre outros aspectos que permitiram uma análise crítica do objeto de estudo.

Para finalizar, na sequência, serão apresentadas as reflexões referentes à realização da pesquisa de campo, bem como as considerações finais, que discorrem sobre os resultados da pesquisa e as possíveis contribuições, tanto para estudantes, assistentes sociais, quanto para a sociedade.

Conclui-se que o trabalho foi de extrema importância para uma maior aproximação com o trabalho do/a assistente social do CREAS pelo ponto de vista do/a próprio/a profissional, que, por meio de sua vivência, possibilita uma análise mais ampla quanto à materialização das ações realizadas para a viabilização de direitos dos/as usuários/as do serviço, considerando suas condições objetivas de

trabalho assalariado, e sua concepção sobre os desafios enfrentados cotidianamente no exercício profissional.

CAPÍTULO I – Uma breve aproximação com a categoria trabalho

Este capítulo tem por finalidade apresentar uma breve contextualização sobre a centralidade da categoria trabalho na sociedade, bem como discutir as considerações sobre sua relação com o modo de produção capitalista, e os impactos da Revolução Industrial que teve como berço a Inglaterra, na organização e divisão social do trabalho. Ainda procura-se trazer alguns apontamentos sobre a implantação dos métodos taylorista/fordista (EUA) e toyotista (Japão) na linha de produção de automóveis no século XX e sua relevância para a ampliação do capital e para as novas configurações do mundo do trabalho, com ênfase na transição do modo de produção toyotista para a acumulação flexível.

1.1 Discussão sobre a centralidade da categoria trabalho e sua contribuição para a formação da sociedade contemporânea

Sabe-se que o homem enquanto um ser biopsicossocial precisa suprir suas necessidades humanas de forma que necessita transformar a natureza. Nesse sentido, Marx (1985) afirma que o trabalho é um processo entre o homem e a natureza, assim, o homem por sua própria ação media, regula e controla esta relação. Desta forma, o trabalho tem seu valor de uso baseado na satisfação das necessidades do homem. Ainda de acordo com Marx (1985), o trabalhador:

[...] põe em movimento as forças naturais pertencentes à sua corporalidade, braços e pernas, cabeça e mão, a fim de apropriar-se da matéria natural de uma forma útil para a sua vida. Ao atuar, por meio desse primeiro movimento, sobre a natureza externa a ele e ao modificá-la, ele modifica ao mesmo tempo, sua própria natureza (MARX, 1985, p. 149).

No entanto, o homem não é a única espécie animal que se utiliza do trabalho, sabe-se que outros animais também têm que modificar a natureza para suprir suas necessidades instintivas, como, por exemplo, as abelhas que constroem suas próprias colmeias. Mas o homem se distingue das abelhas pela sua capacidade de idealização do produto que provém da capacidade teleológica, existindo o processo primeiramente na “representação do trabalhador” (MARX, 1985).

Então há uma junção daquilo que é imaginado como produto do trabalho, como o esforço dos órgãos que trabalham (mãos, pernas, braços, pés) e a vontade orientada a um fim.

Toda matéria-prima é objeto de trabalho, mas nem todo objeto de trabalho é uma matéria-prima, por exemplo, o objeto que um homem se apodera para colher um fruto não é objeto de trabalho, mas sim um meio de trabalho (MARX, 1985).

Nessa perspectiva, Marx (1985) aponta uma definição importante feita por Franklin, afirmando que o homem é como a *toolmarking animal*, ou seja, um animal que faz ferramentas, sendo estas, meios de trabalho, medidores do grau de desenvolvimento da força de trabalho:

[...] Não é o que se faz, mas como, com que meios de trabalho se faz, é o que distingue as épocas econômicas. Não são só medidores do grau de desenvolvimento da força de trabalho humana, mas também indicadores das condições sociais nas quais se trabalha [...] (MARX, 1985, p. 151).

A terra, no entanto, é considerada um meio universal de trabalho, sendo mediada pelo mesmo, de forma que se torne um campo de ação, que pode ser transformada em uma estrada ou um canal, por exemplo.

Ainda sobre os processos de trabalho, Marx (1985) destaca:

No processo de trabalho a atividade do homem efetua, portanto, mediante o meio de trabalho, uma transformação do objeto de trabalho, pretendida desde o princípio. O processo extingue-se no produto. Seu produto é um valor de uso; uma matéria natural adaptada às necessidades humanas mediante transformação da forma (MARX, 1985, p. 151).

Pontua-se que o produto materializou-se diante do emprego dos meios de trabalho e de todo o processo de dispêndio de força física e intelectual, concretizando-se como um objeto que possui valor de uso que irá atender a uma determinada necessidade humana de quem o produziu.

Para Braverman (1997), apoderar-se dos materiais da natureza tais como são não é trabalho, pois o trabalho é uma atividade que altera o estado natural desses materiais para melhorar sua utilidade, ou seja, o trabalho aplicado é que altera o estado natural das coisas para que se tornem úteis a alguma necessidade.

Diferente do trabalho instintivo animal, o homem dotado de consciência possui a capacidade de adaptação e de transformação de materiais, de forma a dividir seus projetos em operações distintas (inteligência).

Sendo o ser humano dotado de inteligência, seu trabalho dispõe de um mecanismo regulador chamado de pensamento conceptual, que tem origem no sistema nervoso. Sobre este pensamento, Bravermam (1997) conceitua:

[...] Entre as diferenças físicas dos homens e dos macacos está o relativo aumento de todas as partes do cérebro, e em especial o pronunciado volume das partes frontais e parietais dos hemisférios cerebrais, o que é mais importante para explicar a capacidade humana para o trabalho conceptualizado antes e independente da orientação do instinto [...] (BRAVERMAM, 1997, p. 51).

Segundo Oakley [s.d], a cultura humana é o resultado dessa capacidade conceptual. Como o ser humano é dotado dessa capacidade foi permitido a ele o desenvolvimento de simbologia e linguagem que permitiu com que seus conhecimentos fossem passados para um determinado grupo e também às futuras gerações.

Pode-se constatar que é impossível dissociar trabalho e cultura, porque esta é caracterizada como uma continuidade de experiências que geraram de uma forma subjetiva aquilo que é entendido como cultura material, que permitiu o desenvolvimento e o progresso das capacidades humanas.

Partilhando do pensamento de Lukács [s.d.] a essência do trabalho consiste:

[...] precisamente em ir além da fixação dos seres vivos na competição biológica com seu mundo ambiente. O momento essencialmente separatório é constituído não pela fabricação de produtos, mas pelo papel da consciência, a qual, precisamente aqui, deixa de ser mero epifenômeno de reprodução biológica: o produto diz Marx, é um resultado que no início do processo existia “já na representação do trabalhador”, isto é, de modo ideal [...] (LUKÁCS, [s.d.], p. 5).

É atribuído à consciência o papel de diferenciar o ser da natureza orgânica e o ser social, porque é através da mesma que ocorre a materialização do objeto de necessidade, por meio da realização do trabalho. Para Lukács [s.d.], o animal é tornado homem através do trabalho como *um ser que dá respostas*.

Vale ressaltar que a categoria trabalho é parte fundante do ser social, que é nada mais que um mediador da relação homem versus natureza.

Sabe-se que é por meio do trabalho que se criam coisas com valor de uso, mas é possível transformar em outras coisas com valores reais e efetivos, em forma de produtos. Sendo assim, se eu tenho fio, mas não o utilizo para fiar, logo não conseguirei criar um valor de uso efetivo para este fio, portanto, só é possível realizar a função de fiar aplicando trabalho vivo (MARX, 1985). Desta forma, em relação aos produtos, Marx (1985) afirma que:

Se, portanto, produtos existentes são não só resultados, mas também condições de existência do processo de trabalho, por outro lado é sua introdução nele, isto é, seu contato com trabalho vivo, o único meio de conservar e realizar esses produtos de trabalho passado como valores de uso (MARX, 1985, p. 153).

Até aqui sabe-se que o trabalho é uma condição eterna e indispensável à vida humana, no entanto, o processo de produção depende do que Marx (1985) chamou de “força de trabalho assalariada” que só pode ser dispendida pelo homem.

No que tange a referida “força”, Braverman (1997) apresenta uma importante reflexão:

Isento das rígidas trilhas ditadas pelo instinto dos animais, o trabalho humano torna-se indeterminado, e seus diversos determinantes, constituem, daí por diante, produtos não da biologia, mas das complexas interações entre ferramentas e relações sociais; tecnologia e sociedade. O objeto de nosso trabalho “em geral”, mas o trabalho nas formas que ele assume sob as relações capitalistas de modo de produção (BRAVERMAN, 1997, p. 54).

Entende-se aqui que o ser humano por intermédio do trabalho estabelece novas e complexas relações com a natureza, transformando-a e possibilitando novas formas de interações sociais, ampliando seus conhecimentos e saberes, perpassando-os para as futuras gerações. Todavia, é com a chegada do modo de produção capitalista que há uma mudança significativa nas relações de trabalho, imergindo a divisão da sociedade em classes, estando de um lado a burguesia (que detêm os meios de produção), e de outro, o proletariado (que vende a sua força de trabalho em troca de salário).

1.2 Relações de Trabalho e Modo de Produção Capitalista

Neste tópico serão apresentados alguns importantes fatos históricos relacionados à passagem da utilização de manufaturas para máquinas à vapor na produção de bens de consumo, o que culminou na Revolução Industrial que ocorreu na Inglaterra entre os séculos XVIII e XX e seus desdobramentos e influências sobre a organização e divisão social do trabalho com ênfase para o percurso evolutivo para se chegar no modo de produção capitalista, como se conhece atualmente.

1.2.1 Revolução Industrial: desdobramentos na organização e divisão social do trabalho

Obviamente para chegarmos até o capitalismo industrial e tecnológico como o conhecemos, houve grandes transformações no mundo do trabalho, e nas relações entre os trabalhadores, pois a produção se resumia basicamente à subsistência, como cita Souza (2016):

A partir do momento em que a produção se tornou maior que a necessidades de sua localidade, só havia uma alternativa para indústria doméstica subsistir, sem ter como escoar sua produção, os fabricantes, obrigatoriamente tiveram que vincular-se a um comerciante, que comprava sua produção e as revendia por todo mercado interno ou mesmo no exterior. Diferentemente destes fabricantes estes intermediários eram capitalistas, o mercador fazia a ponte entre o pequeno produtor e o pequeno lojista, destinava-se seu capital apenas a função comercial. Porém, desde o início dessa parceria, era comum os produtores deixarem aos mercadores, certos detalhes para a conclusão das peças de tecidos. Desta forma o mercador via-se obrigado a contratar outros trabalhadores o que o tornava de certa forma empregador, encontramos aí a gênese da transformação do capital comercial em capital industrial (SOUZA, 2016, p. 3).

Foi com a codependência entre pequenos produtores que surgiram as primeiras formas de gerar capital, pois havia uma produção excedente que conseqüentemente não era absorvida por determinada comunidade, sendo comprada e depois revendida para outros mercados externos. Entende-se que o que era produzido se tornava superior à demanda e por isso tinha que ser escoada de alguma forma pelas pequenas indústrias domésticas. Têm-se então aí as bases do

capitalismo na figura do mercador que contratava trabalhadores para fazer uma ponte entre um produtor de fios de lã e um tecelão.

Em sua breve reflexão sobre os primórdios da Revolução Industrial inglesa e sua relação com a agricultura, Souza (2016) afirma que:

A agricultura e a indústria encontravam-se estreitamente ligadas, o aumento da produção de uma pressupõe a redução da outra. Em época de colheita o trabalho de tecelagem era praticamente paralisado em função da colheita, assim como no inverno as rodas de fiar funcionavam a todo vapor. Os mercadores ricos que compravam grandes quantidades de lã se viam nos períodos de colheita obrigados a mandar a lã para fiar a longas distâncias, tinham empregados destinados a distribuir a tarefa. Depois de ser fiada, a lã ia parar nas mãos dos tecelões. Os tecelões aparentemente eram independentes, trabalhavam em suas casas eram donos do próprio tear, muitas vezes exerciam a função de empresário encomendando a cardagem, a fição e coordenando a produção. Não possuía compromisso com um determinado patrão, normalmente, lhes eram confiados a produção de mais de um mercador sendo assim devemos considerá-los não um simples operário, mas sim um fornecedor de trabalho, no qual mantinha uma relação de igual em relação ao rico cliente (SOUZA, 2016, p. 3-4).

A princípio as manufaturas domésticas disputavam espaço com a agricultura, visto que havia famílias que subsistiam das duas formas, e ao mesmo tempo em que a produção agrícola demandava tempo, a produção manufatureira ficava paralisada. Apesar de existir uma relação de compra e venda de produtos, ainda não havia muita diferença entre patrão e empregado, mas contava com uma relação entre mercador e fornecedor, sendo a tecelagem o principal tipo de manufatura da época.

Os tecelões apesar de terem seus próprios meios de produção, eram pobres porque não havia um equilíbrio entre suas despesas e seus lucros, contribuindo para que o mercador aproveitasse da situação para tirar alguma vantagem, como exemplifica Souza (2016):

Porém, este tecelão era pobre, ao pagar todas as despesas da produção, pouco lhe sobrava, ele contava muito com a sua plantação, quando esta não dava bons resultados, se via em dificuldades. Para solucionar seu problema, ele recorria a empréstimos junto ao mercador, que lhe concedia, em troca, exigia do tecelão o penhor do seu tear. Sem ter como pagar o mercador se apropriou das ferramentas do tecelão, uma vez que a matéria prima também já não lhe pertencia, sobrava-lhes, apenas sua força de

trabalho para vender. Esta apropriação ocorreu de forma lenta quase imperceptível, exceto, nos ramos onde os instrumentos eram mais caros, nestes ramos, a expropriação ocorreu de forma mais acelerada e totalitária. A mercê do capitalista as rusgas acentuam-se, e uma das formas de luta dos produtores contra “agora” seus patrões consistia na quebra das máquinas que lhes eram alugadas (SOUZA, 2016, p. 4).

Frente ao exposto, percebe-se como aconteceu de forma abrupta a expropriação dos meios de produção do tecelão que por dívidas teve que penhorar seu tear, tendo que vender apenas sua força de trabalho ao mercador, agora capitalista, originando-se uma das primeiras manifestações do até então dono da manufatura, transformado em empregado, que foi a quebra das máquinas que somente eram alugadas para o mesmo.

É evidente que esta situação não estava restrita somente ao campo e aos donos de pequenas manufaturas, existiam outras disparidades vividas pelos operários da cidade e, conforme Souza (2016):

Nas cidades, a situação era ainda pior, isto porque, os operários do campo ainda conseguiam complementar seus salários com o que tiravam da terra, enquanto nas cidades o operário só tinha o seu salário. Após a apropriação das terras comunais o quadro quase que se generaliza, o homem outrora do campo, é obrigado a deixá-lo e se estabelecer nas cidades. O aumento da mão de obra oferece as condições ideais para o capital, o excesso de mão de obra reduz ainda mais os salários a ponto de não lhes garantirem a própria subsistência. Somente alguns ofícios nos quais exigiam certas habilidades como é o caso dos penteadores, conseguiam pressionar os patrões por melhores salários, o número reduzido destes profissionais e o fato de não fixar moradia, de estarem sempre indo de uma região para outra, era fator decisivo a seu favor (SOUZA, 2016, p. 5).

A fase crucial do capitalismo acontece justamente entre os séculos XVIII e XIX, período no qual houve a Primeira Revolução Industrial e com ela a substituição da produção artesanal das manufaturas pela produção movida por máquinas e com força de trabalho assalariada, sendo esta mão de obra de homens, mulheres e crianças que trabalhavam em troca de salários ínfimos e rotinas exaustivas.

Souza (2016) exemplifica quais mudanças ocorreram no mundo do trabalho no decorrer da Revolução Industrial e os impactos na economia, na sociedade e na forma de organização do trabalho:

A Revolução Industrial não só mudara os rumos da economia com as novas técnicas de produção que permitia aos fabricantes a produção de diversos artigos em grande escala, como também abalou profundamente a base social. Ao mesmo tempo em que produzia riqueza, a revolução criava pobreza. Isto pelo fato da maquinaria possibilitar a introdução de crianças e mulheres (mão de obra barata) no interior das fábricas já que a maquinaria autômata necessita apenas de acompanhamento de suas atividades, uma vez que executa todas as etapas na produção, o que possibilitou a redução dos salários, já que não mais se faz necessário a força muscular dos homens, assim como já havíamos visto anteriormente (SOUZA, 2016, p. 6).

A estratégia do capital sempre foi extrair o lucro do trabalho excedente do trabalhador, o que Marx denominou de Mais-valia.¹ Desta forma, o capitalista vendo a possibilidade de crescimento da produção, acaba por contratar mais crianças e mulheres, reduzindo assim os salários como forma de lucrar mais na produção que necessitava apenas de acompanhamento das atividades, sem emprego de força masculina.

Marx (2002) afirma que o acúmulo de capital aumenta a divisão do trabalho que por sua vez aumenta o número de trabalhadores e, inevitavelmente, vira um círculo sequencial onde tudo se repete.

Sendo assim, há uma necessidade maior de trabalhadores para participar destes processos que são divididos em etapas, com máquinas que facilitam as operações ao mesmo tempo em que alienam, diante da alta carga horária e dos baixos salários que pagam devido à concorrência formada entre os trabalhadores pelo capital.

Foi a partir da percepção da superexploração que estavam vivendo durante a plena ascensão da Revolução Industrial inglesa que muitos trabalhadores(as) passaram a se organizar em sindicatos. Nessa perspectiva:

A sorte dos trabalhadores estava muito ligada à forma como se organizavam. Os ofícios que dispunham de uma forte organização de

¹ A **mais-valia** é um conceito criado pelo alemão Karl Marx (1818-1883), para entender as relações entre o tempo necessário para realizar um trabalho e sua renumeração. Para a economia política marxista, o valor do trabalho e o salário recebido pelo trabalhador significa desigualdade. Ou seja, o esforço do trabalhador não é convertido em valores monetários reais, o que desvaloriza seu trabalho. Em outros termos, a mais valia significa a diferença entre o valor produzido pelo trabalho e o salário pago ao trabalhador. É, portanto, a base de exploração do sistema capitalista sobre o trabalhador. BEZERRA, Juliana. A mais-valia de Karl Marx. Toda Matéria. Disponível em: <<https://www.todamateria.com.br/a-mais-valia-de-karl-marx/>>.

ajuda mútua de sindicatos mais consistentes, seus membros possuíam também mais educação, estavam mais ligados a política, portanto, estavam mais dispostos a lutarem pela conservação dos seus direitos. A diferença socioeconômica entre os grupos de trabalhadores quase imperceptíveis nas décadas que antecede a eclosão da revolução industrial se torna nítida nas principais cidades industriais inglesas nas primeiras décadas do século XIX. O prestígio, a organização, a remuneração, a moradia difere acentuadamente entre os trabalhadores qualificados e não qualificados (SOUZA, 2016, p. 7).

A competição entre os trabalhadores também se acirra nesta época, ao passo que como acontece nos tempos atuais, os profissionais que tinham mais experiência e qualificação saíam na frente daqueles que não possuíam, fator também acentuado com a divisão social do trabalho, contando com o fato de que mulheres e crianças trabalhavam em linhas de produção, ganhando salários inferiores aos dos homens. O que ocorre também devido a essa diferença entre mão de obra qualificada e não qualificada, é uma diferenciação socioeconômica entre os trabalhadores com questão à própria organização para manterem seus direitos. E, vale salientar que esse contraste é visível até os dias atuais, onde a sociedade está dividida em classes sociais.

1.3 Divisão social e técnica do trabalho e as novas configurações do capitalismo nos modos de produção taylorista/fordista e toyotista

Neste tópico são apresentadas importantes informações sobre a implementação de novos meios de produção em massa de automóveis no século XX com o fordismo/taylorismo nos Estados Unidos e o toyotismo no Japão, bem como as suas influências para a divisão social e técnica do trabalho, e a contribuição de cada um para o modo de produção que se conhece atualmente como acumulação flexível.

1.3.1 Introdução dos modos de produção fordista/taylorista no início do século XX

No século XX é possível ter a dimensão de que o capitalismo entra em um processo de evolução com o surgimento de outras visões sobre o modo de

²produção de bens de consumo em massa, como é o caso do fordismo/taylorismo que surge como uma ideia de um empresário da indústria automobilística, chamado Henry Ford.

A ideia principal de Ford era estimular a produção de veículos em massa, e, no ano de 1914, introduziu no dia de trabalho nas fábricas uma jornada de oito horas e, cinco dólares como recompensa para os trabalhadores da linha automática de montagem de carros que ele estabelecera no ano anterior, em Dearborn, Michigan (HARVEY,1993).

O que atrela o fordismo ao taylorismo é uma espécie de tratado que se chama “Os Princípios da Administração Científica”, de Frederick W. Taylor, que descrevia como a produtividade do trabalho podia ser radicalmente aumentada através da decomposição de cada processo de trabalho em movimentos componentes e da organização de tarefas de trabalho, fragmentadas segundo padrões rigorosos de tempo e estudo de movimento (HARVEY,1993).

Henry Ford possuía muitos planos para sua linha de produção de automóveis, pois, pretendia fazer o que Taylor chamava de “organização científica do trabalho” para que houvesse uma produção em massa:

[...] Ford muda isso tudo. Aplica os métodos do taylorismo (ou organização científica do trabalho) à indústria automobilística para atender a um potencial consumo de massas. Ele é filho de um sitiante e quer fornecer aos agricultores norte-americanos um meio de transporte pessoal, sem complicações excessivas, destinado a romper seu isolamento e, sobretudo, acessível ao seu bolso [...] (GOUNET,1999, p. 18).

Então, pode-se dizer que teve uma base para que pudesse realmente alterar o modo de produção, haja vista que o seu produto final não era acessível, pois o processo que não era devidamente organizado causava o encarecimento, impossibilitando o consumo em massa. Para Harvey (1993),

² Ao mesmo tempo, os novos processos produtivos têm implicado uma extraordinária economia de trabalho vivo, elevando brutalmente a composição orgânica do capital; resultado direto na sociedade capitalista: *o crescimento exponencial da força de trabalho excedentária em face dos interesses do capital* – e os economistas burgueses (que se recusam a admitir que se trata do exército industrial de reserva próprio do tardo-capitalismo) descobrem...o “desemprego estrutural”! De fato, o chamado “mercado de trabalho” vem sendo radicalmente reestruturado³³ - e todas as “inovações” levam à precarização das condições de vida da massa dos vendedores de força de trabalho: a ordem do capital é hoje, reconhecidamente, a ordem do desemprego e da “informalidade” (NETTO, 2010, p.13).

o que havia de especial em Ford é que ele tinha uma visão de que produção em massa significava consumo em massa, havendo assim uma nova visão sobre os processos de reprodução da força de trabalho, uma nova política de controle e gerência do trabalho, uma nova estética e uma nova psicologia. Em suma, um novo tipo de sociedade democrática, racionalizada, modernista e populista (HARVEY, 1993, p. 121).

É evidente que aliado a todas as mudanças que Ford propôs no modo de produção e julgava necessárias, estava também a precarização do trabalho, visto que a mão de obra especializada não seria mais tão necessária por conta da divisão dos processos de montagem dos automóveis, por exemplo. A esteira permitiria que cada funcionário executasse uma determinada ação do processo de produção. Ford partia do princípio de racionalização própria da tradição taylorista. Sobre isto, Gounet (1999), apresenta que:

1- A primeira racionalização é o parcelamento das tarefas, na mais pura tradição taylorista. Em vez de fazer um veículo inteiro, um operário faz apenas um número limitado de gestos, sempre os mesmos, repetidos ao infinito durante sua jornada de trabalho. O parcelamento significa que o trabalhador não precisa mais ser um artesão especialista em mecânica. Acontece desqualificação dos operários (GOUNET, 1999, p. 19).

Ainda sobre as ideias de Ford para a transformação na linha de produção de automóveis em massa, Gounet (1999) explica que:

2- Se o trabalho de cada um é regulado, a ligação entre os diferentes trabalhos ainda não o é. Cria-se para isso a linha. Uma esteira rolante desfila, permitindo aos operários, colocando-os um ao lado do outro, realizar operações que lhes cabem. Além de ligar os trabalhos individuais sucessivos, a linha fixa uma cadência regular de trabalho, controlável pela direção da empresa. Permite uma produção fluida, limitando ao máximo os estoques e o transporte entre operações (GOUNET, 1999, p. 19).

O filme *Tempos Modernos* de 1936, com Charlie Chaplin (1889-1977) representa as mudanças que ocorreram no interior das fábricas naquela época em que o funcionário trabalhava incessantemente em uma linha de produção, onde havia uma esteira e tinha que executar somente uma função. De forma cômica o personagem de Chaplin fica meio maluco de tanto executar uma mesma operação repetidas vezes, assim como seus companheiros de trabalho. Uma importante reflexão que o filme traz à tona é que a produção em massa precarizou o trabalho de

forma que com a crescente produção, a mão de obra qualificada era substituída por outra não qualificada, com salários mais baixos. Todas essas mudanças não refletiram somente na economia, mas no modo de vida da sociedade como um todo, porque a partir da automação das fábricas que foi possível uma produção eficiente para a massa de potenciais consumidores que surgiu com o capitalismo industrial.

Ford também transformou sua fábrica, no sentido de fazer uma padronização das peças, sendo isso possível se ele comprasse as firmas que produziam tais peças. Desta forma, Gounet (1999), afirma que:

3- Para reduzir o trabalho do operário a alguns gestos simples e evitar o desperdício de adaptação do componente ao automóvel, Ford tem a ideia de padronizar peças. Assim, um mesmo elemento é montado em um mesmo modelo. Mas para obter esses resultados e ter os componentes exatos, adaptáveis aos seus carros, Ford precisa comprar as firmas que fabricam as peças. É dessa maneira que o empresário se atira à integração vertical, ou seja, ao controle direto de um processo de produção de cima para baixo (GOUNET, 1999, p. 19).

Henry Ford não pensava somente na questão de vender o seu produto a qualquer custo, mas também em criar um estilo de consumo que fosse “acessível” à massa, um mercado em potencial, o que para a época era inovador, entrando no campo do capitalismo que podemos chamar de criação de necessidades na forma de produtos, bens duráveis ou não duráveis.

A intenção de Ford era de que uma nova sociedade fosse originada a partir do mundo corporativo, pois mesmo que a rotina de trabalho fosse de oito horas diárias a cinco dólares, a intenção não era somente de esgotar o operário, mas possibilitar que o mesmo tivesse tempo para o lazer, dando a este oportunidade também de consumir os produtos das corporações que agora produziram em massa (HARVEY, 1993).

No entanto, as coisas não eram simples, visto que muitos problemas sociais viriam junto, como um novo tipo de sociedade baseada no consumo, como observa Harvey (1993):

Por isso, em 1916, Ford enviou um exército de assistentes sociais aos lares dos seus trabalhadores “privilegiados” (em larga medida imigrantes) para ter certeza de que o “novo homem” da produção de massa tinha o tipo certo de probidade moral, de vida familiar e da capacidade de consumo prudente (isto é, não alcoólico) e “racional”

para corresponder às necessidades e expectativas da corporação. A experiência não durou muito tempo, mas a própria existência foi um sinal presciente dos profundos problemas sociais, psicológicos e políticos que o fordismo poderia trazer (HARVEY, 1993, p. 122).

Toda esta experiência pensada por Ford foi necessária para que ele conhecesse a realidade dos seus trabalhadores que julgava privilegiados, e que suas verdadeiras necessidades eram outras. Ao contrário do que ele pensava, o fordismo também traria a sociedade mais mazelas sociais e tantos outros problemas até de cunho psicológico, pois sua possível lucratividade teria um preço que seria pago pelos trabalhadores e que seus salários não as compensariam no final. A coerção era praticada por Ford para atrair operários às suas fábricas.

Antes, e entre os concorrentes, o salário é de 2,5 dólares. Dobrando a remuneração, Ford pensa atrair os funcionários que faltam. O que ele não diz é que, para receber seus 5 dólares, o trabalhador deve dar provas de boa conduta, ou seja: não ser uma mulher, não beber, destinar seu dinheiro à família. A empresa cria um serviço social para controlar a situação nas casas dos beneficiários do prêmio Ford e, nos primeiros anos ele recusará os 5 dólares a 28% do pessoal (GOUNET, 1999, p. 20).

Ford foi estrategista no sentido de convocar trabalhadores às suas fábricas, em sua maioria imigrantes como uma melhor proposta que a dos concorrentes, mas impondo condições voltadas à conduta pessoal dos indivíduos e também fazendo distinção de gênero com as mulheres, apenas como uma forma de atraí-los e depois recusar a proposta inicial de 5 dólares por dia trabalhado.

Porém, a tática de Ford funcionou bem, pois, por meio de grandes publicidades em jornais conseguiu recrutar os trabalhadores que precisava para sua fábrica não tendo mais problemas com mão de obra e, conseqüentemente, começou a colher frutos da sua nova organização da produção.

Graças à nova organização da produção e ao afluxo de operários, atraídos pela diária de 5 dólares, Ford conquista o mercado norte-americano, em seguida, mundial. Apesar do aumento dos custos salariais, ele consegue baixar os preços dos veículos, seu objetivo para alcançar o consumo de massas. Aquilo que perde na produção de um veículo, recupera na massa de carros vendidos. Em 1921, pouco mais da metade dos automóveis do mundo (53%) vem da fábrica Ford. O capital da empresa, que era de 2 milhões de dólares em 1907, passa a 250 milhões em 1919 graças aos lucros incessantes (GOUNET, 1999, p. 20).

Com Ford ganhando o mercado mundial, os seus concorrentes são obrigados a aderir às soluções fordistas e aumentar a proposta de salário para 5 dólares, ou então correrem riscos com a produção de automóveis artesanais o que poderia provocar seu desaparecimento. Entre os anos de 1923 a 1941 o número de fabricantes caiu drasticamente de 108 para apenas 12, e só sobreviveram aqueles que introduziram novos métodos de produção e também os salários de 5 dólares (GOUNET, 1999).

Pode-se observar neste contexto que durante um tempo Ford teve o monopólio da indústria automobilística, sendo que cresceu e expandiu para o mercado mundial, instalando filiais em vários países como Canadá e Inglaterra, porém o mesmo crescimento também ocorreu com a *General Motors* que virá a ser mais tarde sua maior concorrente.

O fordismo também se beneficiou do pós guerra na Europa ocidental que pretendia reconstruir sua economia com capitais americanos através do Plano Marshall, tornando-se referência obrigatória para o mercado automobilístico europeu.

Os acontecimentos iam bem para a empresa de Henry Ford, uma vez que se sentia confiante nos negócios até que chegou a Grande Depressão de 30, que o obrigou a cortar salários e a demitir funcionários de suas fábricas. Neste contexto, foi necessária uma intervenção do Estado para salvar o capitalismo, como aponta Harvey (1993):

Foi necessário o New Deal de Roosevelt para salvar o capitalismo – fazendo, através da intervenção do Estado, o que Ford tenta fazer sozinho. Ford tinha se esforçado por antecipar-se aos acontecimentos, nos anos 30, fazendo seus trabalhadores proverem a maior parte de suas necessidades de subsistência. Eles deveriam, alegava ele, cultivar legumes nas horas vagas nos próprios jardins (uma prática seguida com grandes resultados durante a Segunda Guerra Mundial na Inglaterra) (HARVEY, 1993, p. 122).

Nesse sentido, acreditava-se que a auto-ajuda iria combater a depressão econômica, uma espécie de utopia imaginada por Ford, mas o que de fato contribuiu para o crescimento do fordismo foi a suburbanização e a desconcentração da população e da indústria, sendo estes os fatores que estimularam a demanda efetiva dos produtos de Ford durante a expansão do pós-guerra em 1945. (HARVEY, 1993).

O problema da configuração e uso próprio dos poderes do Estado só foi resolvido depois de 1945. Isso levou o fordismo à maturidade como regime de acumulação plenamente acabado e dinstintivo. Como tal, ele veio a formar a base de um longo período de expansão pós-guerra que se manteve mais ou menos intacto até 1973 (HARVEY, 1993, p. 125).

O fordismo do pós-guerra já era visto com a significância de apenas modo de produção de veículos em massa, não mais como seu criador imaginava como um modo de vida, pois implicava em uma produção padronizada e de consumo em massa, que nos termos de neoconservadores como Daniel Bell, poderia vir a corromper a ética do trabalho e outras virtudes capitalistas. (HARVEY, 1993).

Entende-se que a partir de um certo ponto, a disseminação do fordismo já não tinha haver apenas com a criação de uma nova sociedade de consumo, mas também com o fator acumulativo de capital, que criava cada vez mais relações de poder dentro e fora dos EUA como uma forma de dominação econômica no período do pós-guerra.

O fordismo se disseminou desigualmente, à medida que cada Estado procurava seu próprio modo de administração das relações de trabalho, da política monetária e fiscal, das estratégias de bem-estar e investimento público, limitados internamente apenas pela situação das relações de classe e, externamente, somente pela sua posição hierárquica na economia mundial e pela taxa de câmbio fixada com base no dólar (HARVEY, 1993, p. 132).

Mesmo com a ascensão do sistema fordista, nem todos sentiam satisfação com os efeitos causados no mercado de trabalho, pois houve uma fragmentação de setores “monopolista” e “competitivo”, o que acentuava cada vez mais as desigualdades, das quais resultaram em grandes tensões sociais, pois haviam questões de raça, gênero e etnia que privilegiavam alguns em detrimento de outros para alcançar o que denominavam “emprego privilegiado”. Alguns desses empecilhos faziam com que se acentuasse a insatisfação de algumas camadas da sociedade com o fordismo que criava necessidades para o consumo em massa, mas nem todos eram privilegiados e poderiam ter renda para consumir.

A partir do ponto de vista segregacionista do fordismo pode-se afirmar que havia lutas trabalhistas, mas o sindicalismo era um privilégio predominantemente de homens brancos.

As lutas trabalhistas não desapareceram, pois os sindicatos muitas vezes eram forçados a responder a insatisfações das bases. Mas os sindicatos também se viram cada vez mais atacados a partir de fora, pelas minorias excluídas, pelas mulheres e pelos desprivilegiados. Na medida em que serviam aos interesses estreitos de seus membros e abandonavam preocupações socialistas mais radicais, os sindicatos corriam o risco de ser reduzidos, diante da opinião pública, a grupos de interesse fragmentados que buscavam servir a si mesmos, e não a objetivos gerais (HARVEY, 1993, p. 133).

Esperava-se que um sistema de produção em massa como o fordista fosse controverso a partir das exigências para adentrar no mercado de trabalho, muitas camadas sociais não contempladas mostravam descontentamento, até mesmo diante dos sindicatos que pareciam ser movidos somente por interesses individuais de seus membros. Esta questão ficou marcada diante de opinião pública da época, o que parecia controverso à dinâmica de lutas socialistas radicais em defesa do coletivismo e equidade de direitos sociais.

O Estado teria um papel decisivo para poder sanar o crescente descontentamento da população excluída, com soluções práticas para remediar as desigualdades e combater o empobrecimento das minorias:

A legitimação do poder do Estado dependia cada vez mais da capacidade de levar benefícios do fordismo a todos e encontrar meios de oferecer assistência médica, habitação e serviços educacionais adequados em larga escala, mas de modo humano e atencioso. Os fracassos qualitativos nesse campo eram motivo de inúmeras críticas, mas, no final, é provável que os dilemas mais sérios fossem provocados pelo fracasso quantitativo. A condição do fornecimento de bens coletivos dependia da contínua aceleração da produtividade do trabalho no setor corporativo. Só assim o Estado keynesiano do bem-estar social poderia ser fiscalmente viável (HARVEY, 1993, p. 133).

Assim, identifica-se como o Estado passa a encarar as manifestações dos excluídos, e a forma que passa a atuar diante de um crescente exército de reserva do capital, sendo obrigado a criar algum tipo de estratégia que leve algum benefício do fordismo à essa população, porém tendo alguns fracassos no sentido qualitativo. Confere-se que as promessas do sistema não estavam se realizando plenamente, com isso, foram surgindo movimentos críticos às práticas contraculturais nos anos 60, paralelas ao movimento das minorias excluídas, formando uma base que daria origem a um novo engajamento político-cultural em um momento crucial de crescimento do sistema fordista.

Devem-se acrescentar a isso todos os insatisfeitos do Terceiro Mundo com um processo de modernização que prometia desenvolvimento, emancipação e plena integração ao fordismo, mas que, na prática, promovia a destruição de culturas locais, muita opressão e numerosas formas de domínio capitalista em troca de ganhos bastante pífios em termos de padrão de vida e de serviços públicos (como por exemplo no campo da saúde), a não ser para uma elite nacional muito afluente que decidira colaborar ativamente com o capital internacional (HARVEY, 1993, p. 133).

Aliado a tudo isso estavam alguns movimentos em prol da libertação nacional, e também outros movimentos burgueses que se mobilizavam em torno das insatisfações políticas do fordismo global, que mantinha a hegemonia geopolítica norte-americana pautada no anticomunismo e militarismo.

Contudo, a despeito de todos os descontentamentos e de todas as tensões manifestas, o núcleo essencial do regime fordista manteve-se firme ao menos até 1973 e, no processo, até conseguiu manter a expansão no período pós-guerra – que favorecia o trabalho sindicalizado e, em alguma medida, estendia os “benefícios” da produção e do consumo de massa de modo significativo – intacta. Os padrões materiais de vida para a massa da população dos países capitalistas avançados se elevaram e um ambiente relativamente estável para os lucros corporativos prevalecia. Só quando a aguda recessão de 1973 abalou esse quadro, um processo de transição rápido, mas ainda não bem entendido, do regime de acumulação teve início (HARVEY, 1993, p. 134).

Ainda que o sistema fordista tenha trazido certo êxito para a indústria e para as sociedades capitalistas, a sua transição seria um processo inevitável a longo prazo, supondo que as fábricas iriam investir cada vez mais em tecnologia que possibilitasse um aumento da produtividade, economia de recursos, dentre outros fatores, porém esse processo se deu de uma forma mais rápida do que se podia imaginar para o sistema de acumulação flexível.

1.3.2 Transição do modo de produção fordista para o toyotismo (acumulação flexível)

Tal sistema foi implementado gradativamente no Japão entre 1950 e 1970, na Toyota, indústria automobilística. Kiichiro Toyoda tinha a intenção de tornar o mercado automobilístico japonês tão competitivo quanto ao americano e, para isso, teve que adaptar o sistema fordista em seu país, de forma que a

competitividade não deixasse as indústrias automobilísticas japonesas desaparecerem do mercado.

Para o mercado automobilístico japonês não era rentável produzir em larga escala e em série, pois, eles acreditavam que se deveria produzir conforme a demanda de consumidores, repondo a produção quando necessário, assim como nos supermercados, onde os clientes se servem e logo depois o estoque é repostado.

Para simplificar: existe um estoque mínimo de veículos apresentados aos clientes, estes escolhem seus carros; a Toyota então reconstitui o estoque em função do que foi vendido; produz os carros que faltam; mas para isso, precisa dos componentes específicos dos modelos comprados; retira-os dos estoques; as indústrias de autopeças renovam então as reservas esgotadas; também elas devem ter peças e se aprovisionam em estoques previamente constituídos; e assim por diante. Dessa maneira, a produção é puxada pela demanda e o crescimento pelo fluxo (GOUNET, 1999, p. 26).

Diferentemente do fordismo, o toyotismo acabou por não apostar na produção em massa para consumo em massa, e sim em um modelo de produção baseado na demanda que iria se apresentando diante daquilo que seria vendido, trabalhando mais pelo fluxo de vendas.

A Toyota queria maior rentabilidade para seus negócios, por isso visava combater todo tipo de desperdício no processo produtivo, decompondo as etapas de produção da seguinte maneira: transporte; produção propriamente dita; estocagem e controle de qualidade.

Dessas atividades, apenas a produção agrega valor ao produto. As outras, embora indispensáveis, não agregam valor. Representam custos, e portanto é preciso limitar ao máximo o tempo de transporte, estocagem e controle de qualidade. Eis porque a máxima fluidez da produção é objetivo supremo (GOUNET, 1999, p. 26).

O que se tinha em mente era evitar estoques ao máximo para manter o fluxo da cadeia, por esse motivo a Toyota queria reduzir o tempo máximo de transporte, estocagem e controle de qualidade, pois isso geraria maior rentabilidade, evitando desperdícios.

Diferentemente de como ocorriam os processos de trabalho no fordismo, o toyotismo previa uma flexibilização de modo diferenciado, porque já não teria a necessidade de se ter um funcionário por máquina.

Na Toyota, desde 1955 um trabalhador opera em média cinco máquinas. Enquanto quatro delas funcionam automaticamente, ele carrega, descarrega, prepara a quinta. Se há duas máquinas que precisam operar ao mesmo tempo, ele chama um colega. Isso tem duas consequências imediatas: o trabalho não é mais individualizado e racionalizado conforme o taylorismo; é um trabalho de equipe; a relação homem-máquina torna-se a de uma equipe de operários frente à um sistema automatizado, em segundo lugar, o trabalhador deve tornar-se polivalente para operar várias máquinas diferentes em seu trabalho cotidiano, mas também para poder ajudar o colega quando preciso (GOUNET, 1999, p. 27).

Então a polivalência do trabalhador tornou-se peça chave no modo de produção toyotista, porque como as máquinas eram automáticas, logo um funcionário poderia operá-la, bem como preparar uma outra máquina para começar outra operação, assim, ele deveria estar preparado para essa multiplicidade de funções, diferentemente do taylorismo onde havia um operário por máquina. O trabalho em equipe passou a ser mais estimulado pelo toyotismo, pois se as máquinas tivessem que ser operadas ao mesmo tempo, os operários poderiam se auxiliar mutuamente.

É preciso esclarecer que tal transição para o toyotismo foi possível devido a uma crise do sistema fordista que teve início em meados da década de 1960, pois o crescimento conquistado durante o período pós-guerra começou a apresentar problemas de produtividade e lucratividade corporativas, ocasionando uma crise fiscal nos Estados Unidos, com a aceleração da inflação, solapando o poder do dólar como moeda-reserva internacional estável. A formação do mercado do euro-dólar e a contratação de crédito no período 1966-1967 foram na verdade sinais prescientes da redução do poder norte-americano de regulamentação do sistema financeiro internacional (HARVEY, 1993).

A crise estrutural ocorrida no final da era fordista era resultado, ainda, do sentido destrutivo da lógica do capital, verificado na tendência decrescente do valor de uso das mercadorias e na exploração cada vez maior do trabalhador, caracterizada pela intensificação do trabalho e da deterioração das condições laborativas. Um modelo de produção no qual vigora um desrespeito evidente pela força humana que trabalha e cujos produtos têm cada vez menos vida útil (onde se observa um menosprezo também pelo público consumidor, peça fundamental do lucro mercadológico), não poderia ter outro fim senão o perecimento (PERES, [s.d], p. 3).

São uma série de fatores que levam a acreditar que o fordismo já estava saturado, uma vez que a dinâmica de trabalho já não era tão proveitosa, pois os operários das fábricas não sabiam como comandar diversos processos ao mesmo tempo, portanto, acabavam tendo especialidade em apenas uma função ao invés de ser mais flexível e se adaptar, na medida em que era dotado de inteligência suficiente para isso.

A profunda recessão de 1973, exacerbada pelo choque do petróleo, evidentemente retirou o mundo capitalista do sufocante torpor da “estagflação” (estagnação da produção de bens e alta inflação de preços) e pôs em movimento um conjunto de processos que solaparam o compromisso fordista. Em consequência, as décadas de 70 e 80 foram um conturbado período de reestruturação econômica e reajustamento social e político (HARVEY, 1993, p. 140).

Diante de todas as incertezas que rondavam a organização industrial e a vida social e política da época, outras experiências foram surgindo, para representar um possível novo sistema de acumulação que iria ser o começo de uma nova regulamentação, tanto política quanto social, totalmente distinta do anterior.

A acumulação flexível como vou chamá-la, é marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo. Ela se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional (HARVEY, 1993, p. 140).

Se antes havia um desenvolvimento desigual entre as diferentes regiões geográficas, com a acumulação flexível este cenário se altera rapidamente, pois começa a surgir o movimento de emprego de setor de serviços, assim como outros conjuntos industriais totalmente novos em regiões que eram consideradas subdesenvolvidas. Outro ponto importante à acumulação flexível foi o movimento de “compreensão do espaço-tempo”, que consistia no estreitamento da tomada de decisões na esfera pública e privada, contando com o contributo da comunicação via satélite e a queda nos custos do transporte.

Como o toyotismo passa a ser um novo sistema de produção, exigirá mais do trabalhador que o fordismo, podendo chegar ao ápice da intensificação do

trabalho. Como já citado anteriormente, o operário terá que ser polivalente e operar até cinco máquinas simultaneamente. Desta forma, de acordo com Gounet (1999):

A intensificação do trabalho atinge o auge. A mão-de-obra é empregada mais intensamente do que antes. Um exemplo é a mudança da relação um homem/uma máquina para a relação de uma equipe/um sistema (onde cada homem opera cinco máquinas). No toyotismo, o princípio fundamental do taylorismo, ou seja, a luta patronal contra o ócio operário atinge um patamar superior (GOUNET, 1999, p. 29).

Para além disso, havia no sistema toyotista um modo diferenciado de gerenciamento da produção, chamando *by stress* (por tensão) que consistia em sinais luminosos que serviriam de parâmetro para solucionar possíveis problemas na produção. Assim,

em toda a cadeia de produção há sinais luminosos com três luzes: verde, tudo em ordem; laranja, há superaquecimento, a cadeia avança em velocidade excessiva; vermelha há um problema, é preciso parar a produção e resolver a dificuldade (GOUNET, 1999, p. 29).

Neste sistema não necessariamente o sinal verde aponta que está tudo certo na produção, pode significar que tenham problemas que não estão aparecendo, e o ideal para uma produção de automóveis de qualidade seria a oscilação entre os sinais verde e laranja.

Enquanto o fordismo apostava na produção em massa, e conseqüentemente precisava de mais trabalhadores, o toyotismo preferia trabalhar na perspectiva mais pessimista de produção, flexibilizando e contratando o mínimo de operários possíveis. Se acaso houvesse um aumento da produção, a solução seria que os operários efetivos fizessem horas extras e a empresa teria que contratar temporários, uma espécie de subcontratação.

Caso a alta continue, o fabricante pode admitir mão-de-obra suplementar. Mas a política básica é usar o mínimo de operários e o máximo de horas extras. Um operário da Toyota fica na fábrica 2.300 horas por ano, em média, ou seja, sem levar em conta as licenças, uma média de 44 horas por semana. Em comparação, o trabalhador de uma montadora na Bélgica (Ford-Genk, General-Motors-Anvers, Volkswagen-Forest, Renault-Vilvorde e Volvo-Gand) permanece entre 1.550 e 1.650 horas/ano (GOUNET, 1999, p. 30).

Como já mencionado, o operário da Toyota tinha que ser polivalente e ter um bom espírito de equipe, tendo que ter mais aptidões que um operário da Ford, todavia, os salários eram corrigidos de acordo com a qualificação.

O fato é que o maior empecilho para os planos da fábrica japonesa na década de 50 era o sindicalismo, que se desenvolveu na guerra contra o fascismo, como aponta Gounet (1999):

Tem certos pontos em comum com as organizações de trabalhadores da Europa e América do Norte. Para os fabricantes japoneses, possui dois defeitos essenciais. Primeiro, baseia-se na solidariedade de classe e não na colaboração como o patronato. Segundo é combativo. Em 1946, há em média 118 paralisações do trabalho por mês, em 1947, 113, em 1948, 170. Em resumo: é preciso acabar com o sindicato (GOUNET, 1999, p. 30-31).

Os empresários japoneses do automobilismo consideravam que o sindicalismo baseado na solidariedade de classes não era conveniente aos seus negócios, pois havia muitas paralisações dos trabalhadores em busca de melhores condições de trabalho, a intenção deles era que o sindicato cooperasse com o empregador a qualquer custo, visando a garantia de efetividade dos postos de trabalho.

Em 1950, a Toyota decide suprimir 2 mil empregos. A resposta imediata é a greve. Esta dura muitos meses, envolvendo inclusive os fornecedores titulares da montadora, com sua filial Nippondenso. A empresa termina vencendo, graças ao apoio dos bancos: as demissões são mantidas. Mas seu presidente tem que pedir demissão. O conflito marca os trabalhadores japoneses e também a empresa. Esta, para evitar outros enfrentamentos, opta por manter um efetivo mínimo, mas com estabilidade quase plena (GOUNET, 1999, p. 31).

Se por um lado a montadora visa evitar embates com seus colaboradores, lhes dando estabilidade plena, por outro exige que os funcionários abram mão do direito de fazer greves ou paralisações, requisitando aumentos salariais, ficando submissos às vontades da empresa. E, no caso da Toyota, seus grandes aliados foram os bancos.

Ainda na década de 1950, um segundo choque entre patrões e sindicato, agora se tratando da montadora Nissan, também japonesa, onde os trabalhadores entram em greve por melhores salários. O presidente da empresa resolveu promover

um locaute para dar fim ao movimento grevista, com financiamento de dois grandes bancos japoneses que lhe garantiriam empréstimos ao longo de um ano. Nesse sentido, aproveitando da situação, fragiliza os líderes sindicais promovendo suas prisões e cria um novo modelo de sindicato que irá usar em seu benefício.

Este visita os grevistas, aconselha-os a entrar no novo sindicato e retornar ao trabalho, para não perderem o emprego. Esfaimados, desmobilizados, chantageados, os trabalhadores voltam à empresa. A Nissan criou sindicato-casa, aquele que hoje é o típico sindicato japonês, rapidamente imitado em todo o arquipélago (GOUNET, 1999, p. 31).

Sem dúvida o enfraquecimento do sindicalismo de solidariedade de classes abriu precedentes para o crescimento da Toyota, porque agora o sindicato estaria atrelado ao patrão e as suas vontades em troca do emprego estável e vitalício.

Existem ainda três apontamentos de Gounet (1999) acerca do toyotismo, relacionado à produtividade elevada em relação às outras empresas automobilísticas, sendo comparada com as montadoras norte-americanas e europeias.

1- O toyotismo pode enfrentar melhor a crise econômica e a saturação do mercado. Ohno declara: “Eu não teria a petulância de dizer qual é o melhor, se o sistema Ford ou o Toyota. Penso contudo poder afirmar, com base na experiência, que o sistema Toyota adapta-se melhor a uma economia em crescimento lento” (GOUNET, 1999, p. 32).

A Toyota adaptou-se melhor às mudanças do mercado devido ao modo de produção *just in time* e o sistema SMED, que assegurava que a montadora estaria prevenida para qualquer mudança na demanda de automóveis que acontecesse ao longo do mês evitando assim o acúmulo de estoques.

Já com a questão da adaptação de novas tecnologias, a Toyota acreditava que deveria produzir sempre com um custo menor em relação às máquinas antigas, seria preferível operar uma máquina mais velha com custos inferiores do que uma máquina nova com custos elevados.

2- O toyotismo adapta-se melhor às mudanças tecnológicas, que permitem maior flexibilidade e integração dos sistemas de produção.

Mas, tal como no caso da Ford no início do século, não é a tecnologia que explica a superioridade japonesa. Pelo contrário, a Toyota faz questão de usar máquinas simples, confiáveis que não entram em pane de uma hora para outra. Não tem nenhum empenho em transformar suas fábricas em oficinas inteiramente do futuro, inteiramente robotizadas (GOUNET, 1999, p. 33).

Então a lógica japonesa era de se utilizar maquinários simples e que não davam muito problema e que os custos com produção seriam relativamente melhores em relação a uma máquina altamente tecnológica que poderia apresentar muitas panes ao longo do processo de produção, o que não seria vantagem para a empresa.

Há sempre uma comparação que se faz quando se fala do auge das empresas montadoras de automóveis nos anos 70, entre as fábricas europeias, norte-americanas e japonesas. Gounet (1999) relata que há uma crise do fordismo e que é essa crise que faz nascer o toyotismo de uma forma mais otimizada e melhorada.

3- O toyotismo é uma resposta à crise do fordismo nos anos 70. Em lugar do trabalho desqualificado, o operário é levado à polivalência. Em vez da linha individualizada, ele integra uma equipe. No lugar da produção em massa, para desconhecidos, trabalha um elemento para “satisfazer” a equipe que vem depois da sua na cadeia. Em suma, o toyotismo elimina, aparentemente, o trabalho repetitivo embrutecedor. Afinal chegou a hora do enriquecimento profissional, do cliente satisfeito, do controle de qualidade (GOUNET, 1999, p. 32).

Diante dessa reestruturação produtiva, o toyotismo se sobrepôs de certa forma ao fordismo diante da crise, obteve melhores respostas ao mercado automobilístico e suas tendências, otimizou o controle de qualidade e lançou um olhar sobre o consumidor, inovando ao incluir os funcionários à uma equipe, que além de dispender de sua força física de trabalho, poderia ser polivalente em todo o processo produtivo. Entretanto, com todas as mudanças no mundo do trabalho, os operários japoneses acabaram percebendo que devido à imposição de estabilidade e vitaliciedade não poderiam exigir dos patrões melhores salários, redução de jornada ou melhores condições de trabalho. Infelizmente os primeiros traços da precarização do trabalho persistiam com a finalidade de sempre, aumentar a produtividade e os lucros do capital.

O período de crise na era fordista iniciou-se nos anos de 1970, apresentando uma série de fatores que contribuíram para seu enfraquecimento. Nessa linha de raciocínio, Antunes (2009) apresenta brevemente alguns desses fatores:

1) queda da taxa de lucro, dada, dentre outros elementos causais, pelo aumento do preço da força de trabalho, conquistado durante o período pós-45 e pela intensificação das lutas sociais dos anos 60, que objetivavam o controle social da produção. A conjugação desses elementos levou a uma redução dos níveis de produtividade do capital, acentuando a tendência decrescente da taxa de lucro; 2) o esgotamento do padrão de acumulação taylorista/fordista de produção (que em verdade era a expressão mais fenomênica da crise estrutural do capital), dado pela incapacidade de responder à retração do consumo que se acentuava. Na verdade, tratava-se de uma retração em resposta ao desemprego estrutural que então se iniciava; 3) hipertrofia da esfera financeira, que ganhava relativa autonomia frente aos capitais produtivos, o que também já era expressão da própria crise estrutural do capital e seu sistema de produção, colocando-se o capital financeiro como um campo prioritário para a especulação, na nova fase do processo de internacionalização (ANTUNES, 2009, p. 31-32).

Estes apontamentos sinalizam que a tática do fordismo de contratar muita mão-de-obra (uma para cada função) já não era mais a receita do sucesso, sendo o trabalhador naquele momento mais consciente de seus direitos e promovendo lutas por melhorias. Nesse sentido, devido à crise do capital que já havia se instalado, o desemprego aumentou e conseqüentemente o consumo se retraiu. Outro importante apontamento é sobre como essa paralisação do setor financeiro, que ganhou autonomia frente aos capitais produtivos, ou seja, sobre os capitais que eram nichos de mercado, pois diante da crise estrutural, os capitais financeiros (grandes conglomerados empresariais) passaram a ser prioridade, gerando certa especulação (investigações, pesquisas sobre o mercado) a respeito de como seria possível através deste gerar mais lucros. Antunes (2009) ainda destaca alguns fatores que levaram à crise estrutural do capital:

4) a maior concentração de capitais graças às fusões entre as empresas monopolistas e oligopolistas; 5) a crise do *Welfare State* ou do “Estado do bem-estar social” e dos seus mecanismos de funcionamento, acarretando a crise fiscal do Estado capitalista e a necessidade de retração dos gastos públicos e sua transferência para o capital privado; 6) incremento acentuado das privatizações, tendência generalizada às desregulamentações e à flexibilização do

processo produtivo, dos mercados e da força de trabalho, entre tantos outros elementos contingentes que exprimiam esse novo quadro crítico (ANTUNES, 2009, p. 32).

Frente ao exposto, identificam-se alguns aspectos importantes sobre a crise do capital, sendo apontado pelo autor a criação dos monopólios e oligopólios como uma estratégia de aumento do capital financeiro que estava ficando cada vez mais internacionalizado, a crise do *Welfare State* também provocou problemas fiscais para o setor público tendo este que optar pela privatização de serviços devido à sua insuficiência para atender às demandas da crise. Outra tendência que se acentuou naquele período de retração foi a desregulamentação e flexibilização do processo produtivo do mercado e da força de trabalho.

De fato, a denominada crise do fordismo e do keynesianismo era a expressão fenomênica de um quadro crítico mais complexo. Ela exprimia, em seu significado mais profundo, uma crise estrutural do capital, em que se destacava a tendência decrescente da taxa de lucro, decorrente dos elementos acima mencionados. Era também a manifestação, conforme indiquei anteriormente, tanto do sentido destrutivo da lógica do capital, presente na intensificação da lei de tendência decrescente do valor de uso das mercadorias, quanto da incontrolabilidade do sistema de metabolismo social do capital. Com o desencadeamento de sua crise estrutural, começava também a desmoronar o mecanismo de “regulação” que vigorou, durante o pós-guerra, em vários países capitalistas avançados, especialmente da Europa (ANTUNES, 2009, p. 33).

Então a crise do fordismo não representava somente uma crise do mercado automobilístico, mas também refletia em algo mais complexo, como a crise estrutural do capital, que consistia em um conjunto de elementos que contribuíram para a queda da taxa de lucro. Tudo isso estava expressando que naquele momento a lógica destrutiva do capital não estava conseguindo reagir bem à queda do valor de uso das mercadorias e os desdobramentos sob o sistema.

A crise capitalista não é outra coisa senão a ruptura de um padrão de dominação de classe relativamente estável. Aparece como uma crise econômica, que se expressa na queda da taxa de lucro. Seu núcleo, entretanto, é marcado pelo fracasso de um padrão de dominação estabelecido [...]. Para o capital, a crise somente pode encontrar sua resolução pela luta, mediante o estabelecimento da autoridade e por meio de uma difícil busca de novos padrões de dominação (HOLLOWAY, 1987, p. 132 apud ANTUNES, 2009, p. 33).

Holloway (1987) traz uma importante reflexão sobre como a classe dominante perdeu sua estabilidade durante um período, bem como o fato da queda da taxa de lucro ter afetado o seu núcleo e, como a busca por novos padrões de dominação seriam imprescindíveis naquele momento.

Antunes (2009) menciona que neste período de crise, a ofensiva do capital contra os trabalhadores aumentou de forma drástica, devido às condições que lhes eram impostas na era fordista.

Uma vez encerrado o ciclo expansionista do pós-guerra, presenciou-se, então, a completa desregulamentação dos capitais produtivos transnacionais, além da forte expansão e liberalização dos capitais financeiros. As novas técnicas de gerenciamento da força de trabalho, somadas à liberação comercial e às novas formas de domínio tecno-científico, acentuaram o caráter centralizador, discriminador e destrutivo desse processo (ANTUNES, 2009, p. 34).

O capitalismo vinha de um ciclo expansionista muito forte do pós-guerra, pois os países envolvidos estavam se reconstruindo e precisando reestabelecer suas economias. Com o encerramento deste ciclo, as regras e regulamentações governamentais deram total facilidade aos capitais produtivos transnacionais que, naquele período estavam se expandindo devido ao desenvolvimento dos transportes e comunicação, dando espaço também para liberalização de capitais financeiros que consistiam em títulos, certificados ou obrigações que seriam convertidos em dinheiro. Todo o processo de diminuir os impactos da crise estrutural do capital, possibilitaram novos meios de manter a sua dominação seja por meio do novo modo de gerenciar o trabalho ou pelas novas relações comerciais e financeiras visando a internacionalização ou por meio das novas tecnologias que estavam sendo implementadas.

O processo de reestruturação do capital tinha como núcleo central os países capitalistas avançados como os EUA e o Nafta³, a Alemanha à frente da União Europeia e o Japão liderando os países asiáticos como primeiro bloco exercendo papel de comando (ANTUNES, 2009).

³ O Nafta, bloco econômico formado pelos três países da América do Norte, é marcado pelo protagonismo dos EUA e pelas várias críticas existentes. O Nafta – sigla em inglês para Tratado Norte-Americano de Livre Comércio – é um bloco econômico composto por Estados Unidos, México e Canadá. PENA, Rodolfo Alves. **Nafta**. UOL, Brasil Escola, Geografia. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/geografia/nafta.htm>. Acesso em: 20 de jan. 2021.

Por mais que existisse este núcleo central do capitalismo, a crise não deixou de afetar seriamente os países de Terceiro Mundo, que passavam por um processo de “industrialização intermediária” e, por este motivo, não compunham o centro das relações capitalistas, e neste processo de reestruturação acabaram ficando em condições subalternas e de dependência.

A crise teve dimensões tão fortes que, depois de desestruturar grande parte do Terceiro Mundo e eliminar os países pós-capitalistas do Leste Europeu, ela afetou também o centro do sistema global de produção do capital. Na década de 80, por exemplo, ela afetou especialmente nos EUA, que então perdiam a batalha da competitividade tecnológica para o Japão (ANTUNES, 2009, p. 34).

Apesar de os EUA também terem sido afetados pela crise, nos anos 1990 conseguiram se reerguer e voltar a produção e expansão, contudo devido à mundialização do capital, o Japão e os demais países asiáticos passaram também a sentir os efeitos dela (ANTUNES, 2009).

E quanto mais se avança na competição intercapitalista, quanto mais se desenvolve a tecnologia concorrencial em uma dada região ou conjunto de países, quanto mais se expandem os capitais financeiros dos países imperialistas, maior é a desmontagem e a desestruturação daqueles que estão subordinados ou mesmo excluídos desse processo, ou ainda que não conseguem acompanhá-lo, quer pela ausência de base interna sólida, como a maioria dos pequenos países asiáticos, quer porque não conseguem acompanhar a intensidade do ritmo tecnológico hoje vivenciado, que também é controlado pelos países da tríade. São crescentes os exemplos de países excluídos desse movimento de reposição dos capitais produtivos e financeiros e do padrão tecnológico necessário, o que acarreta repercussões profundas no interior desses países, particularmente no que diz respeito ao desemprego e à precarização da força humana de trabalho (ANTUNES, 2009, p. 35).

Com certeza um dos fatores preponderantes para que o capitalismo tivesse seu núcleo central, foi a competição por qual país possuía a tecnologia mais avançada, ou qual país teria uma maior expansão de seu capital financeiro e produtivo. Dentre outros fatores, esses foram os principais que estimulavam a competição intercapitalista que, excluía e deixava para trás os países que não conseguiam avançar na mesma velocidade. Todo esse movimento acarretou uma espécie de controle destes países que possuíam tecnologia mais avançada e maiores capitais sobre os países mais tardios, incluindo os pequenos países

asiáticos. Quanto mais afastados estes estão do núcleo central, mais intensa se torna a precarização, o desemprego e a desigualdade social.

Portanto, em meio a tanta destruição de forças produtivas, da natureza e do meio ambiente, há também, em escala mundial, uma ação destrutiva contra a força humana de trabalho, que tem enormes contingentes precarizados ou mesmo à margem do processo produtivo, elevando a intensidade dos níveis de desemprego estrutural (ANTUNES, 2009, p. 35).

O avanço da tecnologia implementada nos meios de produção foi imprescindível para a saída da crise, no entanto ao invés de ser um processo no qual jornada de trabalho poderia ser reduzida, vê-se o movimento contrário em muitos países, incluindo a Inglaterra e o Japão, considerados superpotências econômicas, onde a jornada de trabalho foi ampliada. E, vale ressaltar que mesmo com a aplicação de tecnologia na produção, os recursos naturais continuaram a ser degradados em grande escala, o que se torna um ponto negativo quanto a não sustentabilidade do meio ambiente.

Pela própria lógica que conduz essas tendências (que, em verdade, são respostas do capital à sua crise estrutural), acentuam-se os elementos destrutivos. Quanto mais aumentam a competitividade e a concorrência intercapitalistas, mais nefastas são suas consequências, das quais duas são particularmente graves: a destruição e/ou precarização, sem paralelos em toda a era moderna, da força humana que trabalha e a degradação crescente do meio ambiente, na relação metabólica entre homem, tecnologia e natureza, conduzida pela lógica societal voltada prioritariamente para a produção de mercadorias e para o processo de valorização do capital (ANTUNES, 2009, p. 36).

A crise estrutural do capital aumentou de forma significativa a concorrência e a competitividade e, estas, para se manterem, com a implementação da tecnologia impactaram o sistema de diversas formas afim de explorar e extrair o máximo de recursos naturais, o máximo da mão-de-obra humana para a produção de mercadorias. Todo esse processo alterou negativamente o sentido da relação homem x natureza.

Devido ao quadro crítico da crise estrutural que teve início sobretudo no início dos anos 1970, o capital precisava dar respostas a todas as transformações que estavam ocorrendo no mundo do trabalho, porém, existem outros elementos

que estavam presentes neste período, tais como: mutações econômicas, sociais, políticas, ideológicas, dentre outras, que tiveram forte impacto na vida da classe trabalhadora.

Embora a crise estrutural do capital tivesse determinações mais profundas, a resposta capitalista a essa crise procurou enfrentá-la tão somente na sua superfície, na sua dimensão fenomênica, isto é, reestruturá-la sem transformar os pilares essenciais do modo de produção capitalista. Tratava-se, então, para as forças da ordem, de reestruturar o padrão produtivo estruturado sobre o binômio taylorismo e fordismo, procurando, desse modo, repor os patamares de acumulação existentes no período anterior, especialmente no pós-45, utilizando-se, como veremos, de novos e velhos mecanismos de acumulação (ANTUNES, 2009, p. 38).

Diante do cenário de crise, o capital ainda continuou apoiado nos pilares de acumulação já conhecidos, porém sua reestruturação era necessária mesmo que fosse nos mesmos padrões já existentes até então, mas com o intuito de retomar o crescimento econômico do pós-guerra.

Dado que as lutas anteriores entre o capital e o trabalho, que tiveram seu apogeu nos anos 60, não resultaram na instauração de um projeto hegemônico do trabalho contra o capital, coube a este, derrotadas as alternativas mais ousadas do mundo do trabalho, oferecer sua resposta para a crise. Atendo-se à esfera fenomênica, à sua manifestação mais visível, tratava-se, para o capital, de reorganizar o ciclo reprodutivo preservando seus fundamentos essenciais. Foi exatamente nesse contexto que se iniciou uma mutação no interior do padrão de acumulação (e não no modo de produção), visando alternativas que conferissem maior dinamismo ao processo produtivo, que então dava claros sinais de esgotamento. Gestou-se a transição do padrão taylorista e fordista anterior para as novas formas de acumulação flexibilizada (ANTUNES, 2009, p. 38).

Como já frisado anteriormente, os objetivos do capital diante da crise era criar um reordenamento estrutural com o objetivo de manter os mesmos modos de produção, porém adotando novos padrões de acumulação mais flexíveis, que foi o que aconteceu no Japão com o toyotismo, pois já pensavam que seria necessário aplicar uma nova dinâmica ao processo produtivo.

Esse processo produtivo transformou a produção industrial capitalista, expandindo-se a princípio para toda a indústria automobilística dos EUA e depois para praticamente todo o processo industrial nos principais países capitalistas. Ocorreu também sua

expansão para grande parte do setor de serviços. Implantou-se uma sistemática baseada na acumulação intensiva, uma produção em massa executada por operários predominantemente semiquualificados, que possibilitou o desenvolvimento do operário-massa (mass worker), o trabalhador coletivo das grandes empresas verticalizadas e fortemente hierarquizadas (ANTUNES, 2009, p. 39).

Então a lógica de produção do fordismo/taylorismo aplicado à indústria automobilística, logo se expandiu dos EUA para o mundo, tanto para países mais avançados quanto para países subdesenvolvidos, e se estendendo a outros setores produtivos alavancou o capitalismo. No entanto, os operários não necessitavam ser multifuncionais e sim se adaptar à verticalização da produção em massa, sendo assim chamados de operário-massa.

Pode-se dizer que junto com o processo de trabalho taylorista/fordista erigiu-se, particularmente durante o pós-guerra, um sistema de “compromisso” e de “regulação” que, limitado a uma parcela dos países capitalistas avançados, ofereceu a ilusão de que o sistema de metabolismo social do capital pudesse ser efetiva, duradoura e definitivamente controlado, regulado e fundado num compromisso entre capital e trabalho mediado pelo Estado (ANTUNES, 2009, p. 40).

O “compromisso” e a “regulação” que o autor cita baseia-se em um equilíbrio que seria necessário entre proletariado e burguesia, sendo provavelmente comparado à lógica de acumulação anterior ao capitalismo, mas é evidente que o espaço para as pautas de ambos os lados serem esclarecidas levou mais tempo, porque nada ainda teria sido de fato estabelecido neste “compromisso”. A representatividade dos trabalhadores se dava pelos sindicatos ou partidos políticos, que agiam como mediadores organizacionais e institucionais, tendo o Estado um papel reduzido no sentido de garantir a efetividade dos compromissos firmados pelo capital, ficando restrito ao papel de zelar pelos interesses do mesmo.

O que propunham era uma social-democracia que delimitaria o campo da luta de classes ao alcance dos compromissos do *Welfare State*, assim, seria possível que após lutas incessantes, o projeto societário da classe trabalhadora fosse limitado apenas à seguridade social e ganhos sociais, desde que a temática socialista não permeasse a realização do projeto de bem-estar social. Por trás disso ainda havia o interesse da exploração dos chamados países de Terceiro Mundo, que não estavam incluídos nos “compromissos” do *Welfare State*.

Por meio desses mecanismos de “compromisso” foi se verificando durante o fordismo o processo de integração do movimento operário social-democrático, particularmente dos seus organismos de representação institucional e política, o que acabou por convertê-lo numa espécie de engrenagem do poder capitalista. O “compromisso fordista” deu origem progressivamente à subordinação dos organismos institucionalizados, sindicais e políticos, da era da prevalência social-democrática, convertendo esses organismos em “verdadeiros co-gestores do processo global de reprodução do capital” (ANTUNES, 2009, p. 41).

É possível constatar que o fordismo fez com que surgisse um movimento operário social-democrático, que por meio da reafirmação dos “compromissos” e negação do projeto societário da luta de classes levasse a uma espécie de regulação capitalista, subordinando às suas vontades tanto instituições, quanto partidos políticos e sindicatos. A concepção que permeava o movimento operário naquela época era de que a mediação do Estado sob as suas causas iria extinguir ou amenizar o domínio capitalista, pois “a ideia de que a conquista do poder do Estado permite, se não a libertação do domínio do capital, pelo menos uma redução de seu peso, recebeu grande reforço no contexto socioinstitucional do fordismo” (ANTUNES, 2009). Assim,

Integrados pelos organismos sindicais e políticos social-democratas, que exerciam a representação do (ou sobre) os trabalhadores, “ao transformar a negociação em finalidade exclusiva de sua prática e ao ‘instrumentalizá-la’ como mecanismo do comando capitalista sobre o proletariado, o compromisso fordista acentuou os aspectos mais detestáveis dessa organização (ANTUNES, 2009, p. 41).

Quando o autor cita os aspectos detestáveis dessa organização se refere à forma como os sindicatos passaram a ter somente representantes dos trabalhadores para as negociações, e esse processo demandava certo conhecimento em áreas de interesse dos capitalistas, denotando um afastamento destas lideranças e sua base. Para Antunes (2009), esse processo significou para segmentos importantes do proletariado europeu “um acréscimo da dependência tanto prática quanto ideológica, em relação ao Estado, sob a forma do famoso ‘Estado-providência’”.

Neste contexto, o Estado é o regulador da garantia da seguridade social e da relação salarial dos trabalhadores, sendo também o responsável pelo respeito às

convenções coletivas. Uma questão importante a ressaltar é a visão fetichizada do Estado que os trabalhadores tinham, acreditando realmente que o mesmo estaria atendendo a todas as demandas da classe por meio do *Welfare State*, garantindo o acesso à saúde, educação, lazer, moradia etc.

Entre o final dos anos de 1960 e início dos anos de 1970, eclodiram muitas revoltas das “massas” de operários que viram suas funções serem reduzidas a meras operações repetitivas no sistema taylorista/fordista, além de haver uma desqualificação de suas tarefas dentro da indústria. Essas revoltas refletiam que um novo proletariado estava surgindo, com uma nova identidade marcada pela massificação.

Se o operário-massa foi a base social para a expansão do “compromisso” social-democrático anterior, ele foi também seu principal elemento de transbordamento, ruptura e confrontação, da qual foram forte expressão os movimentos pelo controle social da produção ocorridos no final dos anos 60 (ANTUNES, 2009, p. 43).

O que se tinha neste dado período do fordismo era a reação dos operários diante daquilo que seria uma social-democracia capitalista por meio do *Welfare State*, pois o controle social daquela forma de sociabilidade não estava causando impactos positivos no processo de massificação da mão-de-obra e isso também foi o estopim para a crise do modo de produção.

O taylorismo/fordismo realizava uma expropriação intensificada do operário-massa, destituindo-o de qualquer participação na organização do processo de trabalho, que se resumia a uma atividade repetitiva e desprovida de sentido. Ao mesmo tempo, o operário-massa era frequentemente chamado a corrigir as deformações e enganos cometidos pela “gerência científica” e pelos quadros administrativos (ANTUNES, 2009, p. 43).

Então essa segunda geração de operários-massa, já sentia com mais intensidade o desgaste das funções repetitivas e, conseqüentemente, questionavam sua pouca participação no processo de produção, uma vez que muitos nem sabiam o que de fato estavam produzindo. Contudo, o conhecimento dos operários era útil à parte administrativa, pois já sabiam como corrigir erros devido à sua experiência.

Essa contradição entre autonomia e heteronomia, própria do processo de trabalho fordista, acrescida da contradição entre

produção (dada pela existência de um despotismo fabril e pela vigência de técnicas de disciplinamento próprias da exploração intensiva de força de trabalho) e consumo (que exaltava o lado “individualista” e “realizador”), intensificava os pontos de saturação do “compromisso” fordista (ANTUNES, 2009, p. 43).

As supostas vantagens do “compromisso” estavam se exaurindo diante da intensa exploração da força de trabalho e pelo estímulo ao consumo massivo, visto que havia uma contradição entre o processo de criação de valores e o capital, pois a segunda geração de operários do taylorismo/fordismo já contestava o fato de que para obter maiores ganhos o trabalhador deveria se submeter, valorizando o ter em detrimento do ser, colocando em primeiro plano seu poder de compra e não sua existência.

O operariado cansado da forma despótica de trabalho da linha fordista/taylorista começa a criar outros meios de rebelião que mostravam insatisfação com suas condições desde fuga do trabalho e *turnover*⁴, até operações de zelo que consistiam em ter certo “cuidado” com o maquinário para diminuir o ritmo de produção.

Realizava-se, então, uma interação entre elementos constitutivos da crise capitalista, que impossibilitavam a permanência do ciclo expansionista do capital, vigente desde o pós-guerra: além do esgotamento econômico do ciclo de acumulação (manifestação contingente da crise estrutural do capital), as lutas de classes ocorridas ao final dos anos 60 e início dos 70 solapavam pela base o domínio do capital e afloravam as possibilidades de uma hegemonia (ou uma contra hegemonia) oriunda do mundo do trabalho. A confluência e as múltiplas determinações de reciprocidade entre esses dois elementos centrais (o estancamento econômico e a intensificação das lutas de classes) tiveram, portanto, papel central na crise dos fins dos anos 60 e inícios dos 70 (ANTUNES, 2009, p. 44).

Então a forma de acumulação fordista/taylorista teve seu esgotamento marcado pelo fim do ciclo expansional do pós-guerra, e também pela crise estrutural do capital, além do aumento das lutas da classe trabalhadora que eclodiram no final dos anos de 1960 e início dos anos de 1970. Foram estes fatos preponderantes na

⁴ O turnover é a alta rotatividade de funcionários em uma empresa, ou seja, um empregado é admitido e outro desligado de maneira sucessiva. Existem diversos motivos que contribuem para o turnover, como: salários baixos, más condições de trabalho e, muitas vezes, a própria insatisfação do funcionário. SEBRAE. **Descubra o que é turnover e como ele pode afetar sua empresa.** Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/entenda-o-que-e-turnover-e-o-impacto-da-rotatividade-no-negocio>. Acesso em 21 de jan. 2021.

nova fase de crise do capital que denotavam que teria que haver mudanças nos modos de produção e acumulação.

O toyotismo surgiu no ocidente como uma forma de reinvenção dos padrões de acumulação fordista/taylorista, com o intuito de recuperar o ciclo reprodutivo do capital e continuar com a hegemonia de seu plano de dominação societal, e, com isso, surgiu a denominada “acumulação flexível”.

No auge dessas transformações e diante da crise e da grande concorrência monopolista e dos conglomerados, o capital precisava se reinventar e também dar respostas às revoltas da classe trabalhadora contra a opressão do sistema que já não dava conta de propiciar o tão famigerado bem-estar social.

Opondo-se ao contrapoder que emergia das lutas sociais, o capital iniciou um processo de reorganização das suas formas de dominação societal, não só procurando reorganizar em termos capitalistas o processo produtivo, mas procurando gestar um projeto de recuperação da hegemonia nas mais diversas esferas da sociabilidade. Fez isso, por exemplo, no plano ideológico, por meio do culto de um subjetivismo e de um ideário fragmentador que faz apologia ao individualismo exacerbado contra as formas de solidariedade e de atuação coletiva e social. Segundo Ellen Wood, trata-se da fase em que transformações econômicas, as mudanças na produção e nos mercados, as mudanças culturais, geralmente associadas ao termo “pós-modernismo”, estariam, em verdade, conformando um momento de maturação e universalização do capitalismo, muito mais do que um trânsito da “modernidade” para a “pós-modernidade” (WOOD, 1997, p. 539-540 apud ANTUNES, 2009, p. 50).

Os anos de 1970 trouxeram inúmeros reflexos que seriam negativos e contrários ao modelo societário capitalista, no entanto, o que foi enfatizado nesta época foi a concepção de “pós-modernidade” onde deveria ser incentivado nesse tipo de sociabilidade o culto ao individualismo e não as diversas formas de organizações coletivas, a competitividade estaria mais presente, pois todas as relações dos indivíduos dentro da sociedade giram em torno do sistema capitalista. Com as novas organizações industriais que estavam surgindo, o fordismo/taylorismo não possibilitava ao funcionário qualificação ou multifuncionalidade, já o sistema toyotista incentivaria seu funcionário a possuir essas qualidades, e muitas outras, possibilitando que este fosse mais realizado pessoalmente em seu trabalho.

Tomaney (1996 apud, Antunes 2009) utiliza o termo “especialização flexível” para se referir ao toyotismo porque para ele não se trata de um novo padrão de acumulação e sim uma nova organização do trabalho, dotada de um novo “otimismo”. No entanto, ele ressalta que isso vem sendo desmentido pelo fato de que “essas mudanças vinham também de fatores históricos e geográficos, e não somente das novas tecnologias do processo organizacional”.

Ao contrário, tem sido possível constatar exemplos crescentes de intensificação do trabalho onde o sistema *just in time* é implantado. Ele conclui que a “nova ortodoxia”, baseada na ideia de que “as mudanças técnicas estão forçando os empregadores ao estabelecimento de um relacionamento mais cooperativo com o trabalho”, está sendo revista pelas novas pesquisas que mostram tendências diferenciadas: 1) onde tem sido introduzida a tecnologia computadorizada, esta não vem acarretando, como consequência, a emergência de trabalho qualificado. Mais ainda, tem havido a consolidação da produção em larga escala e das formas de acumulação intensiva; 2) as teses defensoras do “pós-fordismo” superestimaram a amplitude das mudanças, particularmente no que diz respeito ao trabalho qualificado e mais habilitado, o que leva o autor a concluir que as mudanças no processo capitalista de trabalho não são tão profundas, mas exprimem uma contínua transformação dentro do mesmo processo de trabalho, atingindo sobretudo as formas de gestão e o fluxo de controle, mas levando frequentemente à intensificação do trabalho (idem: 175-6) (TOMANEY, 1996 apud ANTUNES, 2009, p. 51).

Como já foi abordado neste trabalho a criação do sistema *just in time* foi um passo muito importante na acumulação flexível, porém a tendência de cooperativismo dessas novas técnicas não pareceu muito eficazes para as relações de trabalho. Assim, as tendências diferenciadas desta cooperação entre os trabalhadores demonstram que apesar da implantação de tecnologia na produção, não significa que o padrão antigo de produção em larga escala e acumulações teriam sido abandonadas, uma vez que o trabalho qualificado foi também mais um facilitador das mudanças, onde se inseriram a gestão e o fluxo de controle, mantendo a exploração intensiva da mão-de-obra, não visando à quantidade, mas a qualidade, sendo o valor de uso das mercadorias reduzido.

Um primeiro elemento diz respeito à temática da qualidade nos processos produtivos. Na fase de intensificação da taxa de utilização decrescente do valor de uso das mercadorias (Mészáros, 1995: cap. 15 e 16), necessária para a reposição do processo de valorização do capital, a falácia da qualidade total, tão difundida no “mundo

empresarial moderno”, na empresa enxuta da era da reestruturação produtiva, torna-se evidente: quanto mais “qualidade total” os produtos devem ter, menor deve ser seu tempo de duração (ANTUNES, 2009, p. 52).

É interessante analisar que diferente do taylorismo/fordismo que buscavam produzir em larga escala, com maior número de funcionários e sob controle da gerência, os automóveis produzidos tinham um valor de uso maior, já no toyotismo se presava pela “qualidade total”, no entanto isso não significava um valor de uso estendido, visto que a produção teria que seguir o fluxo da necessidade, sendo assim, um automóvel teria sua durabilidade reduzida para que com o tempo pudesse ser trocado por outro, conseqüentemente seria a nova lógica do capital.

A “qualidade total” torna-se, ela também, a negação da durabilidade das mercadorias. Quanto mais “qualidade” as mercadorias aparentam (e aqui a aparência faz a diferença), menor tempo de duração elas devem efetivamente ter. Desperdício e destrutividade acabam sendo os seus traços determinantes (ANTUNES, 2009, p. 53).

O capital precisa se reproduzir e se expandir, e é a partir da perspectiva da taxa decrescente do valor de uso das mercadorias que isso acontece, então a qualidade dos produtos está ligada àquilo que aparenta ser, tendo sua durabilidade reduzida e são esses fatores que começam a gerar o consumismo que vemos nos dias de hoje.

As empresas, em face da necessidade de reduzir o tempo entre produção e consumo, ditada pela intensa competição existente entre elas, incentivam ao limite essa tendência destrutiva do valor de uso das mercadorias. Precisando acompanhar a competitividade existente em seu setor, cria-se uma lógica que se intensifica, e da qual a “qualidade total” está totalmente prisioneira (ANTUNES, 2009, p. 53)

Um exemplo desta lógica são as empresas de computadores e *softwares*, pois os sistemas precisam ser constantemente atualizados, senão correm o risco de ficarem obsoletos. Isso tem conseqüências para os consumidores que, devido a este fator precisam substituir os seus aparelhos por outros com *softwares* mais avançados, o que delimita o valor de uso das mercadorias a um determinado período, permitindo assim que o capital consiga manter sua hegemonia por meio do consumo.

Claro que aqui não se está questionando o efetivo avanço tecnocientífico, quando pautado pelos reais imperativos humano-sociais, mas sim a lógica de um sistema de metabolismo do capital que converte em descartável, supérfluo e desperdiçado aquilo que deveria ser preservado, tanto para o atendimento efetivo dos valores de uso sociais quanto para evitar uma destruição incontrolável e degradante da natureza, da relação metabólica entre homem e natureza (ANTUNES, 2009, p. 54).

Assim, diversos materiais que utilizamos como matéria-prima para produzir mercadorias provém da natureza desde antes do capitalismo se instaurar como sistema hegemônico, mas a relação homem x natureza vem se exaurindo, sendo que boa parte do que é produzido é desperdiçado ou descartado por conta dessa taxa decrescente do valor de uso das mercadorias. Essa lógica destrutiva do capital vem se degradando e exaurindo a natureza de diversas formas, como se pode ver atualmente. A alienação está sempre presente na sociedade quanto aos estragos deste sistema que ao mesmo tempo em que cria riqueza de um lado, gera muita pobreza de outro. A criação de desejos através do fetiche da mercadoria toma conta de nosso subconsciente, pois cada dia mais as pessoas se sentem mais realizadas quando estão consumindo, e as reflexões sobre os problemas ambientais causados por esse consumo acabam ficando cada vez mais enfraquecidos.

Após esta breve explanação sobre a categoria trabalho e seus desdobramentos, o próximo capítulo tem como escopo apresentar de forma breve alguns apontamentos históricos da Política de Assistência Social (PAS), bem como a sua implantação no município e discutir o trabalho do assistente social no Sistema Único de Assistência Social (SUAS), enfatizado no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

CAPÍTULO II – O TRABALHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL NO CREAS/SUAS

Neste capítulo pretende-se apresentar apontamentos históricos sobre o surgimento da Política de Assistência Social no Brasil, com foco no surgimento das primeiras ações assistencialistas que não estavam ancoradas na defesa dos direitos, mas sim na coerção e no controle do estado sobre a população mais pobre. Neste sentido, busca-se entender sobre a configuração da Política de Assistência Social em um município de pequeno porte I da Região do Vale do Ivaí-PR, em que a pesquisa foi realizada com informações do/a próprio Secretário/a de Assistência Social daquela localidade, para na sequência, serem apresentadas considerações sobre o CREAS e suas competências enquanto órgão público que oferta Proteção Social de Média Complexidade, com relevância para o trabalho do/a assistente social e para os demandatários dos serviços ofertados pelo equipamento.

2.1 A Política de Assistência Social no Brasil: breves apontamentos históricos

Assim como em outros países de capitalismo industrial mais avançado, o Brasil sofreu fortes impactos políticos e econômicos no decorrer das três primeiras

décadas do século XX. Entre os anos de 1929 e 1932 houve uma crise em que foram sentidos fortes impactos durante o período de expansão das relações capitalistas, o que trouxe repercussões para as classes sociais, Estado e também para as respostas à questão social.

Logo na primeira década do século XX, houve as primeiras manifestações sindicais através de greves, pois os trabalhadores passaram a ter uma consciência de classe para si com forte articulação política, sobretudo após o ano de 1907, quando o sindicalismo foi reconhecido como um direito autônomo sem interferência do Estado.

No ano de 1922, sob influência da Revolução Russa (1917) foi fundado o Partido Comunista Brasileiro, e, também naquele ano foi realizada a primeira Semana de Arte Moderna no país, sendo considerado um importante acontecimento cultural, contando com artistas vanguardistas que se preocupavam com o projeto de nação.

A chamada “Revolução de 30” teve seus desdobramentos no Brasil, pois a economia era dominada predominantemente pelas oligarquias cafeeiras que detinham parte do poder político, e, com essa fragilização, as oligarquias do açúcar, do gado, dentre outras, se aproveitaram do momento para em uma correlação de forças, diversificar a economia brasileira.

A hegemonia do café foi interrompida neste período, dando espaço para que outras oligarquias e o setor industrialista conquistasse poder político, abrindo o que Behring e Boschetti (2016) chama de agenda modernizadora.

Vargas esteve à frente de uma ampla coalização de forças em 1930, que a historiografia caracterizou como um Estado de compromisso, e que impulsionou profundas mudanças no Estado e na sociedade brasileira. Os primeiros sete anos foram marcados por uma forte disputa de hegemonia e da direção do processo de modernização. De certa forma a Constituição de 1934 expressa as tendências deste período (BEHRING; BOSCHETTI, 2016, p. 105).

Apesar do início do que foi uma agenda modernizadora no Brasil, o processo não ocorre em uma perspectiva democrática, mas sim sob a égide de uma ditadura de modernização conservadora.

Diante desta nova agenda pretendia-se arquitetar um salto econômico impulsionado tanto pelas oligarquias agrárias quanto pela indústria. Nesta

perspectiva, propõem-se regulamentar o trabalho como meio de enfrentamento das expressões da questão social no sentido de desvinculá-la do tratamento que nos governos anteriores era dado às situações de pauperismo, consideradas como caso de polícia.

Nesse sentido, se o governo Vargas enfrentou também com a polícia os componentes mais radicalizados do movimento operário nascente, em especial após 1935, ele soube combinar essa atitude como uma forte iniciativa política: a regulamentação das relações de trabalho no país, buscando transformar a luta de classes, e o impulso à construção do Estado social, em sintonia com os processos internacionais, mas com nossas mediações internas particulares (BEHRING; BOSCHETTI, 2016, p. 106).

A emergência de uma política pública que amenizasse os reflexos do avanço do capitalismo industrial no Brasil ocorre por volta da década de 1930, quando ainda não havia um sistema de proteção social que atendesse às demandas da população, assim como aponta Santana, Santos da Silva e Souza da Silva (2013):

O avanço do capitalismo industrial na década de 1930 acarretou uma intensificação da exploração da força de trabalho e agravamento significativo nos níveis de desigualdade social, ocasionando um aprofundamento das expressões da questão social, principalmente da pobreza. Dentro deste contexto surge a necessidade da construção de um sistema de proteção social e tal sistema nasce com um caráter compensatório para regular e minimizar as mazelas sociais. Destarte, ao longo do século XX, a população que tinha uma cidadania regulada pelo Estado, emerge de seu descontentamento social e passa a expressar sua insatisfação através dos movimentos sociais de cariz reivindicatório que se fortalecem nos anos 1980 contra a ditadura militar (SANTANA; SANTOS da SILVA e SOUZA da SILVA, 2013, p. 2).

Sabe-se que na década de 1930 a compreensão do governo quanto à necessidade de políticas públicas de proteção social não era voltada a garantir os direitos ou a cidadania, pois não se entendia a complexidade dos processos que levavam ao crescimento econômico em detrimento da exploração do trabalho, não existia nada que compensasse as mazelas sociais da população, que aumentava gradativamente.

Ao fazermos uma retrospectiva nos fatos concernentes ao social, podemos perceber que a origem da assistência social no Brasil e no mundo, tem suas raízes na caridade, na filantropia e na solidariedade

religiosa. Sendo que tais práticas compreendiam ações paternalistas e/ou clientelistas do poder público, favores concedidos aos indivíduos, pressupondo que tais pessoas atendidas eram favorecidas e não cidadãos ou usuários de um serviço ao qual tinham direito. Portanto, a assistência confundia-se com a benesse, ou seja, ajuda aos pobres e necessitados, configurando-se mais como uma prática do que como uma política (SANTANA; SANTOS da SILVA e SOUZA da SILVA, 2013, p. 3).

Essa retrospectiva apresenta importantes apontamentos sobre as bases da Política de Assistência Social no Brasil, pois como já se conhece, antes de ser uma política pública legalmente reconhecida, era encarada por parte da sociedade como caridade e filantropia (e até os dias atuais é entendida assim por parte da sociedade), não sendo o indivíduo considerado como um sujeito de direitos e sim como alguém que precisasse de um favor ou benesse. Ou seja, era transferida a responsabilidade do poder público no atendimento aos cidadãos para entidades filantrópicas ou religiosas, tendo o Estado pequena participação em suas responsabilidades sociais.

Conclui-se que diante destes acontecimentos, podem ser considerados como o período de introdução da política social no Brasil de 1930 a 1943, as medidas que foram tomadas principalmente em relação ao trabalho, com a criação de cobertura de riscos, assim como em países desenvolvidos, que consistia em uma regulação dos acidentes de trabalho, e, mais tarde, vieram as aposentadorias e pensões, seguidas de auxílio-doença, maternidade, família e seguro-desemprego.

Em 1930, foi criado o Ministério do Trabalho, e em 1932, a Carteira de Trabalho, a qual passa a ser o documento da cidadania no Brasil: eram portadores de alguns direitos àqueles que dispunham de emprego registrado na carteira. Essa é uma das características do desenvolvimento do Estado Social brasileiro: seu caráter corporativo e fragmentado, distante da perspectiva da universalização de inspiração beveridgiana (BEHRING; BOSCHETTI, 2016, p. 106).

Neste contexto foram criados os Institutos de Aposentadoria e Pensões (IAPs), com o intuito de prover amparo por parte do Estado para aqueles trabalhadores que perdessem a capacidade laborativa por situações de velhice, doença, morte ou invalidez. Em 1933 foi criado o primeiro IAP e o Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Marítimos (IAPM), sendo extintas as Caixas de Aposentadorias e Pensões (CAPs) ao longo dos anos, até 1953. Nesse sentido,

os IAPs ofereciam um conjunto de benefícios e serviços de acordo com a contribuição dos trabalhadores, dos empresários e do Estado, que não eram uniformes e, segundo Bravo (2000), possuíam uma orientação contencionista, diga-se, estavam preocupados com a prestação de serviços e mais com a acumulação de reservas financeiras. Desde o final do governo Vargas já existia uma pauta de uniformização e unificação na previdência social no Brasil, que desaguou na Lei Orgânica da Assistência Social, aprovada apenas em 1960 (BRAVO apud BEHRING; BOSCHETTI 2016, p. 107).

Frente ao exposto, o que foi experimentado com essa nova organização foi uma maior gestão estatal da força de trabalho que inclui as políticas sociais, trazendo um novo contexto para as relações de trabalho e sob as normas de produção e consumo.

Concomitante às transformações políticas, econômicas, sociais e culturais que marcam este período, tem-se, igualmente na década de 1930, o surgimento das primeiras escolas de formação para assistentes sociais no Brasil, com forte inspiração dos países europeus.

A prática profissional do Serviço Social brasileiro, em sua origem histórica, foi fundamentada, principalmente, na caridade, na benemerência, na solidariedade e na filantropia. Em meados da década de 1940, o Estado assume para si a tarefa de atender, inicialmente, as famílias dos pracinhas, combatentes durante a Segunda Guerra Mundial, e cria a Legião Brasileira de Assistência (LBA) (VERONEZE, 2017, p. 347).

As ações da Legião Brasileira de Assistência (LBA), criada em 1942 pela até então primeira-dama Sra. Darci Vargas, eram voltadas às famílias desses indivíduos, tendo como foco o atendimento materno-infantil, e, posteriormente, acompanhou o desenvolvimento econômico-social do país. Foi a partir desta instituição que nasceu o chamado “primeiro-damismo”, sendo as primeiras-damas do Estado gerentes da LBA. Assim, neste contexto clientelista e conservador nasceu a condenação à pobreza e a naturalização das expressões da questão social, sendo os pobres, os doentes, os desvalidos e os mais frágeis, vistos como culpados de suas condições, naturalizando assim as desigualdades sociais. Neste período, a pobreza e a miséria eram tidas como má conduta moral e virariam casos de polícia.

Pretendia-se com relação à legislação da época, amparo às crianças e adolescentes, o que desencadeou a criação do Código de Menores no chamado Serviço de Assistência ao Menor (SAM), que tinha uma função mais punitiva que

protetiva aos jovens delinquentes devido ao pouco financiamento de ações que serviam somente para coerção, maus-tratos e punição. Essa legislação só avança e se altera com a implantação do Estatuto da Criança e do Adolescente em 1990.

Observa-se que a Constituição de 1937 trouxe significativos avanços no que concerne ao reconhecimento da classe trabalhadora que ganha uma legislação, a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), em 1943.

Apenas dois anos depois, em 1945, a Era Getúlio Vargas chega ao seu fim depois de 15 anos de Ditadura, e o Brasil entra em um novo período, porém mais urbanizado, com mais indústrias de base, ainda sob o domínio da agroexportação crescem e se articulam os movimentos operários e populares, sendo a Constituição de 1946 a mais democrática do país. Entre 1946 e 1964, as lutas de classes se intensificam, o que resulta na formação de diversas organizações partidárias pela burguesia, como por exemplo: o Partido Social Democrático (PSD), a União Democrática Nacional (UDN) e o Partido Trabalhista Brasileiro (PTB), dentre outros.

Percebe-se que na década de 1950 algumas mudanças ocorrem com relação à política social, havendo a separação dos Ministérios da Saúde e Educação e foram criados também os novos IAPs em 1953. No entanto, um avanço mais profundo no quesito de legislações sociais ocorreu somente entre 1960 e 1963, com a aprovação da Lei Orgânica da Assistência Social pelo Congresso.

A instabilidade institucional do período – da qual o suicídio de Vargas (1954) e a renúncia de Jânio Quadros (1961) e o próprio golpe militar de 1964 que depôs João Goulart são exemplos paradigmáticos – dificultou consensos em torno de um projeto nacional, em que incluía o desenho da política social. Assim, esse período ficou marcado pela expansão lenta dos direitos, que se mantiveram ainda no formato corporativista e fragmentado da era Vargas (BEHRING; BOSCHETTI, 2016, p. 110).

Neste período constata-se um dilema para a saída da crise entre dois projetos: o nacional-desenvolvimentista, que tinha o apoio do Partido Comunista do Brasil (PCB) e o projeto de desenvolvimento associado ao capital estrangeiro norte-americano. Neste caso, optou-se pela Ditadura.

A expansão dos direitos ocorre de forma lenta e fragmentada ainda com resquícios da Era Vargas. No ano de 1964 um golpe de Estado instaura a Ditadura Militar que dura cerca de 20 (vinte) anos e trouxe influências de uma modernização conservadora, com consequências para a política social brasileira.

O Regime Militar é uma das barreiras para a plena efetivação dos direitos sociais, pois naquele período predominou o interesse econômico, ao mesmo tempo em que a repressão e a violência atacavam os movimentos sociais e, a assistência caminhava junto com a violência, naqueles tempos difíceis.

Durante o período da Ditadura Militar observa-se que as políticas sociais adquiriram um novo delineamento diante de um contexto de repressão, perda das liberdades democráticas e censura. No ano de 1966, a previdência social passa a ser unificada e centralizada no Instituto Nacional de Previdência Social (INPS) retirando os trabalhadores da gestão da previdência social e sendo tratada, de acordo com Behring e Boschetti (2016), como “questão técnica e atuarial”. Ao que se seguiu no ano de 1971, quando foi criado o Funrural, tratando-se de uma política de caráter redistributivo para produtores rurais, a partir de uma pequena taxa não contributiva no valor de meio salário mínimo, e os anos que se seguiram propiciaram cobertura previdenciária para empregadas domésticas, jogadores de futebol, autônomos, ambulantes e, posteriormente, em 1974, seria criada a Renda Mensal Vitalícia para idosos pobres.

Diante deste contexto, nos anos posteriores houve a incorporação de várias políticas públicas, a institucionalização da previdência, da saúde e da educação, e, também foi criado o Banco Nacional de Habitação, o qual serviu como incentivo à política habitacional, fazendo com que fosse um período de grande crescimento para empreiteiras por meio da construção civil e de moradias populares. Ademais, foram criados os fundos de indenização para trabalhadores por meio de poupança forçada: Programa de Integração Social (PIS), Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), Programa de Formação de Patrimônio do Servidor Público (PASEP) que serviram de financiamento para a política habitacional.

Brevemente detalhando os acontecimentos que sucederam ao golpe militar, tem-se um cenário de esgotamento do capitalismo maduro ainda na década de 1960, que teve suas consequências nos anos que se seguiram, principalmente entre 1980 e 1990, que impactaram nas condições de vida e subsistência da classe trabalhadora, sendo seguido ainda o modelo keynesiano-fordista de produção.

Nota-se que a crise que se instaurou nos chamados “anos de ouro”, demandou do Estado respostas necessárias a uma grande estagnação econômica, o que teve um impacto direto na configuração das políticas sociais.

Segundo Menegat (2003 apud Behring, 2016), o capitalismo maduro “é uma referência ao desenvolvimento pleno das possibilidades do capital, considerando esgotado seu papel civilizatório”. Então essa ideia tem relação com as contradições do capital no que se refere aos seus impactos na realidade da vida social.

Para Mandel (apud Behring, Boschetti, 2016), o que possibilitou o processo de acumulação dos “anos de ouro” foi a economia de guerra e a ascensão do fascismo, e durante este processo de expansão do capital, foi possível ter condições de experimentar o *Welfare State*, ao mesmo tempo em que o contexto da Guerra Fria favoreceu a fundação do Plano Marshall ⁵ para reconstrução da Europa.

Na década de 1980 objetiva-se uma hegemonia do neoliberalismo nos países capitalistas centrais, no entanto, não foi possível impedir a recessão e o baixo crescimento econômico neste período. Mas as consequências desta nova crise do capital foram sentidas principalmente pela classe trabalhadora que vivenciava o desemprego, redução dos salários devido a uma maior oferta de mão-de-obra, dentre outros fatores.

Do Brasil, observa-se uma transformação produtiva que beneficiou mais os países capitalistas centrais, com custos pagos pela crise financeira do Estado, impactando as políticas sociais de países periféricos.

Os anos de 1980 no Brasil foram complicados em termos econômicos, pois a inflação estava muito alta e com grande fragilidade financeira do setor público. Este período de recessão e estagnação econômica ficou conhecido como a década perdida.

Na entrada dos anos 1980, tem-se um aprofundamento das dificuldades de formulação de políticas econômicas de impacto dos investimentos e na redistribuição de renda, não só no Brasil, mas no conjunto da América Latina (BEHRING; BOSCHETTI, 2016, p. 138).

A América Latina e o Brasil estavam endividados e passando por sérios problemas econômicos e sociais, como: crise dos serviços sociais públicos, pois com

⁵ Plano Marshall, ou Plano de Recuperação Europeia, foi um programa de ajuda econômica dos EUA aos países da Europa Ocidental após a II Guerra Mundial. O objetivo do plano era reconstruir economicamente os países europeus ocidentais que foram destruídos ou que sofreram perdas com a ocorrência da guerra. PINTO, Tales. **O que é Plano Marshall?** Brasil Escola, UOL. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/o-que-e/historia/o-que-e-plano-marshall.htm>. Acesso em: 08 abr. 2021.

a expansão dos direitos, houve aumento da demanda; desemprego; crescimento da informalidade na economia, favorecimento da exportação em detrimento do abastecimento do mercado nacional.

Um outro aspecto de destaque nos anos 1980 foi a redefinição das regras políticas do jogo, no sentido da retomada do Estado democrático de direito. Essa foi a tarefa designada para um Congresso Constituinte e não uma Assembleia Nacional livre e soberana, como era a reivindicação do movimento dos trabalhadores e dos movimentos sociais (BEHRING; BOSCHETTI, 2016, p. 141).

Nessa perspectiva, identifica-se que o movimento operário e popular é um novo ingrediente político que possibilita ao processo constituinte um viés mais democrático, trazendo pautas de eixos importantes para a consolidação das liberdades e dos direitos sociais, direitos trabalhistas e reforma agrária.

Observa-se que antes do processo de redemocratização os direitos dos/as trabalhadores/as não tinham segurança no que se refere às políticas públicas como saúde, previdência e, principalmente, a assistência social, sendo estas entendidas como direito privado, pois eram ofertadas para quem podia pagar. Posteriormente os direitos sociais foram legitimados e reconhecidos pela Carta Magna da Constituição Federal de 1988.

A passagem da assistência social enquanto uma prática arcaica, tradicional, conservadora, para uma prática inovadora, inserida no campo do direito e concebida como política pública aconteceu somente com o advento da Constituição Federal de 1988 (VERONEZE, 2017, p. 347).

Diante de uma nova perspectiva com o fim da Ditadura Militar, os caminhos democráticos tomaram forma, pois a Assembleia Constituinte que envolveu muitos atores e movimentos sociais iniciou o processo de construção e legitimação da Carta Magna.

A Constituição de 1988 é o marco legal para a compreensão das transformações e redefinições do perfil histórico-político brasileiro, principalmente na atenção aos direitos sociais, aos direitos trabalhistas e ao sistema de Seguridade Social. Desse modo, surge a necessidade de repensar mais uma vez as práticas de intervenção do Serviço Social, juntamente com a formação de uma nova cultura

sobre a Assistência Social enquanto política pública e de Seguridade Social (VERONEZE, 2017, p. 348).

Conclui-se que para culminar na aprovação da Constituição Federal de 1988 (C.F/88), houve muitos movimentos constituintes por todo o país, grupos sociais e movimentos sociais foram até Brasília pressionar a aprovação da Carta Magna que definiu os novos rumos dos direitos sociais e da cidadania da população brasileira, assim, o que se constata naquele período é uma grande efervescência nacional. E é a partir da promulgação da Constituição de 1988 que os rumos do Serviço Social e da Política de Assistência Social no Brasil foram novamente reatualizados.

A partir do marco histórico da Constituição Federal de 1988, que em seu art. 6º estabelece que a assistência social passa a compor um novo modelo de proteção social não contributiva no Brasil, juntamente com a saúde, que é universal, e com a previdência social, que é contributiva.

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição (EC nº26/2000, EC nº 64/2010 e EC nº 90/2015) (BRASIL, 1988, p. 18).

No que concerne aos direitos sociais, identifica-se que o estado antes da Constituição de 1988, não oferecia o mínimo necessário a todos/as cidadãos/ãs, pois não havia regulamentação progressista das políticas públicas, o que possibilitava a segregação daqueles que não podiam pagar por atendimento médico, por exemplo, ficando essa demanda a cargo de instituições da igreja ou instituições filantrópicas.

As primeiras mudanças na área social ocorreram em 1993, com a promulgação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), criando, assim, uma nova matriz para a Política Nacional de Assistência Social, reafirmando, em seu artigo 6º, que as ações na área da Assistência Social deveriam ser organizadas em um sistema descentralizado e participativo enquanto garantia de direitos e que desse conta da realidade contraditória contemporânea, na garantia dos direitos dos cidadãos e dever do Estado (VERONEZE, 2017, p. 349).

Um marco importante para a Política de Assistência Social na década de 1990 é a aprovação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), Lei nº 8.742 de

07 de dezembro de 1993, porque até então a política não era devidamente regulamentada, significando um importante avanço na efetivação dos direitos. Ressalta-se que todo este processo foi fruto dos esforços da população e de movimentos sociais, inclusive àqueles que defendiam a Declaração Universal dos Direitos Humanos, e posteriormente aprovou-se a Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004) que possibilitou sua efetivação de forma descentralizada e participativa, envolvendo toda a sociedade.

Para que os direitos sociais fossem mantidos em seu aspecto mais amplo, ou seja, na garantia dos direitos econômicos, políticos, civis e sociais, a Assistência Social tem um papel fundamental. Todos os programas que surgiram a partir de então buscaram definir as políticas de inclusão social, através da perspectiva do direito, da democracia, da igualdade, da equidade e da justiça social, de modo a atender um grupo de pessoas e famílias que estão desprovidas dos seus direitos e que ainda necessitam que a Assistência Social faça a mobilidade dessas pessoas naquilo em que ainda estão desprovidas de cobertura (onde não há direito à educação, à saúde, à alimentação, à previdência etc.) (VERONEZE, 2017, p. 349).

Após a implantação da PNAS é criada a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS) em 2005 que tem como objetivo:

[...] a divisão de competências e responsabilidades entre as três esferas de governo; os níveis de gestão de cada uma dessas esferas; as instâncias que compõem o processo de gestão e controle desta política e como elas se relacionam; a nova relação com as entidades e organizações governamentais e não governamentais; os principais instrumentos de gestão a serem utilizados; e a forma da gestão financeira, que considera os mecanismos de transferência, os critérios de partilha e de transferência de recursos (BRASIL, 2005, p. 12).

Já no ano de 2006 é criada a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Saúde (NOB/RH/SUAS) complementando importantes marcos regulatórios para estruturação da Política de Assistência Social. Na sequência é estabelecida a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS nº 109/2009) que tem por finalidade possibilitar:

[...] a padronização em todo território nacional dos serviços de proteção social básica e especial, estabelecendo seus conteúdos essenciais, público a ser atendido, propósito de cada um deles e os resultados esperados para a garantia dos direitos socioassistenciais.

Além das provisões, aquisições, condições e formas de acesso, unidades de referência para a sua realização, período de funcionamento, abrangência, a articulação em rede, o impacto esperado e suas regulamentações específicas e gerais (BRASIL, 2014, p. 4).

Observa-se que esse processo de ampliação dos direitos básicos dos cidadãos possibilita um maior protagonismo da assistência social, porque se antes não havia tantos programas, projetos e serviços para a classe trabalhadora, agora, com a regulamentação, descentralização e padronização da política de assistência social, isso é possível, mesmo que ainda se tenha muito a melhorar e avançar. Desta forma, é visível que o acesso aos direitos, à democracia e à igualdade alcançou um novo patamar através das lutas e revoltas das massas ao longo do processo constituinte no Brasil.

Com uma ação protetiva mais especializada na área da assistência social, um grande avanço ocorreu no país na efetivação de um sistema de proteção social não contributivo, direito de todos e dever do Estado. No entanto, para a sua operacionalização, outras regulamentações se faziam necessárias e, após um amplo debate, especialmente nas Conferências de Assistência Social e nos Conselhos Deliberativos, o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) aprovou, em 2004, a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) que criava um regime próprio de gestão (Sistema Único de Assistência Social – SUAS), regulamentado pela Norma Operacional Básica (NOB/SUAS) aprovada em 2005 (VERONEZE, 2017, p. 350).

Conclui-se que os Conselhos e as Conferências de Assistência Social que ocorreram nos anos 2000 foram imprescindíveis para que fossem criadas as regulamentações necessárias para a política de assistência social. São importantes ferramentas de controle social e gestão democrática nos dez anos de implantação do SUAS, porque neste período houve muitos debates em torno da PNAS brasileira no que diz respeito à gestão participativa e suas deliberações, que contam com a presença do Estado e da sociedade civil, que servem como importante mecanismo de participação e deliberação sobre os erros e acertos na execução da política de assistência social. Por mais que todas as regulamentações que foram aprovadas na década passada configurem um grande avanço, algumas ações ainda permanecem vinculadas ao modelo de doação, principalmente em pequenos municípios, onde os/as usuários/as são vistos apenas como vulneráveis e não como sujeitos de direitos.

O SUAS possibilitou realizar a proteção social através de um conjunto integrado de iniciativas públicas e da sociedade, buscando garantir os mínimos sociais às famílias e na garantia das necessidades básicas. A assistência social perde, sobremaneira, o caráter emergencial, compensatório, focalizado e imediato, passando a buscar a afirmação da qualidade de vida da população usuária (VERONEZE, 2017, p. 351).

Percebe-se que as mudanças mais significativas para a PAS se dão em um campo contraditório, pois se antes o Estado tinha pouco envolvimento com as questões sociais, a partir da C.F/88 esse cenário propiciou uma reviravolta no entendimento de como os cidadãos não eram vistos como sujeitos de direitos e sim como necessitados que precisavam de uma ajuda temporária e focalizada. A tentativa de rompimento com o conservadorismo e a aproximação com a teoria marxiana determinou à profissão novos arcahouços teóricos e regulamentações que elevaram a posição dos usuários para sujeitos que tinham que ter suas necessidades básicas supridas minimamente pelo Estado por meio das políticas públicas.

A organização da Assistência Social tem como base as seguintes diretrizes: descentralização político-administrativa, participação popular e primazia da responsabilidade do Estado na condução da Política Nacional de Assistência Social em cada esfera de governo; além do mais, na perspectiva da descentralização, propicia condições para que a assistência social seja organizada e habilitada pelos Municípios, em níveis de gestão, com repasse de recursos financeiros diretamente do Estado e da União para os cofres públicos municipais (VERONEZE, 2017, p. 351).

Essas diretrizes estão explicitadas na LOAS, Lei nº 8.742 de 07 de dezembro de 1993 em seu Art. 5º.

Presume-se que um importante passo para a descentralização político-administrativa da Assistência Social foi a criação dos conselhos estaduais e municipais que são compostos por membros da sociedade civil e do governo, a fim de realizar o controle social democrático, realizar avaliações da política, além de ser aprovado também nos conselhos o Plano Plurianual de Assistência Social. Foram criados ainda os Fundos Nacional, Estadual e Municipal da Assistência Social que servem para alocar recursos para financiar ações socioassistenciais.

Estas peças gerenciais (Conselho, Plano e Fundo – CPF) são instâncias de gestão; negociação, pactuação, deliberação, controle social e financiamento que estão articulados a uma rede de serviços governamentais e não governamentais de Assistência Social, cujos agentes são os atores envolvidos com a política (gestores, servidores públicos, trabalhadores das entidades e organizações sem fins lucrativos, conselheiros, dentre outros) e cujo público-alvo principal são os destinatários/usuários da Política de Assistência Social, o que permite que as ações socioassistenciais tenham maior clareza, financiamento próprio, controle social, continuidade na oferta de serviços, maior abrangência na cobertura das vulnerabilidades e riscos sociais, enfim, uma ação planejada, organizada, descentralizada e proativa (VERONEZE, 2017, p. 351).

Essa nova gerência que advém por meio do CPF, é de fundamental importância para que haja uma boa articulação entre entes governamentais e não governamentais, na execução da política, de forma que envolva todos os gestores e também os usuários, a partir de financiamento, controle social, oferta de serviços, realizados de maneira transparente e bem gerenciada, com recursos próprios para financiar todos os serviços, programas e projetos que envolvem a Política de Assistência Social, sendo agora as crianças e adolescentes, os idosos, as mulheres, as pessoas com deficiência, entendidos não como objetos que são carentes ou necessitados, e, sim, como sujeitos de direitos.

2.2 A Política de Assistência Social e a tentativa de superação do assistencialismo

Neste tópico pretende-se discutir brevemente sobre como foi possível o entendimento por parte do Estado da Política Assistência Social enquanto um direito para os/as trabalhadores/as e a tentativa de superação da lógica do assistencialismo que permeia a Assistência Social desde sua gênese com o conservadorismo diante das multifacetadas expressões da questão social.

Constata-se que os anos 1980 foram um marco para a assistência social onde as lutas e reivindicações por acesso aos direitos foram ouvidas numa perspectiva de oferecer atendimento socioassistencial para a população urbana e rural, fortalecendo uma rede, prestando serviços que visassem a garantia dos direitos básicos de todos/as aqueles/as que da assistência social necessitassem, priorizando o núcleo familiar como centro das ações profissionais.

Assim sendo, foi devido à C.F/88 que esse movimento de tentativa de superar do assistencialismo foi possível, pois houve muitas mudanças com relação

aos direitos sociais, à promoção da cidadania que renovou a política da assistência social a partir da descentralização, não delegando poder somente à União e entes federados, mas sim em paridade com a sociedade civil.

Conclui-se que a tarefa de tentar superar o assistencialismo não é fácil, visto que foi necessária uma educação e conscientização social pós C.F/88, o que possibilitou mudanças significativas no campo social, de forma que foram modificados muitos aspectos da política de assistência no que concerne à descentralização político-administrativa, estimulando a participação não somente do Estado e entes federados nos processos decisórios, mas também incentivando a participação da sociedade civil organizada, o que possibilita um maior controle social.

Com a criação e implantação do SUAS, verificou-se uma avaliação muito positiva com relação a sua efetividade na redução das desigualdades sociais, na inclusão promovida pela rede socioassistencial, nas seguranças afiançadas pelo sistema, e na transformação da concepção do que é assistência social e sua função de garantir proteção social aos/as usuários/as da política, sendo os mesmos agora protagonistas das ações, programas e projetos socioassistenciais.

O SUAS recoloca a centralidade do Estado na garantia da existência de serviços estatais como articuladores de serviços socioassistenciais, institui unidades públicas estatais de referência, concebe a Política de Assistência Social em todo o território nacional (Unidade da Política), universaliza o acesso à população aos direitos socioassistenciais, busca superar o assistencialismo e tem um caráter democrático, descentralizado, participativo e coletivo (VERONEZE, 2017, p. 353).

A partir da criação do SUAS, muda-se o foco de como a pobreza é entendida, assim, compreende-se essa condição não em uma perspectiva individualizante, mas sim como resultado das formas de organização econômica, política e social do país, haja vista que o Estado é o responsável agora por prover de forma não contributiva os mínimos sociais para os/as usuários/as da Política de Assistência Social, desta vez diante da perspectiva do direito.

Para além da proteção social está a vigilância socioassistencial, cujo papel é de mapear, detectar as regiões de maior vulnerabilidade social que podem estar sofrendo alguma desproteção por parte da rede de serviços, e age na defesa e alcance dos direitos para a população em questão.

Deste modo, os desafios para os próximos dez anos apontam para a constituição: da proteção social plenamente aplicada à redução da dificuldade de construção da intersectorialidade, entre as demais políticas públicas; da capacidade de alterar a cultura de entendimento da Assistência Social enquanto caridade, favor, benesse, assistencialismo, da desconstrução/construção de um novo modelo de assistência social; da implantação da matricialidade sociofamiliar; da obtenção de uma simetria entre serviços e benefícios; do aprimoramento da gestão e qualificação na oferta dos serviços de proteção social; do reconhecimento do ser humano como bem maior da sociedade; do reconhecimento da responsabilidade do Estado na oferta de proteção social (justiça social); e da incorporação dos direitos socioassistenciais no cotidiano da política brasileira (VERONEZE, 2017, p. 354).

Entende-se que ainda existe um longo percurso de desafios para a consolidação da PAS enquanto política pública, pois, por conta da formação sócio-histórica brasileira, ela desenvolve-se em meio a uma contradição que ao mesmo tempo em que produz funcionalidades ao capital, também introduz dispositivos de afirmação dos sujeitos políticos, pois há uma política que se defronta com a herança histórica da assistência social (YAZBEK; RAICHELLIS, 2018).

Tanto o escravismo quanto o patrimonialismo constituem parte da formação política do Brasil e nas relações de classes e, desde então, marcadas pela cultura do favor gerando uma simbiose entre o público e o privado na sociedade brasileira.

Nesse sentido, Yazbek e Raichellis (2018, p. 05) afirmam que:

Tal cultura política apresenta-se arraigada não apenas nas relações entre governantes e governados, entre grupos subalternos e membros do sistema político-jurídico, mas também nas relações com trabalhadores/as das instituições públicas e representantes de organizações da sociedade civil, atravessadas por corporativismos e pela (re)filantropização que constrange e substitui a primazia do Estado.

Entende-se por isso que durante todo o percurso da assistência social até agora houve muitos desafios, enfrentamentos, superações e rupturas no que diz respeito às tendências hegemônicas conservadoras e progressistas no tocante a regressões de concepção sobre meritocracia e moralismo.

No entanto, é preciso enfatizar que tanto a PNAS quanto o SUAS durante a sua trajetória até agora fizeram a assistência social avançar cada vez mais no país

na questão de direitos sociais para a população usuária, ainda que em um processo envolto por embates e disputas de diferentes projetos.

Na pesquisa de Yazbek e Raichellis (2018, p. 9), são apontadas algumas considerações sobre o avanço da cobertura da Política de Assistência Social no Brasil:

Segundo dados do Censo SUAS/2016, o país possuía 8288 CRAS instalados; 2374 CREAS em 95% dos Municípios com mais de 20 mil habitantes; uma rede de serviços em 94% dos municípios com mais de 50 mil habitantes alcançando 30 milhões de famílias referenciadas. Essas inegáveis conquistas asseguravam em 2016 a 4.5 milhões de brasileiros o Benefício de Prestação Continuada (BPC), a 13.5 milhões de Brasileiros o Bolsa Família. Em média a renda do BPC constituía 79% do orçamento das famílias beneficiadas e em 47% dos casos é sua única renda.

Conclui-se que apesar desses avanços, observa-se que há diversos desafios e dificuldades em fortalecer e estruturar o SUAS, pois ainda há um impasse em prestar atendimentos de proteção básica e especial com os recursos humanos, materiais e financeiros necessários, persistindo ainda na improvisação, na informalidade, distanciando a política de assistência social do que está estabelecido em sua participação na Seguridade Social, em que pese, não contributiva e que deve ser prestada a quem dela necessitar.

No que se refere aos retrocessos que as políticas públicas vêm sofrendo nos últimos anos, destaca-se o golpe sofrido pela então presidenta Dilma Rousseff no ano de 2016 em que a união entre parlamentares, poder judiciário e mídia, depuseram-na do poder, e o que se segue no ano de 2016 com o então presidente interino Michel Temer, é um ataque sem precedentes à Seguridade Social, com a Proposta de Emenda Constitucional (PEC), chamada PEC do “fim do mundo” que determina o congelamento dos investimentos públicos pelos próximos 20 (vinte) anos, o que está afetando principalmente as políticas públicas e sociais com impacto sobre os recursos orçamentários, impedindo a garantia e ampliação dos direitos sociais.

No que tange a alguns retrocessos que impactaram na Política de Assistência Social no ano do golpe em 2016, Yazbek e Raichellis (2018, p. 11) apontam que:

Além disso, estão em curso processos que reatualizam o discurso *comunitarista* de valorização das ações solidárias que ameaçam a institucionalidade pública da Assistência Social e a continuidade da primazia estatal na provisão e execução de serviços e benefícios. Ganham força também as alternativas privatistas denominadas “parcerias público-privadas”; crescem as ações no campo da filantropia, do solidarismo civil e do trabalho voluntário; aprofunda-se a moralização e a criminalização da questão social; naturaliza-se o genocídio de jovens negros moradores das periferias das cidades.

Entende-se que ao mesmo tempo em que houve avanços significativos na consolidação da Política de Assistência Social, o que se vê atualmente é uma ruptura, a exemplo do pacto que se instituiu com a Constituição de 1988 através da Seguridade Social, na medida em que se alega não caber no orçamento do Estado as responsabilidades de manutenção da política, repassando-as para a sociedade civil.

Observa-se que muitas contrarreformas estiveram e estão em curso desde o golpe até aqui, com o congelamento de gastos com as políticas públicas da saúde, da assistência social e educação, reforma da previdência e trabalhista, sendo assim as bases do SUAS acabam ficando mais fragilizadas devido a este desfinanciamento de serviços e benefícios socioassistenciais.

Ressurgem tendências históricas, não superadas, da assistência social como o lugar destinado às ações dirigidas aos “pobres” – dispositivo que estigmatiza e discrimina os estratos subalternizados e provoca uma cisão entre pobres e trabalhadores. A retorno da assistência social como *moeda de troca* política entre dominantes e dominados retoma seu longo caminho no país “cordial” da sociabilidade do favor, agora transmutada na sociabilidade do grande capital que toma de assalto o fundo público e desconstrói décadas de luta pela constituição da esfera pública no Brasil (YAZBEK; RAICHELIS, 2018, p. 14).

Entende-se que até então o percurso percorrido pela Política de Assistência Social no Brasil ainda tem muito a avançar, pois a assistência social ainda carrega um certo ranço histórico desde seu surgimento, sendo vinculada muito mais às necessidades dos vulneráveis do que aos direitos sociais dos trabalhadores previstos na Constituição Federal de 1988.

2.3 Configuração da Política de Assistência Social em um município de pequeno porte I, da Região do Vale do Ivaí – PR

Este tópico tem por finalidade apresentar de forma sucinta o município de pequeno porte I no qual a pesquisa foi desenvolvida. Pretende-se apresentar alguns indicadores sociais e posteriormente discutir alguns aspectos importantes que configuram a Política de Assistência Social daquela localidade.

O município de pequeno porte I situado na região do Vale do Ivaí, desmembrado do município de Ivaiporã – PR em 1964. Hoje apresenta o total de 12.324 habitantes (Censo, 2010). A estrutura etária do município está dividida em quatro faixas: as crianças, de 0 a 9 anos, que representam a menor população, com apenas 13,49%, os adolescentes de 10 a 19 anos, que totalizam 17,63%, percebe-se que a maior população corresponde a faixa etária adulta de 20 a 59 anos, representando 53,36%, sendo que os idosos de 60 a 80 anos somam 15,52%.

Conforme o Plano Municipal de Assistência Social deste município, em 2015 o número de inscrições no Cadastro Único aumentou 7,99% e notou-se também um aumento das famílias consideradas em situação socioeconômica baixa e conseqüentemente a procura por programas de transferência de renda como, por exemplo, o Programa Bolsa-Família.

O Censo demográfico de 2010 apontou que o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH)⁶ do município foi de 0.689. Já a taxa de extrema pobreza da população era de 38,76 % e o Índice de Gini⁷ é de 0,38.

⁶ O Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) compara indicadores de países nos itens riqueza, alfabetização, educação, esperança de vida, natalidade e outros, com o intuito de avaliar o bem-estar de uma população, especialmente das crianças. SOUZA, Jorge Luiz de. O que é? IDH. **Ipea**, Brasília, ano 5, ed. 39, jan. de 2008. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/desafios/index.php?option=com_content&view=article&id=2144:catid=28&Itemid=23. Acesso em: 27 de fev. 2021.

⁷ O Índice de Gini, criado pelo matemático italiano Conrado Gini, é um instrumento para medir o grau de concentração de renda em determinado grupo. Ele aponta a diferença entre os rendimentos dos mais pobres e dos mais ricos. Numericamente, varia de zero a um (alguns apresentam de zero a cem). O valor zero representa a situação de igualdade, ou seja, todos têm a mesma renda. O valor um (ou cem) está no extremo oposto, isto é, uma só pessoa detém toda a riqueza. Na prática, o Índice de Gini costuma comparar os 20% mais pobres com os 20% mais ricos. No Relatório de Desenvolvimento Humano 2004, elaborado pelo Pnud, o Brasil aparece com Índice de 0,591, quase no final da lista de 127 países. Apenas sete nações apresentam maior concentração de renda. WOLFFENBÜTTEL, Andréa. O que é? - Índice de Gini. **Ipea**, Brasília, ano 1, ed. 4, nov. de 2004. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/desafios/index.php?option=com_content&id=2048:catid=28. Acesso em: 22 fev. 2021.

Outra informação importante a respeito da população deste município de pequeno porte I é a renda mensal dos munícipes, que no ano de 2018 era em torno de 2.1 salários mínimos (IBGE, 2010), e a população que possuía alguma ocupação era de 14.9% (IBGE, 2018) do total de habitantes e, considerando os rendimentos mensais dos domicílios, cerca de 41% da população vivia com aproximadamente meio salário mínimo mensal (IBGE, 2018).

No Plano Municipal de Assistência consta que o município onde se desenvolveu a pesquisa comporta um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), um Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), uma Casa-Lar, um Centro de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (CCFV) para crianças, adolescentes e idosos e o Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiências.

Em se tratando da rede socioassistencial de proteção, foram coletadas algumas informações por meio de um questionário que foi respondido pelo/a Secretário/a atual de Assistência Social, com vistas a esclarecer de seu próprio ponto de vista sobre como se deu a consolidação da Política de Assistência Social neste município no estado do Paraná. A coleta de informações se deu desta forma devido à ausência de documentação arquivada ou digitalizada. O/a entrevistado/a foi escolhido/a devido ao seu tempo de trabalho na Política de Assistência Social do referido município e seu envolvimento com a referida política. Em um primeiro momento pretendia-se realizar uma entrevista, mas como o momento que se vivencia pede mais cautela e distanciamento social, optou-se pela aplicação de um questionário.

Foi perguntado a ele/a primeiramente, em que ano mais precisamente a Política de Assistência Social passou a ser executada no município e quais foram os principais atores da sociedade envolvidos no início deste percurso sócio-histórico.

No ano de 2006, foi criada a Secretaria Municipal de Assistência Social, com as devidas divisões, sendo desvinculada da Saúde e começou-se então a organizar os Serviços Socioassistenciais de acordo com a legislação. Na época foi por pressão do Estado e da União que exigiam o cumprimento da legislação vigente e a Assistência Social no município contava com apenas uma profissional de Serviço Social para todas as ações. A Assistência Social tinha a primeira-dama como Gestora.

Sobre a relação ao primeiro damismo na Política de Assistência Social Lopes e Grossi (2019, p. 2) explicam que:

A (re)atualização e permanência do primeiro damismo na Assistência Social repõe o patrimonialismo como determinante na condução dessa política, o que remonta as suas origens. A compreensão da mesma como instrumento de “ajuda” e de filantropia junto a um número cada vez maior de pessoas que se enquadram no perfil de vulnerável social ganha relevo nos pequenos municípios brasileiros, tornando-os, com a concessão de benefícios e de transferência de renda, objetos de desejo da manipulação política.

Neste sentido, entende-se que a cultura do primeiro damismo sempre foi presente em municípios de pequeno porte, voltado para a manutenção do assistencialismo, que nada mais é do que uma estratégia de garantir harmonia entre as classes sociais e manter a hegemonia da classe dominante sobre a figura da primeira-dama.

Se nos reportarmos ao ano de 2006, já havia a LOAS, Lei nº 8.742 de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social e também o SUAS, que foi implantado no ano de 2004, então entende-se a pressão que foi feita para que os serviços socioassistenciais se reorganizassem no município, adequando-se a essas legislações de forma que fosse possível uma ampliação no atendimento aos/às usuários/as da Política de Assistência Social.

O/a entrevistado/a também foi indagado/a sobre os recursos humanos e materiais disponíveis para a execução da Política de Assistência Social no município se eram suficientes ou não.

Não, a Assistência Social era gerida pela APMI, o gestor era primeira-dama e contava apenas com um profissional de Serviço Social na estrutura Social para atender todas as demandas do município e realizar a parte burocrática dos Convênios existentes e os serviços eram todos desenvolvidos por funcionários da APMI, de forma assistencialista e sem estrutura.

Essa fala demonstra as transformações que ocorrem na questão da gerência das políticas sociais, pois se antes a assistência social prestada pelo município estava vinculada à saúde e gerida pela Associação de Proteção à Maternidade e à Infância (APMI), naquele momento o estado e a União cobraram que fossem cumpridas as legislações, realizando as mudanças necessárias, haja

vista que está definido na LOAS que a assistência social faz parte do tripé da seguridade social, tendo que ter suas seguranças afiançadas e providas com recursos provenientes da União, estados, municípios e Distrito Federal (DF), sendo sua gerência descentralizada e participativa.

Importa salientar também que o assistencialismo ainda é muito presente nos municípios pequenos, remontando ao início do que era a assistência social muito vinculada ao primeiro-damismo, caridade e benesse.

Ainda neste contexto, foi perguntado ao/a Secretário/a de Assistência Social acerca dos motivos precursores da criação da Política de Assistência Social no referido município.

A necessidade de se adequar a legislação vigente para receber os recursos oriundos do Estado e da União.

Partilhando do pensamento de Giaqueto (2011) a regulamentação da LOAS implementa novos conceitos e modelos para a assistência social, que passa a ser executada como um direito de cidadania, tendo como prioridade garantir direitos sociais das populações mais vulnerabilizadas pela pobreza e exclusão social.

Com relação aos principais problemas sociais que o município enfrentava na época de implantação da Política de Assistência Social o/a entrevistado/a explicou que:

A maioria das famílias em situação de extrema pobreza, com renda de até 2 salários e falta de emprego; Crianças e adolescentes em situação de trabalho infantil; idosos e pessoas com deficiência sem atendimentos especializados; município financeiramente dependente dos repasses do FPM⁸ grande número de pessoas na periferia da cidade em condições precárias (favelas).

Diante dessa realidade, conclui-se que as legislações e regulamentações serviram para que a população deste município passasse a ter seus direitos sociais e sua dignidade assegurada, pois é a partir da reconfiguração da política de

⁸ O Fundo de Participação dos Municípios (FPM) é uma transferência constitucional (CF/88, Art. 159, I, b), da União para os Estados e o Distrito Federal, composto de 22,5% da arrecadação do Imposto de Renda (IR) e do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI). A distribuição dos recursos aos municípios é feita de acordo com o número de habitantes, onde são fixadas faixas populacionais, cabendo a cada uma delas um coeficiente individual. Os critérios atualmente utilizados para o cálculo dos coeficientes de participação dos municípios estão baseados na Lei nº 5.172/66 (Código Tributário Nacional) e no Decreto-Lei nº 1.881/81.

assistência social que o município passa a receber recursos para a implantação de equipamentos como CRAS e CREAS, que geralmente são referenciados no que diz respeito aos serviços, benefícios, programas e projetos que contemplem à população em situação de vulnerabilidade ou exclusão social.

Na sequência foi questionado ao/à Secretário/a de Assistência Social quais políticas davam suporte aos problemas sociais no município e ele/a ressaltou:

Havia alguns programas desenvolvidos pela APMI de forma assistencialista, como as creches, o baile dos idosos, arrecadação de alimentos para doação as famílias “carentes”, promoções para arrecadar recursos para desenvolver projetos etc.

Com relação a esta resposta confere-se uma visão assistencialista dos serviços, ofertados com caráter conservador e pontual, de benemerência, assim como destaca Giaqueto (2011, p. 10):

Historicamente, a assistência social tem sido vista como uma ação tradicionalmente paternalista e clientelista por parte do poder público, associada às primeiras-damas, com um caráter de “benesse”, transformando o usuário na condição de “assistido”, “favorecido” e nunca como cidadão, usuário de um serviço a que tem direito.

É possível identificar como em 2006 até nos dias de hoje, este ranço histórico das ações que antecederam a Política de Assistência Social eram entendidas por boa parte da sociedade como mera caridade, ajuda aos mais necessitados e não como um direito social previsto pela Constituição Federal de 1988 que visa a garantia da participação do Estado nas respostas às expressões da questão social que são sentidas por toda a sociedade, mas principalmente pelos mais pauperizados e excluídos.

Foi questionado ainda qual foi a participação do/a entrevistado/a no processo de estruturação da Política de Assistência Social no município e foi informado que:

Não participei do processo na época. Só voltei a trabalhar no município em 2016, quando o CRAS o CREAS e o SCFV já haviam sido implantados, mas funcionando de forma precária devido à falta de recursos humanos. A maioria dos trabalhadores eram estagiários, e por isso as ações não tinham continuidade, pois quando começavam a andar, as pessoas saíam e acabava a continuidade.

Nesta resposta destaca-se o ponto positivo da configuração da Política de Assistência Social no município com a implantação do CRAS do CREAS e também do SCFV, no entanto, também apresenta em contraponto, o déficit de recursos humanos e atendimento qualificado aos/às usuários/as, acrescentando a fragmentação das ações e sua descontinuidade por conta da rotatividade dos funcionários, o que acaba por precarizar os serviços ofertados.

Ainda neste contexto, foi questionado ao/à entrevistado/a quais seriam os avanços que a referida política trouxe ao município:

Todos, pois atualmente existe uma política consolidada, com funcionários efetivos em todos os serviços socioassistenciais, com a continuidade das ações, cumprindo suas funções de proteção social, de vigilância socioassistencial e de defesa de direitos.

Conclui-se que de 2016 até o presente momento, a política de assistência social no município passa a atuar de forma mais consistente, pois é de extrema importância para a continuidade das ações, sejam serviços, benefícios, programas e projetos, a contratação de funcionários efetivos e estáveis, que possam criar também um vínculo maior com os/as usuários/as, com as comunidades e territórios, podendo a rede de serviços se articular para prestar os atendimentos necessários.

Foi questionado também quais foram os primeiros equipamentos públicos estatais ligados à Política de Assistência Social implantados no município, bem como se o processo foi simples ou se houve impasses para a concretização. Em resposta ele/ela salientou que:

O primeiro foi a Casa Lar, criada pela necessidade de atender três crianças que se encontravam abrigadas no município de Ivaiporã-PR e que este queria devolver para cá. Depois o CRAS, e em seguida, o CREAS. Não foi um processo simples pelo fato de que as administrações anteriores não entendiam a necessidade da criação destes equipamentos, e como havia a APMI que atendia de forma filantrópica os usuários, eles achavam que estava sendo cumprida a política de assistência social. Só aceitaram implantar os equipamentos quando estavam prestes a perder recursos financeiros, caso contrário não implantariam.

Aqui o ponto que se destaca é o fato de mesmo diante da necessidade de implantação de equipamentos que ofertassem serviços de assistência social com recursos federais e estaduais no município, houve resistência das administrações

anteriores, que acreditavam que ações filantrópicas poderiam garantir os direitos de proteção social aos/às usuários/as, com uma tônica da oferta de políticas compensatórias que viriam na contramão da consolidação dos direitos já conquistados. Sobre isto, uma interessante definição é apresentada por Giaqueto (2011):

A organização da Prefeitura é tradicionalmente verticalizada e piramidal. Essas características dificultam o reconhecimento do cidadão como sujeito - e não objeto de atuação – bem como de suas necessidades e expectativas, moduladas pelo perfil territorial e do meio-ambiente onde vive e das condições sociais peculiares a cada grupo da população, como renda, escolaridade (GIAQUETO 2011, p. 19).

É importante que se tenha a noção de que é no município que as situações acontecem, e é onde os/as cidadãos/ãs constroem suas vidas e histórias, neste sentido, é relevante e necessária a participação da sociedade civil (nas três esferas) que fiscalizará as ações executadas por meio de controle social.

Caminhando para o encerramento do questionário, foi realizada uma pergunta a respeito da opinião do/a entrevistado/a sobre como está atualmente a Política de Assistência Social no município e se os equipamentos dispõem de estrutura física, material, humana e financeira suficiente para atendimento dos/as usuários/as e o que acredita que precisa avançar.

Sim, no município a política está muito bem estruturada. Cada serviço dispõe de espaço físico adequado e conta com recursos humanos suficientes, sendo a maioria pessoal efetivo. O único problema é o recurso financeiro, pois atualmente a maior parte dos recursos são próprios do município, pois o cofinanciamento Federal e Estadual tem deixado a desejar. Se esses cofinanciamentos existissem de forma correta e de acordo com a Lei, os serviços poderiam aumentar a quantidade de usuários atendidos, o que hoje é impossível pela falta de recursos financeiros.

Em um segundo momento, ele/a relatou que o principal impasse para a ampliação no atendimento é o repasse financeiro que é feito ao município, que não está em total acordo com a lei e acaba por resultar na não realização de ações que dependem exclusivamente de recursos financeiros que se apresentam descontinuados.

Sobre todas as informações relatadas foi perguntado para o/a entrevistado/a se há algum registro documental sobre tais fatos, sendo informado que:

Não. O que há é o que escrevemos no Plano Municipal de Assistência Social e as datas de implantação dos serviços. Como passou várias pessoas pela Assistência Social no município, os documentos foram se perdendo e devido a isso não temos registros da história a não ser o que está nos antigos documentos que eram enviados ao Estado.

Conclui-se neste item que a fala do/a entrevistado/a enfatiza a ausência de documentação dos fatos aqui apresentados, sendo estas informações repassadas do ponto de vista e experiência dele/a na Política de Assistência Social do município onde se realizou a pesquisa.

Diante de todos os pontos que foram apresentados pelo/a entrevistado/a, a análise que pode ser feita da Política de Assistência Social neste município é de que a partir nos anos 2000 houve uma reorganização da assistência social com vistas a cumprir as legislações sob pressão da União e do estado para o devido atendimento às demandas dos/as usuários/as da política de assistência social que ainda estavam vinculadas, em parte, a ações geridas pela Associação de Proteção à Maternidade e à Infância (APMI). Estas ações foram vinculadas ao primeiro damismo de forma assistencialista e não em forma de direito social adquirido pelos/as usuários.

Presume-se que os benefícios da reorganização da assistência social vieram com a implantação da Casa-Lar, CRAS, CREAS e do CCFV, no entanto a dificuldade encontrada naquele momento foi a falta de recursos humanos, que muitas vezes é um problema que afeta a Política de Assistência Social sendo parte dos funcionários contratados ou estagiários. Neste sentido a fragmentação das ações foi maior devido à rotatividade dos funcionários.

Outro ponto importante salientado pelo/a entrevistado/a foi a dificuldade das administrações passadas em entender a necessidade dos equipamentos visto que o senso comum acaba por predominar, principalmente em municípios menores.

Atualmente a Política de Assistência Social dispõe de melhores condições de atendimento ao/as usuários/as, pois possui recursos materiais e humanos para a

execução das ações socioassistenciais, porém, o maior desafio é a insuficiência e descontinuidade de recursos financeiros federais e estaduais.

Percebe-se que com a implantação dos equipamentos que compõe a rede de proteção socioassistencial, as condições de atendimento da população melhoraram e, atualmente as ações são mais contínuas e articuladas para atender às demandas das famílias demandantes.

No próximo item será explanado sobre o funcionamento do equipamento CREAS, com importantes informações sobre este espaço de atuação do/a assistente social e quais são as seguranças que são afiançadas para os/as usuários/as acessarem seus direitos.

2.4 Centro de Referência Especializado de Assistência Social: espaço de atuação do assistente social

Este tópico expõe uma breve explicação sobre o funcionamento do equipamento CREAS quanto à sua função enquanto unidade pública estatal, e traz informações sobre: a sua definição; quais competências compreendem o trabalho desenvolvido; quais atendimentos são realizados; que tipo de trabalho social é realizado junto às famílias e usuários demandatários dos serviços e, quais os direitos que os mesmos podem acessar nos CREAS.

De acordo com as Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado em Assistência Social – CREAS (2011) objetiva-se que o trabalho desenvolvido pelas equipes de referência seja direcionado por 7 (sete) principais eixos: atenção especializada e qualificação do atendimento; território e localização; acesso a direitos socioassistenciais; centralidade na família; mobilização e participação social; e trabalho em rede – devem nortear, ainda, a concepção compartilhada pela equipe na atuação profissional para o desenvolvimento do trabalho social.

As demandas de média complexidade que são atendidas pelo equipamento, na maioria dos casos, envolvem violações de direitos com riscos pessoais e sociais sem vínculos familiares rompidos.

Alguns exemplos de demandas que chegam até o equipamento são:

- Violência física, psicológica, negligência e abandono, violência sexual contra crianças, adolescentes, idosos e mulheres adultas;⁹
- Adolescentes em cumprimento de Medida Socioeducativa;
- Afastamento do convívio familiar devido a aplicação de medida de proteção;
- Pessoas em situação de rua;
- Crianças e adolescentes em situação de drogadição;
- Demandas de estudo social do Poder Judiciário e Ministério Público.
- Vivência de trabalho infantil;
- Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou/raça e etnia.
- Descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família e do PETI em decorrência de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto de Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade por adolescentes, dentre outras (BRASIL, 2011c, p. 11-12).

O papel do CREAS no SUAS exige algumas competências que compreendem a oferta de serviços especializados de forma continuada para as famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, sendo os atendimentos voltados para situações de média complexidade por meio do Plano de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) como especificado na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014, p. 29):

Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social.

Assim, podem ser definidos em um conjunto serviços prestados aos/às usuários/as da política de assistência quando há o risco pessoal e social que pode atingir um público específico como idosos, pessoas com deficiência, crianças e adolescentes, mulheres que sofrem ou sofreram algum tipo de violência/negligência, por exemplo, podendo haver ou não violação de direitos a depender da demanda

⁹ Lei 13.257/2016. Dispõe sobre as políticas públicas para a primeira infância e altera a Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente), o Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 (Código de Processo Penal), a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, a Lei nº 11.770, de 9 de setembro de 2008, e a Lei nº 12.662, de 5 de junho de 2012. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13257.htm>. Acesso em: 23 mai. 2021.

apresentada. Já a gestão dos processos de trabalho pode ser feita por uma coordenação técnica e administrativa, que estará incumbida de planejar, monitorar e avaliar as ações da equipe de referência, conforme quadro estabelecido na NOB/RH/SUAS Anotada e Comentada (2011b).

Quadro 1 - Equipe de referência para a prestação de serviços e execução das ações no âmbito da Proteção Social Especial de Média Complexidade

Municípios em Gestão Inicial e Básica	Municípios em Gestão Plena e Estados com Serviços Regionais
Capacidade de atendimento de 50 pessoas/indivíduos	Capacidade de atendimento de 80 pessoas/indivíduos
1 coordenador	1 coordenador
1 assistente social	2 assistentes sociais
1 psicólogo	2 psicólogos
1 advogado	1 advogado
2 profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários)	4 profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários)
1 auxiliar administrativo	2 auxiliares administrativos

Fonte: NOB/RH/SUAS Anotada e Comentada (2011, p. 34).

Conforme previsto na PNAS e na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, devem ser afeiçoadas a esses/as usuários/as algumas seguranças, como será explicado a seguir.

A primeira é a segurança de acolhida, a qual tem o papel de recepcionar o/a usuário/a, procurando conhecer sua realidade, identificar as possíveis demandas e potencialidades através da escuta qualificada, pelas equipes de referência, com uma estrutura física que priorize o sigilo, pois se tratam de questões pessoais, e neste sentido, a ética profissional deve estar presente. Nessa perspectiva, os/as usuários necessitam:

- Ter acolhida suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades;
- Receber orientações e encaminhamentos, com o objetivo de aumentar o acesso a benefícios socioassistenciais e programas de transferência de renda, bem como aos demais direitos sociais, civis e políticos;
- Ter acesso a ambiência acolhedora;
- Ter assegurada sua privacidade (BRASIL, 2014, p. 14).

Para além disso, os/as profissionais têm o dever de orientar e informar sobre o acesso a serviços e benefícios ofertados às famílias e indivíduos, estando em consonância com as situações identificadas no território.

A segunda segurança é a de convívio ou vivência familiar, a qual tem como definição:

Vivenciar experiências que contribuam para o estabelecimento e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários;
- Vivenciar experiências de ampliação da capacidade protetiva e de superação de fragilidades sociais;
- Ter acesso a serviços de qualidade, conforme demandas e necessidades (BRASIL, 2014, p. 14).

Essa segurança se torna muito importante devido à centralidade da família nas ações socioassistenciais, oferta serviços de forma continuada e visa o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários para que não ocorra o rompimento, possibilita ao/a usuário/a elaborar novos projetos coletivos ou individuais de vida, desenvolver o sentimento de pertencimento à coletividade por meio do estímulo à participação social com o acesso à rede de atendimento.

A terceira segurança é a de sobrevivência ou de rendimento e de autonomia, na qual se propõe através da atenção especializada proporcionar aos/as usuários/as:

Vivenciar experiências pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios ético-políticos de defesa da cidadania e justiça social;
- Vivenciar experiências potencializadoras da participação cidadã, tais como espaços de livre expressão de opiniões, de reivindicação e avaliação das ações ofertadas, bem como de espaços de estímulo para a participação em fóruns, conselhos, movimentos sociais, organizações comunitárias e outros espaços de organização social;
- Vivenciar experiências que contribuam para a construção de projetos individuais e coletivos, desenvolvimento da autoestima, autonomia e sustentabilidade;
- Vivenciar experiências que possibilitem o desenvolvimento de potencialidades e ampliação do universo informacional e cultural;
- Ter reduzido o descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família (PBF);
- Ter acesso a documentação civil;
- Ter acesso a experiências de fortalecimento e extensão da cidadania;
- Ter acesso a informações e encaminhamentos a políticas de emprego e renda e a programas de associativismo e cooperativismo (BRASIL, 2014, p. 14).

Esta atenção tem o intuito de apontar serviços, benefícios, programas e projetos de transferência de renda que contribuam para o empoderamento, no que diz respeito à sobrevivência com dignidade, acompanhando as famílias para que alcancem um maior grau de independência e qualidade de laços sociais e superem situações de violação de direitos.

Como já apresentado no decorrer deste trabalho, o CREAS é um equipamento público estatal que compõem a Política de Assistência Social e oferece serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade, possui como prioridade o atendimento aos usuários que já tiveram algum direito violado ou que podem vir a ter. Diante disso, existem alguns eixos que são norteadores do trabalho social nos CREAS que são estipulados com base nas diretrizes da PNAS e pelos conceitos e parâmetros do SUAS.

Estes eixos – atenção especializada e qualificação do atendimento; território e localização; acesso a direitos socioassistenciais; centralidade na família; mobilização e participação social; e trabalho em rede (BRASIL, 2011c, p. 13).

Os eixos supracitados são fundamentais para o trabalho a ser desenvolvido junto às famílias e indivíduos, na medida em que coloca no horizonte a viabilização de direitos de forma qualificada.

Pretende-se agora apresentar cada eixo visando situá-los na perspectiva do trabalho social desenvolvido no CREAS.

Atenção especializada e qualificação no atendimento

Este eixo está voltado a atenção que tem que ser dada às situações complexas que envolvem violência, tensões familiares e comunitárias que podem ser agravadas por diversos aspectos como: contexto de vida, acesso à rede de direitos, ciclo de vida, deficiência, dependência química, condições materiais, dentre outros, que podem gerar rompimento de vínculos. São por essas situações que o trabalho no CREAS demanda intervenções mais complexas, as quais exigem habilidades técnicas específicas da equipe de referência, que dependendo da situação, podem precisar de articulação com toda a rede de serviços.

Estas situações deverão ser tratadas de acordo com as vivências de cada família/indivíduo, sendo o CREAS responsável pela atenção especializada para

cada caso, de acordo com as singularidades dos/as usuários/as, e para isso será construído o Plano de Acompanhamento Individual e/ou Familiar.

Cada situação demanda algum tipo de metodologia que deve ser formulada em conjunto com a família e/ou indivíduo para que o trabalho social especializado seja voltado à construção de estratégias para a superação das situações vivenciadas, que são aquelas alvo das demandas do CREAS. Sendo assim, os atendimentos podem ter uma dimensão mais individualizada ou coletiva, a depender de cada situação com suas singularidades e particularidades.

Frente ao exposto, constata-se a importância da interdisciplinaridade no trabalho em equipe contando com profissionais de nível superior e médio que podem trocar ideias entre si para poder ter uma maior intencionalidade e sistematicidade no acompanhamento desenvolvido com as famílias e/ou indivíduos.

Nesse sentido, as equipes devem atuar numa perspectiva dialética agregando seus instrumentais técnico-operativos, assim como também sob suas bases teórico-metodológicas e ético-políticas, para que seja possível uma verdadeira aproximação à realidade social dos/as usuários e, dessa forma, entender as origens das situações vivenciadas por eles/as e demandas que chegam ao CREAS.

Para a operacionalização do trabalho, os profissionais das equipes terão que utilizar metodologias e técnicas para ser possível o acompanhamento especializado, de forma a construir uma relação de confiança com os/as usuários/as, e assim possibilitar a criação de vínculos de confiança do mesmo/a com a equipe, que deverá respeitar a dignidade e autonomia desses sujeitos, atuando com ética e responsabilidade, tanto no momento da acolhida, quanto na escuta qualificada, que requer entendimento das situações vivenciadas, possibilitando assim uma intervenção que alcance maiores resultados no que concerne ao acesso a direitos.

Também está entre as competências do CREAS agir na prevenção do agravamento das situações atendidas por meio do acompanhamento especializado, desenvolvendo ações que diminuam os riscos pessoais e sociais que possam ocasionar a violação de direitos dos/as usuários/as, vindo a prevenir a perpetuação de ciclos de violência intrafamiliar, evitando a ruptura ou afastamento do convívio familiar ou comunitário.

Outro ponto importante que deve ser destacado é a capacitação e educação permanente que deve ser ofertada às equipes, permitindo um maior entrosamento e troca de experiências entre os profissionais, podendo contar

também com a assessoria de um profissional externo para a qualificação dos atendimentos especializados do CREAS.

A capacitação permanente se faz necessária, sobretudo no atual contexto de pandemia, quando os gestores devem se preocupar com a formação dos/as trabalhadores/es diante de novos desafios para a atuação profissional.

[...] a capacitação como processo formativo, tem como objetivo o desenvolvimento pessoal nas ofertas de serviços e benefícios, com vistas ao desenvolvimento de novas competências necessárias para a gestão, serviços e os usuários (KONNO, 2020 apud SGORLON; MACHADO, 2020, p. 9).

A assistência social enquanto política pública deve possibilitar a capacitação permanente para trabalhadores, gestores, conselheiros e todos aqueles que atuam na área, no sentido de realizar uma formação continuada, sistemática, participativa e descentralizada para aperfeiçoamento destes trabalhadores para a prestação de serviços socioassistenciais.

Como resultado de avanços na perspectiva da Educação Permanente, há a implementação Programa Nacional de Capacitação do SUAS – Capacita Suas, Resolução nº 08 de 16 de março de 2012, do Conselho Nacional de Assistência Social e da Portaria Ministerial nº 142, de 05 de julho de 2012, do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, atualizado nos termos da Resolução CNAS nº 28, de 14 de outubro de 2014, alterada pela Resolução nº 15 de 03 de outubro de 2017 e atualizada pela Portaria nº 04 de 05 de fevereiro de 2018 do CNAS (SGORLON; MACHADO, 2020, p. 10).

O CapacitaSuas é um importante programa que tem o objetivo de realizar educação permanente com os trabalhadores da Política de Assistência Social, ofertando qualificação adequada para um melhor desempenho de suas atribuições legais, contribuindo para o desenvolvimento de novas habilidades destes atores, além de capacitá-los para uma melhor prestação de serviços no atendimento à população.

O mundo e o Brasil são assolados em 2020 pela pandemia do novo coronavírus/Covid 19, e que tem impactado na vida de toda a população mundial. Especificamente no Brasil, junto às solicitações de isolamento social e de hábitos reforçados de higiene (como lavar as mãos e uso de máscaras), há uma avassaladora onda de desemprego, falta de moradia, e dificuldades econômicas vivenciadas pelas famílias, além do aumento do índice de

submoradias e de população em situação de rua. Esta crise expõe a falácia das contrarreformas neoliberais em favor do capitalismo e em detrimento dos direitos sociais (SGORLON; MACHADO, 2020, p. 10).

Diante do exposto, a pandemia trouxe à tona as multifacetadas expressões da questão social que, em sua maioria, tem agravamento devido às novas condições para a não contaminação e a preservação da vida que a Covid-19 impôs, ficando os/as trabalhadores/as mais vulneráveis devido ao isolamento social. O desemprego, o aumento dos preços dos produtos (principalmente alimentos), a falta de saneamento básico, a violência intrafamiliar, dentre outros, já afetam a população que, sob essas condições, precisam recorrer às políticas públicas e sociais para a garantia de seus direitos básicos, ficando a política de assistência social e de saúde na linha de frente de atuação na pandemia.

As novas condições de trabalho impostas por este novo contexto, trazem a necessidade de capacitação e educação permanente diante da necessidade de aprimoramento prático e intelectual para a formulação de novas estratégias de intervenção para a viabilização de direitos dos/as usuários/as da PAS. Porém, diante dos novos desafios que a pandemia trouxe, está o desfinanciamento da política que acaba por fragilizar as ações desenvolvidas e impedir o acesso a direitos da população.

Salienta-se que este movimento de retirada de recursos já vinha sendo executado desde 2012 e tem seu ápice regulamentar com a Emenda Constitucional 95/2016, o que determinou o congelamento de recursos para as políticas sociais por 20 anos (SGORLON; MACHADO, 2020, p. 14).

A falta de recursos já era uma realidade que vinha sendo enfrentada pela Política de Assistência Social, trazendo à tona seus reflexos para o trabalho dos/as assistentes sociais, ficando suas ações e atividades prejudicadas, por isso a necessidade da oferta de capacitações para que os/as profissionais da Política de Assistência Social estejam cientes das mudanças e também possam criar novas estratégias de intervenção e enfrentamento para a reconquista das condições necessárias para a viabilização do acesso aos direitos.

Território e localização dos CREAS

A questão territorial é um pouco contraditória, pois é um local que, ao mesmo tempo em que produz e reproduz exclusão e violência, também gera oportunidades através da mobilização das famílias com a comunidade em busca de cidadania e efetivação de seus direitos, sendo assim, é importante compreendê-lo como um espaço ambivalente que pode ser tencionado por conflitos, mas também pode ser um local que apresenta possibilidades de superação da violência através da cultura, história, valores, redes de solidariedade e onde os serviços públicos de proteção social devem estar presentes para a efetivação da garantia de direitos.

O território de abrangência do CREAS é constituído pela delimitação territorial de cada uma das regiões administrativas do Município, tendo equipes de referência para microterritórios. A formação das equipes mínimas de referência para os microterritórios leva em consideração a área de abrangência, o total da população, a demanda de atendimento para a Proteção Social Especial e a complexidade de casos para atendimento (CURITIBA, 2011, p. 15).

É através do território que é possível materializar as relações sociais que, da mesma forma que podem oferecer riscos e vulnerabilidades, também podem oportunizar e apresentar potencialidades, pois é por meio das vivências comunitárias que se pode identificar as situações de risco pessoal e social e também de violação de direitos, visto que existem influências políticas, sociais, econômicas e culturais que podem ser determinantes para que isso ocorra em determinado território.

O conhecimento do território favorece a compreensão da incidência e das nuances significativas e distintas dos riscos e fatores que contribuem para a ocorrência de determinadas situações violadoras de direitos. Favorece, ainda, a compreensão das potencialidades do local e da comunidade. Nessa direção, o desenvolvimento de ações planejadas, complementares e articuladas entre as áreas de PSE e de vigilância socioassistencial é fundamental para o conhecimento do território e de suas especificidades (cultura, valores, aspectos geográficos, econômicos, densidade populacional, fronteiras etc.) (BRASIL, 2011a, p. 30).

É importante para o CREAS conhecer o território através da vigilância socioassistencial ¹⁰ para analisar a capacidade protetiva das famílias e identificar possíveis demandas provenientes de vulnerabilidades, ameaças, vitimizações e

¹⁰ Art. 2º II - a vigilância socioassistencial, que visa a analisar territorialmente a capacidade protetiva das famílias e nela a ocorrência de vulnerabilidades, de ameaças, de vitimizações e danos; Lei Federal Nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm>. Acesso em: maio 2021. BRASIL.

danos. Por isso conhecer as especificidades do território é fundamental, na medida em que servirá para a definição de onde será o melhor local para implantação da unidade.

O órgão gestor da assistência social fica responsável pelo diagnóstico territorial e também pelo mapeamento da rede de articulação, isso inclui a localização, as características, as potencialidades e também as lacunas. Através dele será possível delinear fluxos de articulação e desenvolver ações em conformidade com a rede de proteção, considerando a localidade dos CRAS, Centro Pop, assim como os serviços de outras políticas públicas, como a localização de órgãos de defesa de direitos, bem como os órgãos de natureza pública-estatal e pública não estatal sem fins lucrativos.

O CREAS possui a sua função bem definida dentro do SUAS, não cabendo ao equipamento preencher lacunas de atendimento que competem a outras políticas públicas e também não pode ter seu papel institucional confundido com os de outros órgãos, sejam da política de assistência ou não. Também não compete à equipe realizar algum tipo de investigação para responsabilização dos autores de violência, não sendo esta atribuição dos equipamentos que estruturam o SUAS.

Outro ponto importante sobre o equipamento é sobre sua natureza pública, o qual não pode ser administrado por entidades e organizações privadas de assistência social, pois os atendimentos são feitos de forma continuada, assim, não pode ter interrupções pela troca de gestão como ocorre no setor privado.

Com relação aos municípios que estarão aptos a receber contrapartida para a implantação do equipamento, é preciso levar em consideração alguns pontos, como por exemplo, a densidade populacional classificando os municípios como pequeno porte 1 e 2¹¹, médio¹² e grande porte¹³.

Segundo a Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004), é caracterizado como município de pequeno porte 2 e os de médio e grande porte, que poderão contar com subsídios para ter a Proteção de Média e Alta

¹¹ Municípios de pequeno porte 1 é aquele cuja população chega a 20.000 habitantes (até 5.000 famílias em média). Municípios de pequeno porte 2 – entende-se que é aquele cuja população varia de 20.001 a 50.000 habitantes (cerca de 5.000 a 10.000 famílias em média).

¹² Municípios de médio porte e entende por municípios de médio porte aqueles cuja população está entre 50.001 e 100.000 habitantes (cerca de 10.000 a 25.000 famílias).

¹³ Municípios de grande porte são aqueles cuja população é de 101.000 habitantes até 900.000 habitantes (cerca de 25.000 a 250.000 famílias). BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social; Norma Operacional Básica Nob-SUAS**. Brasília-DF: MDS: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2004c.

Complexidade, pois a probabilidade de surgirem essas demandas nessa área é maior, podendo até sediarem serviços próprios desta natureza em âmbito regional, agregando em seu entorno os municípios de pequeno porte 1.

Ainda segundo a PNAS (2004), outros quesitos para serem levados em conta são: [...] a realidade local, regional, o porte, a capacidade gerencial e de arrecadação dos municípios, e o aprimoramento dos instrumentos de gestão, introduzindo o geoprocessamento como ferramenta da Política de Assistência Social.

Existe uma série de aspectos que terão que ser analisados pelo Órgão Gestor do município para que se possa implantar o CREAS, começando com um diagnóstico socioterritorial para identificar as particularidades do território, em qual deles existe maior incidência de vulnerabilidades sociais ou violação de direitos, e realizar um mapeamento da rede de serviços que poderá se articular com o equipamento.

O livreto Perguntas e Respostas CREAS (2011c) dispõe que o equipamento deve estar localizado estrategicamente e para fácil acesso da população com a disponibilidade de transporte público.

Neste sentido há uma pequena diferença na localização do equipamento a depender de quantas unidades o município possui.

Municípios ou DF com uma Unidade CREAS: localização da Unidade preferencialmente em área central, com facilidade de acesso e maior circulação da população, e/ou em localidade estratégica para facilitar a articulação com a rede (CRAS, Poder Judiciário, Conselho Tutelar etc.) e a própria circulação da família (BRASIL, 2011c, p. 23).

E, quanto aos municípios que possuem mais de uma unidade, o livreto Perguntas e Respostas CREAS (2011c) dispõe que:

Municípios ou DF com mais de uma Unidade CREAS: localização da Unidade em territórios com maior incidência de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos; podendo considerar também a territorialização e localização dos equipamentos da rede essencial de articulação do CREAS (CRAS, rede socioassistencial, Saúde Mental, Poder Judiciário, Conselho Tutelar, entre outros); divisão administrativa do município, quando for o caso; observada a facilidade de acesso (BRASIL, 2011c, p. 23).

Portanto, destaca-se a importância da territorialização e implantação dos equipamentos em locais com maior vulnerabilidade social para que seja possível uma melhor identificação da unidade de referência para que a população usuária possa acessar com mais facilidade os serviços ofertados pelo CREAS.

O espaço físico também é um quesito importante para o atendimento nos CREAS, tendo que contar com ambiente acolhedor para os/as usuários/as. Sendo assim, deve dispor de locais adequados para atendimentos familiares, individuais ou em grupo, em condições de sigilo e privacidade, tendo a edificação que ter espaço essencial aos atendimentos, evitando locais improvisados.

Ainda neste sentido, deve possuir espaços que garantam a privacidade, com iluminação, ventilação e limpeza adequada, segurança para os/as usuários/as e funcionários/as, acessibilidade para pessoas idosas, gestantes, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, espaços adequados de acesso restrito à equipe para a guarda de prontuários, registros eletrônicos e informações sobre serviços ofertados, horários de funcionamento e outros, em locais visíveis.

Como pré-requisito deverão ser identificadas quantas unidades serão necessárias e qual será a sua abrangência, deverá ainda ser definido quais serviços serão ofertados à população no CREAS, bem como o custo financeiro para a manutenção da unidade, até a definição de um lugar estratégico para sua localização.

Acesso a direitos socioassistenciais

O acesso ao conhecimento dos direitos socioassistenciais ocorre de acordo com a PNAS (2004) e deve ser garantido também pela PSE e fica sob responsabilidade do CREAS assegurá-lo através dos seguintes serviços:

- Atendimento digno, atencioso e respeitoso, ausente de procedimentos vexatórios e coercitivos;
- Acesso à rede de serviços com reduzida espera e de acordo com a necessidade;
- Acesso à informação, enquanto direito primário do cidadão, sobretudo àqueles com vivência de barreiras culturais, de leitura e de limitações físicas;
- Ao protagonismo e à manifestação de seus interesses;
- À convivência familiar e comunitária;
- À oferta qualificada de serviços (BRASIL, 2011a, p. 31).

Desde a acolhida até o acesso à informação e prestação dos serviços, todo/a aquele/a que necessitar da assistência social como cidadão/ã, tem direitos assegurados por Lei que são essenciais para um atendimento ético e de respeito para com a dignidade dos sujeitos usuários/as do CREAS. Sendo assim, o trabalho social com as famílias e indivíduos deve ser baseado no respeito à diversidade e na não discriminação por raça, etnia, orientação sexual, crença, nível de instrução formal etc. Para tanto, é necessário que os profissionais que integram a equipe partilhem das mesmas concepções quanto ao atendimento ao público.

É necessário também que dentro do trabalho na unidade seja enfatizada a centralidade da família e seus direitos, dando à mesma protagonismo e autonomia quanto às decisões que dizem respeito às situações vivenciadas por elas, por isso sua participação no processo de intervenção do CREAS deve ter fundamental importância. Para tanto, é imperativo que os/as profissionais deem espaço de escuta qualificada¹⁴ e acolhimento para os/as usuários/as terem sua participação e inclusão no processo de superação da situação vivida.

Além do esclarecimento com relação aos serviços ofertados, dos procedimentos que serão tomados durante os atendimentos e também as informações a respeito de encaminhamentos que poderão ser feitos para outros órgãos da rede, é necessário ainda orientar os/as usuários/as sobre os órgãos de defesa de direitos, caso algum desses direitos tenham sido violados, podendo o mesmo procurar as ouvidorias, os Conselhos de Direitos, a Defensoria Pública, dentre outros, além de ter total liberdade para buscar orientação sociojurídica com o advogado da unidade.

No que diz respeito aos direitos socioassistenciais, a infraestrutura do CREAS deve possibilitar o acesso às pessoas com mobilidade reduzida, tais como pessoas com deficiência e idosos, e dispor de condições para a acolhida dos usuários com dignidade, contando com salas para ofertar atendimento com privacidade e sigilo. Os registros de atendimentos, organizados de forma padronizada, devem ser arquivados, assegurando-se consulta aos mesmos apenas por profissionais autorizados (BRASIL, 2011a, p. 32-33).

A questão da infraestrutura é um ponto muito importante tanto com relação à acessibilidade de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida como

¹⁴ A escuta, denominada a princípio “qualificada”, deve constituir-se em uma “escuta ampliada”, no sentido de recomplexificar a experiência do sofrimento e de conferir espaço para as diferenças emergirem, pressupondo assim um novo olhar. (BONCKEWITZ, 2009, p. 41).

também no que se refere à acolhida dos/as usuários/as dentro da unidade, assegurando-lhes privacidade e sigilo nos atendimentos, com salas individualizadas e com mobiliário adequado para manter os registros arquivados de modo confidencial.

Centralidade na família

A família é o núcleo central das relações dos indivíduos, sendo assim é nela que se expressam as primeiras vivências, laços de afeto, convívio social, tendo uma função protetiva importante para o desenvolvimento dos sujeitos e seu direito à convivência familiar e comunitária.

Muitas vezes essas relações familiares podem ser permeadas por conflitos diante do contexto histórico, político, cultural, econômico e social em que podem estar inseridas a depender do território em que as mesmas se situam, não sendo papel do CREAS responsabilizar as famílias e seus membros por possíveis violações de direito, situações de exclusão e violência, desemprego, miséria, e tantos outros tensionamentos que tem raízes de ordem social.

Estas relações permeiam a vida de todos os indivíduos, sendo necessário que durante a intervenção o CREAS considere aspectos para além de dados sobre os seus membros. Assim, é necessário que o profissional avalie todas as desproteções individuais ou coletivas que estejam de alguma forma destituindo-os de seus direitos e se utilizando da dimensão investigativa que, nas palavras de Torres (2009, p. 15), “compreende a produção do conhecimento, a elaboração de pesquisas e os aspectos analíticos que dão suporte, qualificam e garantem a concretização da ação interventiva.”, para saber por que determinada família é disfuncional¹⁵ e está passando por situações de violência, de riscos pessoais e sociais e por violação de direitos.

¹⁵ Para Costa (2018, p. 21-22) [...] a disfunção pode ter várias origens e diferentes consequências. Eventos marcantes, doenças, falta de comunicação entre os membros ou ainda abusos frequentes no núcleo da família podem originar uma disfunção. A disfunção familiar pode manifestar-se de várias formas (conflitos, mal-estar de alguns membros etc.). Os membros mais afetados pelas disfunções são majoritariamente as crianças, que muitas vezes não conseguem assimilar os acontecimentos. Essa falha no entendimento é agravada pela falta de diálogo e de esclarecimento por parte dos pais.

O trabalho social desenvolvido tem a centralidade na família para o fortalecimento de sua função protetiva, pois se entende que é através dela que seus membros podem superar, pelo apoio mútuo, situações de violência, negligência, abandono e tantas outras situações que podem acarretar em violações de direitos, sendo o apoio da rede essencial para o empoderamento e potencialização da capacidade protetiva das famílias.

O trabalho com as famílias deve pautar-se em abordagem psicossocial. O campo de atuação dos profissionais dos CREAS é o conjunto das relações familiares, sendo o foco do trabalho a superação da violação de direitos decorrente de situações de violência doméstica/intrafamiliar, com fortalecimento de vínculos e a mudança dos fatores que contribuem para as situações de crise (CURITIBA, 2011, p. 14).

As intervenções do CREAS com relação às famílias são baseadas na compreensão das situações que podem vir a fragilizar os vínculos de seus membros, atuando também na prevenção das mesmas, estudando possibilidades de atender às demandas individuais daqueles que podem estar sofrendo alguma violação de direitos ou negligência por parte da família, criando estratégias que promovam a reflexão de seus membros sobre as situações vivenciadas e possibilitando o acesso destes às políticas públicas, aos serviços ofertados pela rede e propondo alternativas que permitam a esses indivíduos usufruir da capacidade protetiva de suas famílias.

Em uma situação contraditória onde a família não consegue o empoderamento para reconstruir seus laços familiares, pode ser necessário a construção de novas referências, no sentido de assegurar aos indivíduos proteção, podendo as relações serem permeadas por laços consanguíneos ou não.

As violações de direitos incidem de maneira diferenciada nos membros da família, com repercussões que podem ser agravadas ou não em função do ciclo de vida, gênero, orientação sexual, deficiência, alcoolismo e/ou uso de drogas, condições materiais, contexto cultural, dentre outras, cabendo ao CREAS considerar e reconhecer essas singularidades na definição e organização da (s) metodologia (s) e intervenções (BRASIL, 2011a, p. 34).

Isso quer dizer que os profissionais que atuam no CREAS têm o dever de respeitar a autonomia dos membros da família atendida recebendo suas opiniões no

que diz respeito ao seu próprio futuro e trajetória de vida, entendendo que cada sujeito tem suas singularidades e potencialidades, considerando todas as situações de violações de direito que podem afetar de forma individual ou grupal determinada família.

É claro que dependendo da abordagem metodológica e de intervenção, talvez para a segurança e proteção dos membros de determinada família, algum destes pode não ser inserido por ser autor de agressão que pode implicar violências aos demais, impedindo a efetividade dos atendimentos prestados pelo CREAS.

Mobilização e participação social

Em todos os processos de trabalho dentro da unidade, a participação social é de fundamental importância, pois é por meio da mobilização dos próprios usuários que poderão ser identificadas as demandas daquele território, possibilitando uma melhor intervenção nas situações de violações de direito e de risco pessoal e social.

No que diz respeito às intervenções no território, pode-se destacar ações como campanhas intersetoriais de mobilização para a prevenção e o enfrentamento de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, organizadas a partir de um esforço coletivo da rede, envolvendo a sociedade civil organizada, as diversas políticas e os órgãos de defesa de direitos. O CREAS, por intermédio de sua coordenação e equipe, poderá incentivar, apoiar e participar da realização destas ações, que podem ser realizadas em diversos formatos (BRASIL, 2011a, p. 36).

Essa participação e mobilização social dos usuários deve acontecer em conjunto com o trabalho do CREAS, porque o mesmo não deixa de integrar parte da execução das políticas sociais e, sendo assim, serve como instrumento para a defesa coletiva de direitos dando mais protagonismo aos usuários. Então existem algumas possibilidades destas mobilizações acontecerem, podendo ser através de associações de bairro, movimentos sociais e populares, participação nos Conselhos de Direitos e políticas públicas etc.

Trabalho em Rede

Segundo as Orientações Técnicas Caderno-CREAS (2011a), o trabalho em rede articula as instituições e agentes que trabalham em um mesmo território e

que possuem os mesmos propósitos e objetivos. Isso precisa ocorrer de forma que sejam compartilhadas informações, e que seja possível a abertura para o diálogo entre as instituições, fortalecendo a coletividade e proporcionando o rompimento de barreiras de comunicação entre os profissionais, que algumas vezes vão partilhar de demandas similares ou direcionadas aos mesmos usuários.

Sendo assim é importante que:

Para que a atuação em rede seja eficaz no sentido de superar a fragmentação das ações, possibilitando uma abordagem integral da situação, os atores sociais envolvidos devem ter compromisso, complementaridade, corresponsabilidade, estratégias bem concretas e um plano comum, com objetivos e resultados a serem alcançados (CURITIBA, 2011, p. 17).

A intersetorialidade é um princípio importante para as ações da Política de Assistência Social, pois é o órgão gestor o responsável por promover a articulação do CREAS com os demais órgãos e com as demais políticas públicas, a fim de atender às demandas por programas, projetos e serviços que integram o SUAS e tem que ser acessados pelos usuários.

Devem ser incluídos nesta articulação em rede os órgãos de defesa de direitos e outros que tem a função de investigar e responsabilizar autores de violência. Alguns exemplos são: Conselhos Tutelares, Ministério Público, Defensoria Pública, Poder Judiciário, OSCs etc.

O trabalho em rede, coordenado pelo órgão gestor de Assistência Social, pode ser fortalecido com a elaboração de fluxos de articulação e protocolos intersetoriais de atendimento, com definição de responsabilidades, considerando a realidade, os recursos existentes e o respeito ao papel e às competências de cada órgão da rede (BRASIL, 2011a, p. 37-38).

Todos os processos que envolvem a participação em rede devem contribuir para clarificar papéis, responsabilidades e competências e também possui a função de discutir recursos, territórios e identificar possíveis lacunas na rede, visando qualificar ainda mais o atendimento às famílias e usuários/as, podendo ser realizados acordos entre as instituições e políticas públicas com o intuito de otimizar o trabalho, gerando melhores resultados, levando em consideração os objetivos em comum.

2.5 Demandas e requisições ao trabalho do assistente social no CREAS

Ainda que o trabalho do/a assistente social seja essencial para o CREAS, todas as ações são desenvolvidas com o auxílio de uma equipe multiprofissional e interdisciplinar¹⁶, sendo assim, o/a profissional deve dispor de seus arcabouços teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo para atender adequadamente as demandas e requisições que se apresentarem no cotidiano em concordância com a Lei que Regulamenta a Profissão e o Código de Ética.

Assim como em qualquer outro espaço sócio-ocupacional, o/a assistente social tem demandas ao seu trabalho que vão muito além do tecnicismo e burocratização que lhe é exigido, mas sempre consciente de que estas são fruto das expressões da questão social que incidem diretamente na vida dos/as usuários/as da Política de Assistência Social que podem ser caracterizadas por violações de direitos ou riscos.

Ocorre que o exercício profissional, fruto de ações cotidianas numa sociedade cindida em duas classes antagônicas, e a cada ação pode-se estar corroborando com a manutenção do *status quo* ou promovendo o exercício profissional crítico, o que, entendemos, requer a análise do cotidiano para além da aparência, compreendendo as causalidades envolvidas no trabalho, submergida na historicidade que as engendra (LACERDA, 2014, p. 24).

Vale ressaltar que é importante que o profissional em sua intervenção, enquanto trabalhador/a do CREAS, consiga desvelar a realidade que está por trás de cada situação demandada no intuito de fazer uma leitura crítica sobre as circunstâncias que podem levar ou levaram a alguma violação de direito dos/as usuários que necessitam do atendimento ofertado pelo equipamento. Lacerda (2014) problematiza que existe um compromisso ético-político dentro da profissão que se

¹⁶ O trabalho multiprofissional consiste no estudo de um objeto por diferentes disciplinas, sem que haja convergência entre os conceitos e métodos⁵. Este entendimento é corroborado por autor que afirma que o objeto, no modelo multiprofissional é resultante de uma soma de “olhares” e métodos provenientes de diferentes disciplinas ou práticas, quer normativas ou discursivas, colocadas pelos profissionais. Na prática interdisciplinar há uma integração das disciplinas ao nível de conceitos e métodos. No modelo interdisciplinar, certas subdisciplinas constituem novas disciplinas ou subdisciplinas, com métodos e conteúdos teóricos próprios. Há, portanto, uma intercessão dos conhecimentos disciplinares. GELBCKE, Francine Lima; MATOS, Eliane; SALLUM, Nádía Chiodelli. Desafios para a integração multiprofissional e interdisciplinar. **Tempus-Actas de Saúde Coletiva**. Brasília-DF, v. 6, n. 4, 31 dez. 2012. Disponível em: <https://tempusactas.unb.br/index.php/tempus/article/view/1202>. Acesso em: 03 mar. 2021.

dirige para outro polo que não a manutenção do *status quo* do sistema capitalista, que visa somente a exploração da classe trabalhadora.

Fazendo esta análise, Lacerda (2014, p. 26) ainda aponta que “[...] a concepção do usuário enquanto ‘vítima do sistema’ não contribui, já que, sob uma perspectiva fatalista, imobiliza o sujeito que não tem qualquer autonomia e poder de resposta às situações [...]”. Sendo assim, a leitura da realidade e a compreensão do contexto histórico serve para que o sujeito não seja entendido nem como vítima nem como algoz de si próprio, tendo o/a assistente social que entender que neste contexto, cada um possui uma forma de dar respostas, de escolher alternativas e também seus valores enquanto cidadão/ã.

Ainda sobre a forma de como o/a assistente social faz a leitura da realidade, Lacerda (2014) explica que:

Esta leitura da realidade deve deixar claro que não há encaminhamento técnico milagroso que dê conta de materializar na realidade os direitos previstos formalmente, posto que o concreto movimento histórico impede que isso aconteça: a penúria do trabalhador advém da peculiaridade do modo de produção capitalista que não é tocada por nenhuma política social, satisfazendo parcialmente necessidades da classe trabalhadora oriunda da exploração do trabalho, porém, sem tocar nesta (LACERDA, 2014, p. 27).

Por mais que o/a profissional esteja devidamente alicerçado sobre fortes arcabouços teóricos do Serviço Social, em seu espaço sócio-ocupacional pode encontrar muitos desafios para a garantia de direitos que está muito além dos instrumentais técnico-operativos, perpassando pelas vivências dos/as usuários/as e suas diferentes necessidades que são satisfeitas parcialmente, por conta das raízes do problema que estão imbricadas nas expressões da questão social¹⁷ atreladas ao sistema capitalista.

¹⁷ Ainda conforme Soto e Botega (2018), as causas da denominada “questão social” podem ser explicadas por duas vertentes, assim resumidas: conservadora e marxista. A primeira considera que a causa da “questão social” é pluricausal, enquanto a marxista embasa a explicação nas contradições presentes no modo de produção capitalista, ou seja, na relação capital/trabalho. Porém, na vertente marxista há diferentes tipos de análises. É consenso entre os marxistas que a “questão social” é polissêmica, é uma abstração, um fenômeno histórico e particular do capitalismo, não havendo uma “nova questão social” e que, pressupõe a presença do Estado (Idib). Em nível menos abstrato, explicam que a gênese da “questão social” reside na lei geral de acumulação capitalista, sendo as principais divergências presentes nos conceitos de Marilda Yamamoto e Potyara Pereira (Idid.), autoras que apontam o problema em se apropriar de um termo positivista, mesmo que tenha a sua potencialidade, e trazê-lo para a análise materialista dialética. JUNIOR,

O/a assistente social enquanto trabalhador do SUAS, mas especificamente do CREAS, vai precisar se utilizar das dimensões que norteiam a profissão para poder prestar um atendimento de qualidade à população, visto que as demandas são bem diferentes e podem se apresentar com apenas um indivíduo ou com a família que pode necessitar dos serviços que oferta o equipamento.

Para estabelecer uma relação com o/a usuário/a, o/a profissional deverá se utilizar de algumas dimensões que nortearão as ações a serem desenvolvidas dentro do equipamento do CREAS. Estas ações têm caráter socioeducativo, como aponta Torres (2009, p. 17):

Uma das formas de materialização da intervenção é o trabalho socioeducativo. O reconhecimento do trabalho socioeducativo, por parte dos assistentes sociais, é controverso: uma parcela o reconhece associado à matriz crítica e outra como prerrogativa da prestação de serviços na área das políticas públicas. Este “reconhecimento” será apresentado a seguir.

Neste sentido, este trabalho socioeducativo, como possibilidade interventiva, pode ser entendido por duas diferentes matrizes, uma é a crítica e a outra é como prerrogativa da prestação de serviços na área das políticas públicas. Desta forma:

A matriz crítica vem, ao longo dos últimos 20 anos, construindo um modo de estabelecer a intervenção, a partir de uma perspectiva denominada socioeducativa. A perspectiva vem se consolidando desde o final dos anos 1980, como uma marca característica da intervenção profissional. Tal perspectiva reforça que o trabalho realizado pelo assistente social tem como finalidade a consolidação das políticas sociais e públicas como políticas de direitos, cujo objetivo final é a proteção social e a garantia dos direitos sociais (TORRES, 2009, p. 17).

Conclui-se que é através do trabalho socioeducativo que o/a assistente social pode objetivar seus atendimentos sob a perspectiva fundamentada na teoria social crítica, pois o exercício profissional possui um direcionamento para a

consolidação do seu projeto ético-político, assim como exemplifica Torres (2009, p. 18):

[...] Demarca uma direção social para o exercício profissional, qual seja, a de consolidar o projeto ético político. Essa abordagem estabelece a necessidade do assistente social reconhecer as demandas postas para o atendimento social e a formulação e a construção das respostas profissionais de caráter crítico-analítico, articuladas as condições objetivas de vida do usuário e a realidade social.

A primeira é a *dimensão interventiva* que apoia o/a profissional na construção e na efetivação das ações, como apontam Torres e Lanza (2013, p. 203):

Compreende a intervenção propriamente dita, o conhecimento das tendências teórico-metodológicas, a instrumentalidade, os instrumentos técnico operativos e o campo das habilidades, os componentes éticos e os componentes políticos, o conhecimento das condições objetivas de vida do usuário e o reconhecimento da realidade social.

Enquanto trabalhador do SUAS e técnico do CREAS, o/a assistente social se vê imerso em vários métodos de intervenção, sendo possível planejar de que forma e quais ferramentas serão necessárias para atender às demandas dos/as usuários/as, aliando seus conhecimentos enquanto profissional para a execução das ações. Então no CREAS essa dimensão é amplamente utilizada pelo/a assistente social a partir da realização de atendimentos sociais, passando por todas as etapas necessárias para desvelamento da realidade do sujeito, para que seja identificado o problema passível de intervenção por parte do/a profissional. Mas isso não significa em momento algum que o/a assistente social deva retirar a autonomia daquele/a usuário, sendo este participante ativo do próprio processo de trabalho, orientando-se por suas próprias necessidades.

A *dimensão investigativa* está ligada à produção de conhecimento da área de Serviço Social, onde porventura o/a assistente social do CREAS pode recorrer como fonte de conhecimentos para suporte e qualificação do atendimento aos/às usuários/as.

Essa dimensão contribui também para entender a profissão, “[...] a partir de conhecimentos teóricos e técnicos, valores, finalidades [...]” (GUERRA, 2009) produzidos pelos assistentes sociais e/ou apropriados por eles com vistas a interpretar e analisar a realidade social (TORRES; LANZA, 2013, p. 203).

O conhecimento científico produzido a partir da visão de outros/as profissionais que trabalham no SUAS, mais especificamente no CREAS, pode corroborar para uma fundamentação mais aprofundada para a realização das ações profissionais dos/as assistentes sociais.

Não menos importante, temos ainda a *dimensão analítica*, que para Torres e Lanza (2013, p. 205) “[...] decorre da capacidade analítica que o assistente social tem para desenvolver ao longo de sua trajetória profissional [...]” que nada mais é do que a superação da visão simplista e imediatista que ainda está presente em parte da categoria, e passagem para a análise social com base na interpretação sócio-histórica.

A prática profissional do/a assistente social tem um significado social que está ligada à *dimensão ideopolítica* do Serviço Social, não isentando o/a assistente social do CREAS dessa reflexão, assim como para os/as profissionais das outras políticas, como afirmam Torres e Lanza (2013, p. 205):

Essa dimensão reflete a necessária articulação do exercício profissional vinculado ao projeto ético político e à defesa do projeto societário de uma dada classe social. O projeto ético político é fruto de um longo e permanente debate entre os assistentes sociais.

Assim como em qualquer outro espaço sócio-ocupacional, no CREAS o projeto ético político também norteará as ações, pois a profissão tem uma direção social que se relaciona com o trabalho do/a assistente social, visto que no simples fato de orientar um/a usuário/a sobre seus direitos durante uma entrevista social, o/a profissional já está propondo soluções para o enfrentamento dos desafios que o sistema coloca para dificultar o acesso aos direitos, a falta de escolaridade, por exemplo, que permeia a vida de muitos brasileiros devido à escassez de oportunidades.

Existe ainda a *dimensão ética* do Serviço Social, que em suma:

[...] permite ao profissional explicitar o entendimento que tem acumulado acerca dos hábitos, costumes, moral, dinâmica social e contradições que estão presentes nas relações estabelecidas entre os homens, dos homens com eles mesmos e dos homens com a natureza (TORRES; LANZA, 2013, p. 206).

A ética profissional é imprescindível para a atuação profissional do/a assistente social, no CREAS ou em outra instituição pública ou privada, tendo como norte o próprio Código de Ética que deve orientar as relações de trabalho, seja com relação à equipe de referência, respeitando a interdisciplinaridade, ou no atendimento aos/as usuários/as, considerando-os em sua condição de sujeitos de direito, primando pelo sigilo profissional.

2.6 Os demandatários dos serviços do CREAS: em busca da Proteção Social

Neste tópico pretende-se apresentar quem são os/as demandatários/as da PSE de Média Complexidade ofertada pelos CREAS, buscando compreender quais são os contextos históricos de vida desses sujeitos e as possíveis situações de violação de direitos com risco de rompimento de vínculos familiares e comunitários.

O público-alvo dos serviços do CREAS de média complexidade geralmente são famílias e indivíduos que podem estar passando por situações de exclusão social, levando ao acirramento da desigualdade e da pobreza, já que via de regra, são indivíduos que já têm direitos violados, contudo, com os vínculos familiares ainda sem rompimento.

São destinados, por exemplo, às crianças, aos adolescentes, aos jovens, aos idosos, às pessoas com deficiência e às pessoas em situação de rua que tiverem seus direitos violados e, ou, ameaçados e cuja convivência com a família de origem seja considerada prejudicial a sua proteção e ao seu desenvolvimento. No caso da proteção social especial, à população em situação de rua serão priorizados os serviços que possibilitem a organização de um novo projeto de vida, visando criar condições para adquirirem referências na sociedade brasileira, enquanto sujeitos de direito (BRASIL, 2004, p. 37).

Todas as ações desenvolvidas têm a centralidade na família, a qual tem sua função protetiva comprometida devido a situações de violação de direitos, violência, desigualdade e exclusão social.

A família, independentemente dos formatos ou modelos que assume, é mediadora das relações entre os sujeitos e a coletividade, delimitando, continuamente os deslocamentos entre o público e o privado, bem como geradora de modalidades comunitárias de vida.

Todavia, não se pode desconsiderar que ela se caracteriza como um espaço contraditório, cuja dinâmica cotidiana de convivência é marcada por conflitos e geralmente, também, por desigualdades, além de que nas sociedades capitalistas a família é fundamental no âmbito da proteção social (BRASIL, 2004, p. 41).

As ações do CREAS também possuem o papel de fortalecer essa capacidade protetiva das famílias através dos serviços socioassistenciais ofertados e da conexão com o Sistema de Garantia de Direitos (SGD). No entanto, o público-alvo dos serviços possuem singularidades, sendo que as mais recorrentes estão apresentadas no quadro:

Quadro 2 – Demandatários dos serviços e ações ofertados pelo CREAS

DEMANDATÁRIOS DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELO CREAS	
1	Crianças e adolescentes submetidos à violação de direitos, em decorrência de abuso ou exploração sexual, exploração do trabalho infantil, abandono, negligência, violência física, psicológica e fetal.
2	Mulheres em situação de violação de direitos em decorrência de violência sexual, física ou psicológica.
3	Idosos submetidos à violação de direitos em decorrência de violência física, psicológica e negligência/abandono.
4	Adultos que vivenciam situações de preconceito em decorrência do “grupo racial/étnico” a que pertencem ou pela sua orientação sexual, e por serem vítimas de violência doméstica/intrafamiliar.
5	Adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto de liberdade assistida e/ou de prestação de serviços à comunidade.
6	Famílias do PETI em descumprimento de condicionalidades: quando esgotadas as intervenções de Proteção Social Básica por meio do CRAS e a violação de direitos vier associada às situações de violência, como a negligência extrema.
7	Pessoas em situação/trajetória de rua.
8	Famílias com idosos em Centro Dia por período temporário de aproximadamente três meses e enquanto existir a possibilidade de reincidência das situações de violência.
9	Famílias com usuários de substâncias psicoativas que vivenciam situações de violência. Estas famílias são público-alvo dos CREAS quando o uso de substâncias psicoativas por um ou mais de seus membros decorrer ou resultar em situações de violência aos usuários ou a toda família.

Fonte: A própria autora a partir da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014)

Nos próximos tópicos pretende-se apontar os serviços que são ofertados no CREAS, de acordo com a demanda de cada usuário/a que procura por atendimento.

Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)

Este serviço tem como escopo o apoio, a orientação e o acompanhamento de famílias e seus membros que possam estar em situação de ameaça ou violação de direitos.

Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social (BRASIL, 2014, p. 29).

O atendimento realizado com as famílias e seus membros é sempre pautado no respeito aos valores, crenças, e identidade que as constituem, o foco principal é o encaminhamento para serviços socioassistenciais, assim como também a providência de benefícios de transferência de renda com finalidade de restaurar o direito.

As ocorrências que demandam este tipo de atendimento qualificado, conforme a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014), são:

- Violência física, psicológica e negligência;
- Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;
- Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;
- Tráfico de pessoas;
- Situação de rua e mendicância;
- Abandono;
- Vivência de trabalho infantil;
- Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;
- Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar;
- Descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violação de direitos (BRASIL, 2014, p. 29).

As ocorrências supracitadas geralmente são demandas do CREAS, continuando a lógica de oferecer atendimento para situações de média complexidade, através do apoio, acompanhamento e encaminhamento das famílias, com a finalidade de fortalecer a função protetiva de seus membros e também os incluir no sistema de proteção social e em outras políticas públicas, respeitando a autonomia e a integridade de seus membros para que ciclos de violência e de violação de direitos sejam reparados e superados.

Para a superação das vivências de exclusão social, desigualdades, situações de violência, e outras que geram violação de direito, o CREAS oferece serviços socioassistenciais, e também garante as seguranças necessárias para a realização de um bom atendimento, que vai desde a segurança de acolhida, passando pela de convívio e vivência familiar, comunitária e social, até a segurança de desenvolvimento de autonomia individual, familiar e social.

Os impactos sociais esperados com as ações contribuem para que as violações de direito se reduzam, com orientação e apoio para as famílias e indivíduos com a facilitação de acesso a direitos socioassistenciais e demais políticas, melhorando a qualidade de vida destes/as usuários/as.

Serviço especializado em abordagem social

Este serviço é executado de forma continuada e programada, e, consiste em um trabalho de busca ativa para identificar nos territórios a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, pessoas em situação de rua etc.

Os/as usuários/as que são demandatários deste tipo de serviço podem ser crianças e adolescentes, adultos, idosos e famílias que vivem nas ruas ou se utilizam dela como meio de subsistência. Os espaços onde se realizam as buscas geralmente são praças, espaços públicos, entroncamentos de estrada, terminais de ônibus ou metrô, dentre outros.

Os objetivos alcançados com as ações que são desenvolvidas vão contribuir para o processo de saída das ruas e garantir o acesso à rede de serviços socioassistenciais e a outros benefícios. Ademais, é necessária a identificação da natureza das violações que estes indivíduos podem estar sofrendo, sendo necessário entender como os mesmos utilizam-se das ruas para espaço de sobrevivência. É importante também promover ações que divulguem o trabalho social realizado pelo equipamento a fim da promoção de inclusão social, familiar e comunitária dos/as usuários/as.

A partir da busca proativa e conhecimento do território, as demandas são mais facilmente identificadas e a escuta qualificada se faz necessária para serem realizadas orientações e posteriormente encaminhamentos para a rede de serviços locais, é efetuada também articulação com os serviços socioassistenciais, com as demais políticas públicas setoriais e com os órgãos que integram o SGD.

As seguranças ofertadas são as mesmas que já fazem parte das aquisições dos/as usuários/as, como a de acolhida, que visa minimizar os danos causados pela vivência de situações de violência e/ou abuso e terem suas identidades e integridades preservadas durante os atendimentos. Para além disso, está a segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social que busca assegurar e fortalecer estes vínculos como forma de superação de situações de violação de direito, assim como também ter facilitado o acesso a serviços socioassistenciais e políticas públicas setoriais, a depender da necessidade de cada indivíduo.

O impacto social esperado é de contribuir para a redução das violações de direito ou seu agravamento, com o objetivo de garantir a proteção social às famílias e indivíduos, de forma que seja possível reduzir a quantidade de pessoas em situação de rua.

Serviço de Proteção Social Especial para pessoas com deficiência, idosas e suas famílias

O CREAS possui uma demanda por oferta de atendimento qualificado e de média complexidade a idosos e/ou deficientes que possuem algum grau de dependência, com limitações agravadas devido a alguma violação de direito. Algumas dessas situações são:

[...] exploração da imagem, isolamento, confinamento, atitudes discriminatórias e preconceituosas no seio da família, falta de cuidados adequados por parte do cuidador, alto grau de estresse do cuidador, desvalorização da potencialidade/capacidade da pessoa, dentre outras que agravam a dependência e comprometem o desenvolvimento da autonomia (BRASIL, 2014, p. 37).

Nestes casos as ações têm por objetivo ampliar a rede de pessoas com as quais o dependente e sua família possam se relacionar, fortalecer o sentimento de pertencimento a uma comunidade através de experiências e vivências. Quando o/a assistente social identificar as demandas poderá fazer a inserção dos/as usuários/as nos serviços ofertados pelo equipamento, incluindo benefícios, programas de transferência de renda, serviços de políticas públicas e setoriais, atividades de cultura e lazer, mas sempre incentivando autonomia, tanto do/a cuidador/a quanto do/a dependente. O/a profissional também está encarregado de

identificar situações de violência e/ou violações de direito que aquele/a usuário/a pode estar sofrendo, podendo intervir de forma sensata, quando necessário.

O olhar profissional não deve estar voltado somente a pessoa com deficiência ou idoso dependente, mas também ao cuidador/a e à família para que não haja uma sobrecarga dos envolvidos quanto ao cuidado por um longo período, sendo necessário o estímulo a autonomia dos mesmos, se possível, visando promover a integração dos mesmos à comunidade, como forma de evitar situações de exclusão e fortalecer os vínculos familiares e incentivar os projetos individuais e coletivos dos sujeitos, com vistas a garantir o desenvolvimento de autoestima, inserção e sustentabilidade e o acesso a direitos socioassistenciais.

O impacto social que se espera diante das ações desenvolvidas visa contribuir para o acesso a direitos socioassistenciais, reduzir a possibilidade de isolamento social ou abrigo institucional, a redução da sobrecarga do cuidador, proporcionar a melhoria na qualidade de vida deste/a usuário/a através da proteção social e cuidados individuais e familiares.

Serviço especializado para pessoas em situação de rua

Este serviço oferta atendimento especializado para pessoas de todas as idades, gênero ou orientação sexual que se utilizam das ruas para espaço de moradia e/ou sobrevivência, e tem como finalidade desenvolver sociabilidades com o/a usuário/a, para que o/a mesmo/a possa fortalecer seus vínculos familiares/comunitários, oportunizando ao mesmo o vislumbre da construção de novos projetos de vida.

O trabalho técnico desenvolvido com esses sujeitos, seja na modalidade individual ou grupal, visa a investigação de possíveis demandas e, posteriormente, orientação social e encaminhamentos para serviços socioassistenciais e demais políticas públicas. Pretende-se ainda trabalhar com esses usuários a preservação de sua integridade e sua autonomia, promover, a depender da vontade deste, sua reinserção na família e comunidade, buscar o resgate de laços afetivos e de pertencimento, perpassando por todas as seguranças afiançadas às pessoas em situação de rua.

Em relação ao impacto social com as ações realizadas, o CREAS busca contribuir para:

- Redução das violações dos direitos socioassistenciais, seus agravamentos ou reincidência;
- Proteção social às famílias e indivíduos;
- Redução de danos provocados por situações violadoras de direitos;
- Construção de novos projetos de vida (BRASIL, 2014, p. 42).

As pessoas em situação de rua, geralmente estão passando por situações de violência ou violação de direito devido à vulnerabilidade que as ruas ofertam enquanto espaço de moradia e/ou sobrevivência, no entanto as ações desenvolvidas no CREAS pelo/a assistente social garantem melhores condições de vida para esses/as usuários/as por meio do atendimento especializado.

Serviço de Proteção Social a adolescentes em cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC)

Este serviço refere-se à atenção socioassistencial e acompanhamento a jovens e adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, por meio de determinação judicial e que tem a função de promover o acesso a direitos e auxiliar na ressignificação de valores na vida deste/a jovem ou adolescente. No entanto, ocorre a responsabilização pelo ato infracional cometido sob observância da Lei e atendimento do CREAS e da justiça.

É elaborado um Plano Individual de Atendimento (PIA) com a participação do/a adolescente e da família para que através deste documento sejam elaborados os objetivos e metas a serem alcançados com as Medidas Socioeducativas, trabalhando também sobre as perspectivas de vida a ser ressignificadas a partir da intervenção.

O acompanhamento é realizado de forma sistemática e semanal, onde através da elaboração do PIA são identificados no município locais para a Prestação de Serviços à Comunidade (PSC). De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014) a prestação dos serviços deverá:

[...] se configurar em tarefas gratuitas e de interesse geral, com jornada máxima de oito horas semanais, sem prejuízo da escola ou do trabalho, no caso de adolescentes maiores de 16 anos ou na condição de aprendiz a partir dos 14 anos. A inserção do adolescente em qualquer dessas alternativas deve ser compatível com suas aptidões e favorecedora de seu desenvolvimento pessoal e social (BRASIL, 2014, p. 34).

Esses/as jovens ou adolescentes podem cumprir essas medidas em locais como entidades sociais, programas comunitários, escolas ou em outros serviços públicos, sempre primando por alguma atividade que esteja de acordo com alguma aptidão dos/as mesmos/as que sirvam como norte para novas oportunidades de desenvolvimento e progresso. O atendimento dado a estes/as jovens e adolescentes em conflito com a lei não tem a intenção de punir, mas sim de promover ações que possibilitem a construção de novos projetos de vida com a participação e envolvimento da família.

Os objetivos das ações realizadas são: o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários; redução da reincidência da prática do ato infracional; e também redução de possíveis ciclos de violência (BRASIL, 2014).

CAPÍTULO III – O SERVIÇO SOCIAL NO CREAS DE UM MUNICÍPIO DE PEQUENO PORTE I, DA REGIÃO DO VALE DO IVAÍ – PR.

3.1 Caminhos metodológicos da pesquisa

Como já proposto no pré-projeto, esta pesquisa se caracteriza como explicativa, pois apresenta dados sobre os impactos do trabalho do/a assistente social no atendimento aos/as usuários/as do CREAS de um município de pequeno porte I do Vale do Ivaí – PR.

Como metodologia, optou-se pela utilização da técnica de coleta de dados, por meio de aplicação de questionário junto aos sujeitos da pesquisa, que neste caso, é o/a assistente social do CREAS e o/a secretário/a de assistência social de um município de pequeno porte I do Vale do Ivaí – PR.

A princípio a ideia era entrevistar, além dos/as profissionais, também alguns/as usuários/as do equipamento, mas devido à pandemia e a não realização do estágio no 4º ano, isso não foi possível devido aos riscos de contaminação pela Covid-19 por todos os/as envolvidos/as.

A partir da aplicação do questionário realizado com os sujeitos da pesquisa, foram apresentados os dados pertinentes ao objeto, que trata do trabalho do/a assistente social, mais especificamente do equipamento CREAS, em relação às ações realizadas por ele/a junto às situações que chegam como demanda do/as usuários/as.

É importante entender por que a metodologia se torna uma parte tão imprescindível da pesquisa, pois é a partir dela que podem ser definidas as técnicas e instrumentos que serão utilizados para abordar a realidade.

Com relação à metodologia da pesquisa Minayo (2009, p. 14) afirma que:

[...] a metodologia inclui simultaneamente a teoria da abordagem (o método), os instrumentos de operacionalização do conhecimento (as técnicas) e a criatividade do pesquisador (sua experiência, sua capacidade pessoal e sensibilidade).

A metodologia não tem relação apenas com as técnicas, vai além disso, pois é necessária uma articulação da teoria com a realidade empírica e desta com os pensamentos sobre a realidade, pois há o que Minayo (2009) chama de “endeusamento” das técnicas utilizadas para a coleta de dados, mas é importante

frisar que é um processo importante para que a pesquisa não se trate apenas de especulações.

Esta pesquisa está classificada como qualitativa, na medida em que geralmente é muito utilizada pelas Ciências Sociais, pois se tratam de questões que não podem ser quantificadas. Minayo (2009) afirma que esse tipo de pesquisa trabalha em uma perspectiva de saber dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e atitudes humanas. A modalidade de pesquisa qualitativa se diferencia da quantitativa porque foca nos fenômenos humanos que ocorrem na realidade social, podendo as ações e relações dos sujeitos serem interpretadas de diferentes formas, a depender de como essa realidade é partilhada com os demais.

Neste sentido, levando em consideração o objeto da pesquisa, quer seja, o trabalho do/a assistente social, são apresentadas algumas informações sobre as condições objetivas e os desafios impostos ao/a profissional que atua no CREAS pesquisado.

O Serviço Social é uma profissão reconhecida e inscrita na divisão sociotécnica do trabalho, portanto é possível reconhecer seus avanços na vertente de produção de conhecimento. Ressalta-se o espaço que foi e vem sendo conquistado na área da pesquisa científica que produz bases teórico metodológicas para uma intervenção crítica e criativa na realidade social. Neste sentido, Bourguignon (2007, p. 47) aponta que:

Há que se considerar que as pesquisas em Serviço Social têm contribuído para avanços significativos em diferentes campos da ação profissional, no âmbito das políticas públicas, no enfrentamento das expressões da questão social em diferentes momentos históricos, na construção da proposta curricular e definição dos seus fundamentos teóricos e metodológicos, na consolidação do projeto ético-político profissional, entre outros aspectos.

Entende-se que a dimensão investigativa do exercício profissional propicia um maior aproveitamento do conhecimento que vem sendo produzido desde a década de 1980, e trouxe para o Serviço Social a possibilidade de construir um legado teórico, assim como as demais áreas do conhecimento, pois suas produções são importantes para haver trocas e reflexões sobre a questão social.

Porém, ao mesmo tempo em que muito já se fez e se conquistou, nas duas últimas décadas do século 20, a pesquisa continua sendo

uma exigência que as vicissitudes do mundo contemporâneo colocam à profissão, o que carece de maiores investimentos e uma postura do profissional de permanente crítica e indignação com as manifestações sociais do modelo de desenvolvimento econômico, que sujeita a maioria da população ao processo de exclusão social (BOURGUIGNON, 2007, p. 47).

Apesar da pesquisa ser mais vinculada à Universidade, principalmente na Pós-graduação, não se pode afirmar que apenas docentes podem produzir conhecimento, essas práticas devem transpor os muros da academia, pois a dimensão investigativa deve ser aplicada também no cotidiano profissional, evidenciando falta de maior investimento e fomento neste sentido, a fim de que a pesquisa seja também incorporada a prática investigativa dos profissionais.

Em relação ao rompimento da dicotomia entre a prática profissional e a pesquisa científica, Bourguignon (2007, p. 49) afirma:

A relação do Serviço Social com a pesquisa surge em função de um processo histórico de amadurecimento intelectual e de ampliação das demandas sociais, o qual vai revelando uma profissão capaz de gerar conhecimentos que lhe acrescentam subsídios teórico-metodológicos, coerentes com sua natureza e com as exigências societárias.

Acredita-se que é no espaço acadêmico que a pesquisa se revela como potencialidade para o Serviço Social, ou seja, é a partir da produção de conhecimento que a profissão vai se aprimorando e qualificando com novos saberes, novos meios de ressignificar as intervenções, novos olhares sobre as demandas do cotidiano, novas articulações da teoria crítica da profissão com a prática profissional, dentre outros fatores essenciais ao cotidiano que promovem reflexões acerca das ações desenvolvidas com os/as usuários/as das políticas públicas.

Esta pesquisa enquanto da área do Serviço Social, se encaixa como pesquisa de campo, pois se pretende desvendar mais sobre o trabalho do/a assistente social, mais especificamente do CREAS e os desafios enfrentados pelo/a profissional neste campo sócio-ocupacional. Se tratando desta modalidade de pesquisa, Severino (2007, p. 123) afirma que:

Na pesquisa de campo, o objeto/fonte é abordado em seu meio ambiente próprio. A coleta de dados é feita nas condições naturais em que os fenômenos ocorrem, sendo assim diretamente

observados, sem intervenção e manuseio por parte do pesquisador. Abrange desde levantamentos (*surveys*), que são mais descritivos até estudos mais analíticos.

Entende-se que independente da área do conhecimento que a pesquisa científica vai ser elaborada é necessário aplicar a metodologia adequada para se chegar ao resultado pretendido, estabelecendo um caminho metodológico adequado e classificando-as enquanto pesquisas exploratórias, descritivas e explicativas.

Neste caso, o tipo de pesquisa utilizado foi a explicativa, que segundo Gil (2002, p. 42) se preocupa com:

[...] identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Esse é o tipo de pesquisa que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas. Por isso mesmo, é o tipo mais complexo e delicado, já que o risco de cometer erros aumenta consideravelmente.

Neste caso, é utilizado o questionário como meio de coleta de dados que consiste em um conjunto de questões que são levantadas de forma escrita com os sujeitos da pesquisa e tem como fim a obtenção de suas opiniões sobre o objeto pesquisado.

Sobre a formulação das questões destinadas aos sujeitos da pesquisa, Severino (2007, p. 125-126) esclarece que:

As questões devem ser objetivas, de modo a suscitar respostas igualmente objetivas, evitando provocar dúvidas, ambiguidades e respostas lacônicas.

Podem ser questões fechadas ou questões abertas. No primeiro caso, as respostas serão escolhidas dentre as opções predefinidas pelo pesquisador, no segundo o sujeito pode elaborar as respostas, com suas próprias palavras a partir de sua elaboração pessoal.

Assim, as respostas ao questionário foram sistematizadas e analisadas por meio da análise de conteúdo, a qual é uma das etapas da pesquisa. As questões elaboradas tiveram como propósito desvendar a realidade estudada e acessar elementos importantes para entendimento do objeto proposto e alcance dos objetivos traçados.

Salienta-se que a análise de conteúdo é uma metodologia da pesquisa que consiste em analisar as informações colhidas por meio comunicacional, seja através da escrita, da oralidade, de imagens, gestos etc. (SEVERINO, 2007).

Sobre entender o sentido oculto das diversas formas de comunicações, Severino (2007) aponta que:

Envolve, portanto, a análise de conteúdo das mensagens, os enunciados dos discursos, a busca do significado das mensagens. As linguagens, a expressão verbal, os enunciados, são vistos como indicadores significativos, indispensáveis para a compreensão dos problemas ligados às práticas humanas e a seus componentes psicossociais. As mensagens podem ser verbais (vocais ou escritas), gestuais, figurativas, documentais (SEVERINO, 2007, p. 121).

Em suma, com a aplicação do questionário foi possível uma maior aproximação com o objeto de estudo, o que possibilitou acesso a elementos que permitiram a sua correlação com o objetivo geral e com os objetivos específicos de acordo com o que já havia sido proposto no pré-projeto do Trabalho de Conclusão de Curso.

3.2 Descrição do CREAS em um município de pequeno porte I da Região do Vale do Ivaí – PR

O Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) é uma unidade pública estatal de média complexidade, e neste caso, especificamente no município pequeno porte I da Região do Vale do Ivaí – PR, pesquisado, sua implantação tem como data de origem o dia 23 de maio de 2011, e foi necessário, para início de suas atividades, a contratação por meio de teste seletivo de uma assistente social, uma psicóloga e um coordenador, que compunham a parte técnica do equipamento. Sua instalação física contava com uma recepção, três salas de atendimento, uma sala para atendimento grupal, dois banheiros e uma cozinha.

O CREAS deste município fica localizado em uma zona periférica, em uma unidade construída em formato de casa. Possui rampas de acesso para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, uma recepção, três salas, um banheiro, uma cozinha e um espaço para atividades de convívio. Quanto aos recursos materiais, o equipamento conta com 1 (um) computador de mesa, 2 (dois)

notebooks, 3 (três) impressoras, 5 (cinco) armários, 3 (três) arquivos, 5 (cinco) mesas de computador, 1(uma) mesa de reunião, 1 (uma) geladeira, 1 (um) fogão, 1 (um) forno micro-ondas, 2 (duas) prateleiras e 1(um) carro.

No que se refere às ações estabelecidas no Plano de Assistência Social do município, para fortalecimento da PSE de Média Complexidade, tem-se como estratégias e metas:

Quadro 3 – Ações, estratégias e metas para a Proteção Social Especial de Média Complexidade.

Estratégias	Metas			
	2018	2019	2020	2021
Contratação de equipe técnica de referência da Proteção Social Especial de Média Complexidade.	x	x		
Adquirir equipamentos e mobiliários para execução dos Serviços.	x	x	x	x
Acompanhar pelo PAEFI as famílias com crianças e adolescentes em serviço de acolhimento	x	x	x	x
Acompanhar pelo PAEFI famílias com violação de direitos em decorrência do uso de substâncias psicoativas	x	x	x	x
Acompanhar pelo PAEFI famílias com adolescentes em medida socioeducativa em meio aberto. (LA/PSC)	x	x	x	x
Manter o convenio com instituição de Acolhimento destinado a jovens e adultos com deficiência	x	x	x	x
Manter o convenio com instituição de Acolhimento para pessoas com 60 anos ou mais, com os direitos violados.	x	x	x	x

Fonte: Plano Municipal de Assistência Social do município de pequeno porte I do Vale do Ivaí (2018, p. 9-10).

É importante ressaltar que o CREAS tem uma forte articulação com a rede de assistência social do município e com outras políticas públicas, como saúde, educação e Conselho Tutelar. Para além disso, também se articula a outros órgãos de defesa de direitos como Ministério Público, Poder Judiciário etc.

Quanto ao financiamento nas três esferas de governo, consta no Plano de Assistência Social do município (2018) os seguintes valores:

Quadro 4 – Financiamento da Política de Assistência Social nas três esferas de governo

Fonte	2018	2019	2020	2021
Municipal	R\$ 1.292.000,00	R\$ 1.395.359,20	R\$ 1.506.988,80	R\$1.627.547,93
Estadual	R\$ 113.000,00	R\$ 122.040,00	R\$ 131.803,20	R\$ 142.348,70
Federal	R\$ 502.146,00	R\$ 542.318,80	R\$ 585.706,10	R\$ 632.565,79
Total	R\$ 1.907.146	R\$ 2.059.718,80	R\$ 2.224.498,10	R\$ 2.402.462,42

Fonte: Plano Municipal de Assistência Social do município de pequeno porte I do Vale do Ivaí (2018, p.11).

Registra-se que, não sendo o financiamento da política de assistência social objeto deste trabalho, não se buscou averiguar se o orçamento apresentado no Plano Municipal de Assistência Social foi realmente executado. Contudo, a partir das respostas apresentadas pelo/a Secretário/a de Assistência Social e pelo/a assistente social, é possível vislumbrar que o orçamento previsto não foi concretizado de forma condizente com a realidade do público-alvo dos serviços prestados pelo CREAS em questão.

Serviço Social na Instituição

O Serviço Social neste município inicia no CREAS junto com a inauguração do equipamento. Conta em seu quadro de profissionais com 2 (duas) assistentes sociais, sendo 1 (uma) coordenadora (40 horas) e 1 (um/a) assistente social (30 horas). A sala do/a assistente social possui arquivos próprios para armazenamento das fichas de atendimento e acompanhamento dos usuários, além do registro geral de usuários em formato digital (computadorizado). Há roteiro padronizado para atendimentos iniciais, entrevistas e abordagens dos diferentes grupos atendidos pelo CREAS. Conta ainda com 2 (duas) psicólogas (40 horas), 1 (uma) profissional de serviços gerais (30 horas) e 1 (uma) recepcionista (30 horas) para execução do trabalho realizado pela instituição. Destes profissionais, somente uma psicóloga é concursada.

No que tange ao entendimento do Serviço Social neste equipamento, desde o pré-projeto a intenção foi de utilizar como técnica metodológica de coleta de dados a entrevista semiestruturada, no entanto, o referido procedimento foi substituído por um questionário semiestruturado realizado com a/o assistente social devido ao contexto pandêmico que esteve presente em todo o processo de construção desta pesquisa.

3.3 Condições objetivas de trabalho do/a assistente social

Propõe-se neste tópico analisar a partir das respostas do questionário respondido pelo/a assistente social do CREAS, quais são as condições objetivas para a efetivação de seu trabalho no equipamento no que se refere às ações desenvolvidas, ao atendimento às necessidades dos/as usuários/as, sobre como o Serviço Social se objetiva no equipamento, assim como conhecer a opinião do/a profissional sobre os serviços que poderiam ser aprimorados.

O/a entrevistado/a em questão possui de 26 a 35 anos, se graduou em Serviço Social pela Faculdade Estadual de Ciências Econômicas de Apucarana (FECEA) no ano de 2011. Sua formação em Serviço Social foi na modalidade presencial, possui Pós-graduação *lato sensu* em Serviço Social: Fundamentos da Profissão e Competências Profissionais, concluída no ano de 2011 e outra em História das Revoluções e Movimentos Sociais, concluída no ano de 2019.

O/a mesma/o atua como assistente social de 3 a 6 anos, que é o mesmo tempo em que está na Política de Assistência Social e também na Proteção Social Especial de Média Complexidade. Foi ainda questionado a ele/a qual a sua função no CREAS, o/a qual respondeu que atua como assistente social e que não possui outro vínculo empregatício. Sua carga horária é de 30 horas.

Para Raichelis (2010) as discussões sobre o trabalho do/a assistente social tem sido uma pauta cada vez mais presente, tanto entre os estudantes como entre profissionais e pesquisadores/as da área do Serviço Social, no sentido de desvendar as diferentes formas que ele assume nos mais variados espaços sócio-ocupacionais e também como suas atividades se desenvolvem, tanto no setor privado quanto no setor público, tendo que considerar todas as transformações que afetam o mundo do trabalho e que possuem rebatimentos na atuação profissional do/a assistente social.

Entende-se que a discussão sobre o trabalho do/a assistente social é uma problemática frequente, e que mesmo após a implantação do SUAS e sua expansão, que proporcionou que os campos sócio-ocupacionais se ampliassem, ainda persiste uma precarização das condições de trabalho, o que dificulta o trabalho do/a assistente social enquanto trabalhador/a assalariado/a, fazendo com que sua autonomia profissional e a intensificação do trabalho se tornem desafios a serem enfrentados cotidianamente.

Neste sentido, foi questionado à/ao assistente social como desenvolve o seu trabalho no CREAS e quais ações efetua. A resposta a essa indagação foi a seguinte:

Desenvolvo ações relacionadas ao trabalho social especializado com famílias, principalmente relacionadas ao Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) e Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medidas Socioeducativas de Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade: atendimentos individualizados e familiares, visitas domiciliares, encaminhamentos para a rede socioassistencial e das demais políticas públicas, orientação social, reuniões de equipe para estudos de caso, elaboração de relatórios sobre os acompanhamentos familiares.

Como já abordado no capítulo anterior, entende-se que as ações desenvolvidas pelo/a assistente social com as famílias prioriza e tem como foco o fortalecimento dos vínculos entre seus membros, por meio de atividades que possibilitem a articulação com outros serviços socioassistenciais para a garantia de direitos através de um atendimento sistemático e continuado, que dê apoio e suporte a essas famílias por meio da inclusão em programas de transferência de renda, por exemplo, o que possibilita um maior acesso a outros direitos. (BRASIL, 2011a).

Geralmente estas famílias ou alguns de seus membros podem vivenciar algum tipo de violência, negligência, abuso físico ou sexual, exploração sexual, trabalho infantil etc., que caracterizam violação de direitos, inclusive as famílias de jovens e adolescentes em cumprimento de Medida Socioeducativa de LA e/ou PSC.

Neste sentido, é importante que diante dos desafios os/as assistentes sociais tenham a capacidade de:

[...] formular mediações teóricas, técnicas, éticas e políticas, na perspectiva da *competência crítica* diante das exigências burocráticas e administrativas que lhe são requeridas, de modo a não sucumbir ao *discurso competente* (Chauí, 1989) autorizado e requisitado pelas instâncias burocráticas das instituições empregadoras (RAICHELIS, 2010, p. 753).

Acredita-se que neste sentido, como qualquer outro profissional, o/a assistente social tem em seus estatutos normativos e reguladores que explicitam de forma nítida as suas competências e atribuições. Sendo assim, este trabalho possui um direcionamento que hora é seguido pelos profissionais ainda que dentro do

enquadramento institucional, hora é repensado através das organizações e mobilizações dentro da própria profissão.

Ainda sobre as questões burocráticas que envolvem o trabalho do/a assistente social em seus espaços sócio-ocupacionais, Lacerda (2014, p. 23) aponta que:

O pensamento limitado pela pressão do dia a dia se restringe a dar respostas automáticas e superficiais a diversas situações singulares que são homogeneizadas a partir de sua superficialidade por meio de instrumentos de gestão de políticas sociais pautados em um arcabouço jurídico-burocrático e dessa forma organizam a rotina dos serviços que possuem impacto no cotidiano da família trabalhadora. A diversidade de atividades da vida cotidiana leva a visão limitada apenas aos fenômenos do real: enxerga-se a pobreza, mas não o movimento histórico-econômico que a engendra; conhece-se o adolescente infrator, mas não a dinâmica que o leva a se constituir enquanto tal etc.

O/a assistente social tem muitos elementos heterogêneos para lidar em seu cotidiano (burocracia, implementação de políticas sociais, refrações da questão social) que podem levá-lo/a à prática profissional sob uma perspectiva alienante, com demandas baseadas em aparências dando respostas de acordo com mecanismos que mais tem a ver com tecnicismo e burocracia, sob a égide da superficialidade.

Ainda sobre o cotidiano profissional, o/a assistente social é colocado/a frente às demandas que necessitam a utilização da instrumentalidade, entendida não como um conjunto de instrumentais técnico-operativos apenas, mas com a capacidade de planejar e estabelecer objetivos a fim de alcançar resultados através das dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

É através da instrumentalidade que o/a assistente social pode construir uma mediação que possibilite desenvolver ações voltadas à emancipação humana por meio da conscientização do coletivo sobre seus direitos, e do rompimento com o exercício profissional conservador, tudo isso aliado ao entendimento dos diferentes contextos e conjunturas sociais nos quais estão inseridos os/as usuários/as, de forma a evitar a falsa sensação de que na prática a teoria é outra.

Retomando o questionário aplicado ao/a assistente social do CREAS, foi perguntado o que precisaria melhorar no sentido da efetivação da garantia de direitos pelos/as usuários/as do equipamento.

A demanda por atendimento no CREAS, de famílias e indivíduos em situação de risco por violação de direitos, é grande no município. Existe dificuldade da equipe técnica em conseguir realizar o acompanhamento sistemático das famílias devido a essa demanda e a existência de equipe mínima no CREAS. Uma segunda equipe técnica traria a possibilidade de desenvolvimento de um trabalho mais qualificado com as famílias.

A partir desta resposta, entende-se que na opinião do/a assistente social, apesar do município ser de pequeno porte I, existe a possibilidade de se ter mais de uma equipe técnica devido a demanda ser maior, o que impede uma constância nos acompanhamentos, o que configura, em alguns momentos, a proteção fragmentada e focalizada das famílias atendidas e, também uma sobrecarga de trabalho para os/as profissionais que trabalham no CREAS deste município.

Foi questionado ao/a entrevistado/a qual é a sua opinião sobre o Serviço Social naquele município e ele/a ressalta que:

Eu não vejo uma divisão clara de atribuições entre os membros da equipe técnica. Isso fica claro nas orientações técnicas dos serviços do SUAS, que colocam as atribuições como da equipe técnica e não do/a assistente social ou do/a psicólogo/a. Nesse sentido, olhando de forma superficial, tem-se a impressão de que tanto um quanto o outro podem realizar as mesmas ações. O que muda, e isso demanda uma observação mais atenta, é a contribuição que cada profissional pode dar para o desenvolvimento das ações a partir da sua área de saber. Assim, há uma complementaridade que enriquece o trabalho interdisciplinar.

Com este relato entende-se que por mais que as atribuições e competências do/a assistente social estejam explícitas na Lei que Regulamenta a Profissão, no Código de Ética e nas orientações técnicas do SUAS, identifica-se que a organização das instituições não deixa claro a função de cada membro da equipe, justamente por conta do enfoque na interdisciplinaridade. Sabe-se a fundamental importância deste trabalho coletivo com a visão de cada profissional dentro de sua área de saber, como defendem as entidades da categoria, como a Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS) e o Conjunto CFESS-CRESS, para que o/a assistente social tenha condições éticas e técnicas para seu exercício profissional, assim como aponta Matos (2015, p. 691):

A defesa das prerrogativas profissionais e o debate sobre o fato de outras profissões e/ou ocupações estarem, em tese, assumindo o

que era historicamente realizado pelo Serviço Social, avançará, sim, com um posicionamento dos órgãos de fiscalização da profissão. Mas a realidade não se restringe apenas às normas e às leis: é na prática que se materializa o que é, legitimamente, campo de intervenção de uma profissão. Assim, também a ação crítica e consciente de profissionais é fundamental. Reconhecendo isso é que o Conjunto CFESS-CRESS vem desenvolvendo ações afirmativas no sentido de demarcar as atribuições privativas e competências profissionais, bem como atividades de formação que buscam refletir sobre a potencialização da profissão e do trabalho de seus(suas) profissionais.

Compreende-se que é incontestável a contribuição da interdisciplinaridade no trabalho com as famílias que são atendidas no CREAS, entretanto, existem prerrogativas que são exclusivas do Serviço Social, e isso se legitima justamente na prática, no momento da intervenção, onde cada profissional sabe suas atribuições privativas e competências.

Foi questionado ao/a entrevistado/a também sobre quais os serviços do equipamento poderiam ser aprimorados. Em resposta o/a profissional aponta que:

Sim. Além da existência de uma segunda equipe técnica, vejo a possibilidade de capacitação dessas equipes de forma continuada, para que possam ter um conhecimento mais aprofundado das demandas, já que os recursos mais importantes para o desenvolvimento do trabalho no SUAS são os recursos humanos.

Neste sentido, entende-se que na opinião do/a entrevistado/a as capacitações auxiliam na questão da educação permanente dos/as trabalhadores/as, que através dos conhecimentos adquiridos, podem explorar com maior facilidade os recursos já existentes e promover a melhoria e aprimoramento dos serviços ofertados à população como um todo.

E a necessidade de capacitações para os profissionais do SUAS se faz ainda mais necessária no atual contexto da pandemia, que acirrou as vulnerabilidades, o desemprego, o medo da morte e tantas outras mazelas sociais e, conseqüentemente, aumentou a demanda da população em busca de proteção social.

3.4 As potencialidades e desafios ao trabalho do assistente social que atua no CREAS

Dando sequência ao questionário aplicado ao/a entrevistado/a, foi lhe questionado sobre quais potencialidades e desafios considera principais em seu percurso profissional no CREAS.

Como potencialidades vejo o desenvolvimento de ações que proporcionem às famílias o acesso a direitos e o fortalecimento de seus vínculos para a superação das situações de violação de direitos e a construção de vivências mais harmoniosas, sempre respeitando sua autonomia e singularidades. Ao mesmo tempo, é um desafio alcançar essa potencialidade diante de uma realidade de cortes e desmonte de políticas públicas como a que vivenciamos. É muito difícil garantir acesso a direitos e romper com ciclos de violência quando o próprio Estado negligencia sua responsabilidade em prover proteção social aos cidadãos.

Percebe-se que dentro da perspectiva das ações profissionais, o/a entrevistado/a aponta que há uma efetividade do trabalho realizado com famílias e indivíduos no sentido não só da garantia de direitos, pois é de extrema importância o acompanhamento destes usuários e o entendimento das diferentes realidades destas famílias para uma intervenção voltada à superação das violações de direitos e fortalecimento de seus vínculos, por conseguinte, é através deste movimento que seus membros podem construir uma maior autonomia, seja ela financeira, pessoal ou social.

Quanto ao caráter fragmentado das políticas sociais e ao complexo conjunto das ações profissionais Lacerda (2014, p. 29) destaca que:

Compreender a natureza da necessidade a ser atendida pelo serviço no qual o assistente social atua, ou mesmo da natureza do trabalho que o assistente social executa, é fundamental para seu resultado. Existem necessidades menos complexas, que requerem aparato institucional mais simples, como a fome que se resolve com acesso a comida.

Porém, há questões mais complexas, constituídas por relações mais intrincadas, nas quais o reconhecimento das necessidades do usuário e os mecanismos institucionais existentes de suprimento requerem análise e organização mais profunda.

Entende-se que é necessário que o/a assistente social perceba na realidade de cada usuário/a as suas necessidades sem um olhar preconceituoso e/ou com base em achismos sobre determinada situação, posto que somente assim é possível uma intervenção mais efetiva para a garantia de direitos. Por este motivo compreende-se que o/a profissional, diante de uma situação mais complexa, deve analisar bem os fatos, conhecer satisfatoriamente os sujeitos envolvidos e planejar estratégias que possibilitem que estes construam novas relações a fim de superar seus conflitos, e a resolução destas situações é necessária, principalmente na média complexidade, pois os determinantes das violações de direitos muitas vezes decorrem de fatores ligados à opressão social vivenciada dentro das famílias, como por exemplo: (alcoolismo, drogadição, maus tratos etc.). Acredita-se que as raízes destes problemas estão na falta de condições objetivas de vivência e sobrevivência dentro do sistema capitalista que produz e reproduz a pobreza, a desigualdade social, exclusão social, falta de acesso às políticas sociais etc.

Foi indagado ainda ao/a entrevistado/a sobre a efetividade das ações socioassistenciais desenvolvidas com os/as usuários/as, e quais são os principais impactos que percebe, enquanto assistente social do CREAS.

A diminuição das situações e relações violadoras de direitos e a consciência da população usuária enquanto sujeito de direitos da proteção estatal.

Assim, observa-se que na visão do/a entrevistado/a de fato as ações empreendidas promovem a redução das situações violadoras de direito pelas quais os/as usuários/as passam, pois com o acesso à informação, aos direitos, aos encaminhamentos para a rede de proteção social, aos serviços, benefícios, programas e projetos disponíveis no equipamento, e às demais políticas públicas, é possível o rompimento de ciclos de violência e/ou violação de direitos destes indivíduos.

Quanto à complexidade do exercício profissional do/a assistente social, Lacerda (2014, p. 32) destaca que:

Diante da complexidade do exercício profissional do assistente social, o dever-ser do seu trabalho não se desenvolve sem mover um amplo conjunto de causas, as quais a todo momento o profissional percebe se vem contribuindo, ou não, para a execução da finalidade posta, podendo ir mudando de estratégia no decorrer do trabalho: o

benefício que se requer, o serviço que se aciona, a abordagem que se executa, o profissional com quem se faz contato, a reunião que se realiza, o relatório que se emite, todas essas são ações para materializar um fim e que vão sendo avaliadas e redesenhadas durante o processo.

Diante do exposto, conclui-se que para que um fim seja alcançado com determinada ação, é preciso que o/a profissional estude cada situação demandada pelo equipamento, a fim de conduzir os atendimentos, visitas domiciliares, encaminhamentos de forma assertiva, podendo repensar e mudar sua estratégia de intervenção, se necessário, mas somente o tempo determinará que aquela ação foi ou não efetiva, a depender do objetivo a ser alcançado, por isso a necessidade do planejamento, monitoramento e avaliação, pois se as políticas sociais são executadas em sua fase terminal, isso vai requerer do/a assistente social uma intervenção mais flexível às mudanças para se atingir o objetivo desejado. Contudo, acredita-se que a ação profissional não pode ficar circunscrita a fase terminal, uma vez que o/a profissional é capacitado para processos anteriores e mais amplos com impacto concreto na sociedade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo geral conhecer e analisar os desafios presentes no trabalho do/a assistente social que atua no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) de um município de pequeno porte I da Região do Vale do Ivaí – PR. Neste sentido, foram realizados alguns processos importantes como o pré-projeto, onde foram definidos o objetivo geral e os objetivos específicos que são: 1) discutir historicamente e conceitualmente a categoria trabalho e seus desdobramentos na sociedade; 2) refletir sobre a dinâmica e impacto do trabalho do/a assistente social a partir das ações profissionais que devem ser executadas no equipamento CREAS, enfatizando sobre o direito a proteção social especial de média complexidade; e 3) identificar os desafios que se encontram no exercício profissional do/a assistente social que atua no CREAS de um município de pequeno porte I da região do Vale do Ivaí – PR. Para isso foi realizado um levantamento de referenciais teóricos para aprofundamento da discussão sobre a categoria trabalho na sociedade capitalista e a condição do/a assistente social enquanto trabalhador assalariado no SUAS, inserido na Proteção Social de Média Complexidade ofertada pelo CREAS.

No primeiro capítulo buscou-se compreender a importância da categoria trabalho para a vida e para as relações do homem em sociedade, e como o modo de produção capitalista trouxe ao longo dos séculos, perspectivas fundadas na exploração da mão-de-obra assalariada para obtenção do lucro. Ainda neste capítulo procurou-se compreender quais foram as influências da Revolução Industrial para a organização e divisão social do trabalho, quando se passou a implementar maquinário na produção com o auxílio de força humana para o aumento da produtividade. Dá-se enfoque também ao advento das empresas automobilísticas dos Estados Unidos que no século XX otimizaram suas produções através do fordismo/taylorismo e na sequência houve a implementação do toyotismo pelo Japão, que mais tarde foi substituído pelo que conhecemos hoje como acumulação flexível.

No segundo capítulo buscou-se a realização de alguns apontamentos históricos sobre a Política de Assistência Social no Brasil, bem como apresentar a configuração da mesma em um município de pequeno porte I da Região do Vale do Ivaí – PR. Na sequência foram apresentadas informações pertinentes ao

equipamento CREAS enquanto um equipamento público estatal de média complexidade e espaço de atuação do/a assistente social, onde foram expostas as demandas e também o perfil dos/as usuários da Proteção Social Especial (PSE).

E por fim, no terceiro capítulo, discutiu-se o Serviço Social no CREAS do município pesquisado, com destaque à metodologia utilizada na pesquisa e informações importantes sobre o equipamento CREAS quanto à demanda atendida, espaço físico adequado, recursos disponíveis, equipe técnica etc. E na sequência apresentou-se as informações coletadas a partir do questionário aplicado ao/a assistente social do CREAS com o intuito de conhecer as condições objetivas de seu trabalho e também os desafios que permeiam o seu exercício profissional.

O tema proposto já é bem discutido enquanto alvo de pesquisas acadêmicas, mas aqui se propôs uma reflexão sobre as condições objetivas e os desafios que permeiam o trabalho do/a assistente social do CREAS e como estes fatores influenciam na efetividade da garantia de direitos dos/as usuários.

Registra-se que a pesquisa foi de extrema importância para uma maior aproximação com o trabalho do/a assistente social do CREAS pelo ponto de vista do próprio/a profissional, que através da experiência diária possibilita uma análise mais ampla quanto a materialização das ações realizadas para a garantia de direitos dos/as usuários/as do equipamento, por meio do compartilhamento pessoal, tanto das condições objetivas de trabalho assalariado, quanto em sua concepção sobre os desafios enfrentados cotidianamente no exercício profissional.

Neste sentido, torna-se importante que os/as assistentes sociais analisem de forma crítica a realidade, buscando não sucumbir a aspectos referentes a alienação e a burocratização das intervenções junto aos/às usuários, pois através dessa postura que será possível realizar as mudanças necessárias, novos planejamentos de intervenção, aperfeiçoamento com educação permanente etc., pois o cotidiano profissional pode acabar envolvendo o/a profissional ainda que de forma involuntária, resultando no desvio das ações principais a serem desempenhadas pelo/a profissional, que é possibilitar o acesso a direitos ao/às usuários/as da Política de Assistência Social e, neste trabalho, especificamente da Proteção Social Especial (PSE) de Média Complexidade.

Quanto às potencialidades do trabalho realizado pelo/a assistente social no CREAS do município pesquisado, conclui-se que as ações socioassistenciais se efetivam através dos serviços ofertados pelo equipamento que contribuem para o

acesso aos direitos por famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violência ou violação de direitos, favorecendo o fortalecimento de seus vínculos com respeito do/a profissional envolvido/a sobre a dignidade, autonomia e singularidade de cada usuário/a, com a realização de atendimentos individuais ou coletivos, encaminhamentos, visitas domiciliares, articulação com a rede de proteção social, dentre outras ações importantes para a efetivação e ampliação dos direitos sociais.

Com relação aos desafios enfrentados por este/a profissional em seu cotidiano, enfatiza-se a dificuldade em viabilizar o acesso aos direitos, diante de cortes orçamentários e com os desmontes das políticas públicas, pois se o próprio Estado contribui diretamente para o aumento de situações de exclusão e desigualdade social, a dificuldade para o rompimento dos ciclos de violência se torna maior, pois quem deveria garantir a proteção, que é o Estado, não o faz como deveria. Sendo assim, o/a assistente social do CREAS pesquisado reconhece que essa realidade do desfinanciamento das políticas públicas afeta seu trabalho e o desenvolvimento de ações mais efetivas e contínuas junto à população usuária daquele equipamento em específico.

Conclui-se que a contribuição da referida pesquisa para os/as discentes do Curso de Serviço Social e para sociedade é de clarificar os conhecimentos a respeito da relação da categoria trabalho e a profissão de assistente social desde o seu surgimento, e facilitar a compreensão sobre como o modo de produção capitalista fez emergir as multifacetadas expressões da questão social que são objeto de intervenção das políticas sociais e também da Política de Assistência Social desde o início do século XX.

Destaca-se a importância da pesquisa enquanto material que pode ser consultado por estudantes que tenham interesse por este campo de atuação, e queiram também produzir conhecimento sobre o trabalho do/a assistente social no equipamento CREAS.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. Dimensões da Crise Estrutural do Capital. *In*: ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. [2.ed., 10. reimpr. rev. e ampl.]. São Paulo: Boitempo, 2009. (Coleção Mundo do Trabalho).

BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social**: fundamentos e história. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2016.

BOURGUIGNON, Jussara Ayres. A particularidade histórica da pesquisa no Serviço Social. **Revista Katálisis**, Florianópolis, v. 10, n. esp., p. 46-54, 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/S1414-49802007000300005/3911>. Acesso em: 13 mar. 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Presidência da República, [2016]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 25 mai. 2021.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política nacional de assistência social PNAS/2004**: norma operacional básica NOB/SUAS. Brasília: MDS, 2005. Disponível em: https://www.mds.gov.br/cnas/politica-e-nobs/pnas-2004-e-nobsuas_08-08-2011.pdf/view. Acesso em: 12 mar. 2021.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações técnicas**: Centro de Referência Especializado em Assistência Social - CREAS. Brasília, DF: Gráfica e Editora Brasil, 2011a. Disponível em: <https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/04-caderno-creas-final-dez.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2021.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **NOB-RH anotada e comentada**. Brasília-DF: MDS: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011b. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf. Acesso em: 12 mar. 2021.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Perguntas e Respostas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Brasília-DF: MDS: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011c. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cartilhas/perguntas-respostascreas.pdf. Acesso em: 25 abr. 2021.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação nacional de serviços socioassistenciais**. Brasília: MDS, 2014. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf. Acesso em: 12 mar. 2021.

BRAVERMAN, Harry. Trabalho e força de trabalho. *In*: BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX**. Rio de Janeiro: Zahar, 1997. cap. 1, p. 49-59.

COSTA, Vanessa Leite da. Noção de realidade familiar disfuncional e suas consequências. *In*: **A família disfuncional como elemento da criação literária: La Reine du Silence e Siréne**, de Marrier Nimier. Coimbra: Universidade de Coimbra, 2018. cap. 2, p. 21-22.

CURITIBA. **Protocolo de gestão do CREAS**: referenciais teóricos e operacionais. Curitiba: Prefeitura Municipal de Curitiba, 2011. Disponível em: <http://fas.curitiba.pr.gov.br>. Acesso em: 12 mar. 2021.

GIAQUETO, Adriana. Gestão da política nacional de assistência social na perspectiva do sistema único de assistência social (SUAS): a descentralização. **Serviço Social e Realidade**, Franca, v. 20, n. 1, 2011. Disponível em: <https://ojs.franca.unesp.br/index.php/SSR/article/view/2403>. Acesso em: 12 mar. 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOUNET, Thomas. Concorrência e estratégia de acumulação na indústria automobilística. *In*: GOUNET, Thomas. **Fordismo e toyotismo na civilização do automóvel**. São Paulo: Boitempo, 1999.

HARVEY, David. O fordismo. *In*: HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Loyola, 1993. cap. 8, p. 122-134.

HARVEY, David. Do fordismo à acumulação flexível. *In*: HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Loyola, 1993. Cap. 9, p. 135 - 162.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas. Censo (2010). Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/jardim-alegre/panorama>. Acesso em: 26 abr. 2021.

LACERDA, Lélica Elis Pereira de. Exercício profissional do assistente social: da imediatividade às possibilidades históricas. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 117, p. 22-44, jan./mar. 2014. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-66282014000100003&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 26 abr. 2021.

LOPES, Camila Bastos; GROSSI, Fabiana Regina da Silva. O primeiro damismo na assistência social: uma análise crítica. *In*: CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA FASB, 17, 2019, Barreiras – BA. **Anais eletrônicos [...]** Barreiras: FASB, 2019. p. 1-4. Disponível em: <http://fasb.edu.br/revista/index.php/cic/article/view/482/421>. Acesso em: 12 mar. 2021.

LUKÁCS, G. As bases ontológicas do pensamento e da atividade do homem. **Temas de Ciências Humanas**, tradução de Carlos Nelson Coutinho, São Paulo: Livraria Editora Ciências Humanas, n. 4, [s. d.]. p. 1-20.

MATOS, Maurílio Castro de. Considerações sobre atribuições e competências profissionais de assistentes sociais na atualidade. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 124, p. 678-698, out./dez. 2015.

MARX, Karl. Processo de Trabalho e Processo de Valorização. *In*: MARX, KARL. **O capital: crítica da economia política** (vol. 1). São Paulo: Nova Cultural, 1985. p. 149-163.

MARX, Karl. Salário do trabalho. *In*: MARX, KARL. **Manuscritos econômico-filosóficos**. São Paulo: Martin Claret, 2002. Cap. 4, p. 65-69.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio da pesquisa social. *In*: Suely Ferreira Deslandes, Romeu Gomes; Maria Cecília de Souza Minayo (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 28. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

PERES, Marcos Augusto de Castro. **Do taylorismo/fordismo à acumulação flexível toyotista: novos paradigmas e velhos dilemas**. [s.d].

RAICHELIS, Raquel. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 104, p. 750-772, out./dez. 2010.

SANTANA, Eline Peixoto de; SANTOS da SILVA, Jéssica Aparecida dos; SOUZA da SILVA, Valdianara. Histórico da Política de Assistência Social: uma construção lenta e desafiante, do âmbito das benesses ao campo dos direitos sociais. *In*: **VI Jornada Internacional de Políticas Públicas**. São Luís – MA. 2013.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

SGORLON, Claudiana Tavares da Silva. MACHADO, Vanessa Rombola. A educação permanente do/a assistente social em contexto de pandemia. *In*: PONTES, Reinaldo Nobre; CRAVEIRO, Adriéli Volpato; AMARO, Sarita. (Orgs.) **Serviço Social e pandemia covid-19: realidade, desafios e práxis**. Porto Alegre, RS: Nova Práxis Editorial, 2020.

SOUZA, André Wilson Paula de. A revolução industrial e a divisão social do trabalho. *In*: ENCONTRO ANUAL DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UNESPAR, 2, 2016, Paranaíba – PR. **Anais eletrônicos** [...]. Paranaíba: UNESPAR, 2016. p. 1-13. Disponível em: <http://www.fecilcam.br/eventos/index.php/eaic/iieaic/paper/viewFile/4250/1122>. Acesso em: 12 mar. 2021.

TORRES, Mabel Mascarenhas. As múltiplas dimensões presentes no exercício profissional do assistente social: intervenção e trabalho socioeducativo. **Serviço Social em Revista**, Londrina, v. 12, n. 1, p. 1-23, 2009. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/view/10060/8789>. Acesso em: 12 mar. 2021.

TORRES, Mabel Mascarenhas; LANZA, Liria Maria B. Serviço Social: exercício profissional do Assistente Social na gestão de políticas públicas. **Argumentum**, Vitória (ES), v. 5, n.1, p. 197-215, jan./jun. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/argumentum/article/view/2979>. Acesso em: 06 fev. 2021.

VERONEZE, Renato Tadeu. A política de assistência social brasileira e a ameaça temerária aos direitos sociais. Porto Alegre: **Textos & Contextos**, v. 16, n. 2, p. 345 - 359, ago./dez. 2017. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/27538>. Acesso em: 03 fev. 2021.

YASBEK, Maria Carmelita; RAICHELLIS, Raquel. O sistema único de assistência social no Brasil: uma construção permeada por tensões, avanços e retrocessos. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES/AS EM SERVIÇO SOCIAL, 16, 2018, Vitória – ES. **Anais [...]**. Vitória, 2018. p. 1-15.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário

Nome:

Há quanto tempo atua na Política de Assistência Social do município?

Função que exerce na Política de Assistência Social:

1. Em que ano mais precisamente a Política de Assistência Social (PAS) passou a ser executada no município? Quais foram os principais atores da sociedade envolvidos no início deste percurso sócio histórico?
2. Quanto aos recursos humanos e materiais, é possível afirmar que eram suficientes para a época?
3. Quais foram os motivos precursores da PAS no município?
4. No contexto de implantação da PAS no município, quais eram os principais problemas sociais que o município enfrentava?
5. Anterior à PAS havia alguma outra política social que dava suporte a estes problemas?
6. Qual foi a sua participação neste processo?
7. Enquanto assistente social participante da implantação da PAS, em sua opinião, quais avanços a referida política trouxe ao município?
8. Quais foram os primeiros equipamentos públicos estatais ligados à PAS implantados no município? O processo foi simples ou houve impasses para a concretização?
9. Em sua opinião, atualmente a PAS dispõe de estrutura física, material, humana e financeira suficiente para atendimento dos usuários? Se não, o que você acredita que precisaria avançar?
10. Sobre as informações aqui relatadas, existe algum registro documental?

APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Prezado/a Senhor/a secretário/a de Assistência Social

Gostaria de convidá-lo/a a participar da pesquisa **“Trabalho do/a assistente social no CREAS: realidade e desafios presentes”**. O objetivo da pesquisa é conhecer os desafios do trabalho do/a assistente social no CREAS de um município de pequeno porte I da região do Vale do Ivaí – Pr. Para isso, foram traçados objetivos específicos, sendo:

- Discutir historicamente e conceitualmente a categoria trabalho e seus desdobramentos na sociedade.
- Conhecer a dinâmica e impacto do trabalho do assistente social a partir das ações profissionais que devem ser executadas no equipamento CREAS, enfatizando sobre o direito a proteção social especial de média complexidade.
- Interpretar os desafios que se encontram no exercício profissional do assistente social que atua no CREAS frente às demandas dos usuários.

A sua participação é muito importante e ela se daria por meio de entrevista semiestruturada, com questões inerentes ao percurso sócio histórico de implantação e organização da Política de Assistência Social no município de pequeno porte I da região do Vale do Ivaí-Pr. A sua identidade será mantida em sigilo. Gostaria de esclarecer que sua participação é totalmente voluntária, podendo o/a senhor/a: recusar-se a participar, ou mesmo desistir a qualquer momento sem que isto acarrete qualquer ônus ou prejuízo à sua pessoa. Informo ainda que as informações serão utilizadas somente para os fins desta pesquisa e serão tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade.

Os benefícios esperados são: que a partir das informações coletadas possa-se contribuir com a ampliação de conhecimentos para a sociedade (ressaltando os/as assistentes sociais) sobre a importância do trabalho realizado com os usuários. No campo científico pretende-se contribuir com o debate em relação à temática e, nesse sentido, ampliar o conhecimento de acadêmicos, profissionais de Serviço Social e da sociedade civil, fornecendo subsídio para estes.

Na oportunidade faz-se importante informar que o/a senhor/a não terá qualquer custo com a pesquisa, como também não será remunerado/a por participar.

Caso o/a senhor/a tenha dúvidas ou necessite de maiores esclarecimentos pode nos contatar: Aline da Silva Sabino, R. Rui Barbosa, nº 363, Jd. Ouro Preto, Ivaiporã - Pr – CEP: 86870-000. Telefone: (XX) XXXXX-XXXX. E-mail: alinessabino22@gmail.com. Este termo será descrito de forma digital, sendo que a senhora poderá anexar sua assinatura digital e devolvê-lo.

Ivaiporã, 09 de fevereiro de 2021.

ALINE DA SILVA SABINO

RG: 9.681.277 - 9 SSP/PR

Eu,

_____, tendo sido devidamente esclarecido/a sobre os procedimentos da pesquisa concordo em participar **voluntariamente** da pesquisa descrita acima.

Assinatura (ou impressão dactiloscópica)

Data: 09 de fevereiro de 2021.

APÊNDICE C – Questionário**I – Dados pessoais e profissionais da entrevistado/a:****Nome:**

1. Faixa de idade:

 Até 25 anos De 26 a 35 anos De 36 a 45 anos De 46 a 59 anos 60 anos ou mais

2. Instituição onde se graduou em Serviço Social: _____

Ano da graduação: _____.

3. Sua formação em Serviço Social foi na modalidade:

 Presencial Ensino a distância (EAD)4. Formação pós graduada? Sim Não

Se sim, qual?

Ano de formação: _____

5. Tempo em que atua como assistente social:

 1 ano ou menos De 1 a 3 anos De 3 a 6 anos De 6 a 10 anos Mais de 10 anos

6. Tempo em que você atua na Política de Assistência Social:

- () 1 ano ou menos
- () De 1 a 3 anos
- () De 3 a 6 anos
- () De 6 a 10 anos
- () Mais de 10 anos

7. Tempo em que você atua na Proteção Social Especial de Média Complexidade:

- () 1 ano ou menos
- () De 1 a 3 anos
- () De 3 a 6 anos
- () De 6 a 10 anos
- () Mais de 10 anos

8. Seu cargo no CREAS:

- () Coordenação
- () Assistente Social
- () Outro: _____

09. Você possui mais de um vínculo empregatício?

- () Não
- () Sim. Especifique-os. _____

10. Carga horária de trabalho semanal no CREAS:

- () 16 horas
- () 20 horas
- () 30 horas
- () 40 horas
- () Outro. Especifique: _____

II - Roteiro de Questões

EIXO I: O Serviço Social e os desafios no CREAS

11. Como se desenvolve o seu trabalho como assistente social no CREAS? Quais ações você desenvolve?

12. Quanto ao atendimento às necessidades dos/as usuários/as do equipamento, o que precisaria melhorar no sentido da efetivação da garantia de direitos?

13. Qual a sua opinião sobre o Serviço Social no CREAS?

14. Os serviços deste equipamento poderiam ser aprimorados? Se sim, explique.

15. Em seu percurso profissional até aqui no CREAS, quais você considera que são as principais potencialidades e desafios deste campo sócio ocupacional?

16. Quanto a efetividade das ações socioassistenciais desenvolvidas com os/as usuários, quais são os principais impactos que você enquanto assistente social do CREAS percebe?

APÊNDICE D – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Prezado/a senhor/a assistente social

Por meio deste instrumento o/a senhor/a está sendo convidado/a a participar da pesquisa conduzida por Aline da Silva Sabino, graduanda em Serviço Social na Universidade Estadual de Maringá- UEM, intitulada: “**Trabalho do/a assistente social no CREAS: realidade e desafios presentes**”. Este estudo tem por objetivo geral “conhecer os desafios do trabalho do/a assistente social no CREAS de um município de pequeno porte I, da região do Vale do Ivaí – Pr. O desenvolvimento deste estudo divide-se em duas fases, sendo a primeira, revisão de literatura especializada da área em nível geral, seguidas pela revisão do contexto específico do surgimento da temática e pesquisa de campo, na qual será realizada por meio de aplicação de questionário, com o qual se poderá obter as devolutivas significativas para a presente investigação, sistematização e escrita do relatório final. Para isso, foram traçados objetivos específicos, sendo:

- Discutir historicamente e conceitualmente a categoria trabalho e seus desdobramentos na sociedade.
- Refletir sobre a dinâmica e impacto do trabalho do assistente social a partir das ações profissionais que devem ser executadas no equipamento CREAS, enfatizando sobre o direito a proteção social especial de média complexidade.
- Identificar os desafios que se encontram no exercício profissional do assistente social que atua no CREAS frente às demandas dos/as usuários/as.

A sua participação é muito importante e ela se daria por meio de aplicação de questionário, com questões inerentes a sua trajetória acadêmica e profissional como assistente social no CREAS de um município de pequeno porte I da região do Vale do Ivaí-Pr. A sua identidade será mantida em sigilo. Gostaria de esclarecer que sua participação é totalmente voluntária, podendo o/a senhor/a: recusar-se a participar, ou mesmo desistir a qualquer momento sem que isto acarrete qualquer ônus ou prejuízo à sua pessoa. Informo ainda que as informações serão utilizadas somente para os fins desta pesquisa e serão tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade.

Os benefícios esperados são: que a partir das informações coletadas possa-se contribuir com a ampliação de conhecimentos para a sociedade (ressaltando os/as assistentes sociais) sobre a importância do trabalho do/a assistente social realizado com os/as usuários/as. No campo científico pretende-se contribuir com o debate em relação à temática e, nesse sentido, ampliar o conhecimento de acadêmicos, profissionais de Serviço Social e da sociedade civil, fornecendo subsídio para estes.

Na oportunidade faz-se importante informar que o senhor/a não terá qualquer custo com a pesquisa, como também não será remunerado/a por participar.

Caso o/a senhor/a tenha dúvidas ou necessite de maiores esclarecimentos, pode nos contatar: Aline da Silva Sabino, R. Rui Barbosa, nº 363, Jd. Ouro Preto, Ivaiporã - Pr – CEP: 86870-000. Telefone: (XX) XXXXX-XXXX. E-mail: alinessabino22@gmail.com. Este termo será descrito de forma digital, sendo que a senhorita poderá anexar sua assinatura digital e devolvê-lo.

Ivaiporã, 10 de março de 2021.

ALINE DA SILVA SABINO

RG: 9.681.277 - 9 SSP/PR

Eu, _____,
tendo sido devidamente esclarecido/a sobre os procedimentos da pesquisa
concordo em participar **voluntariamente** da pesquisa descrita acima.

Assinatura (ou impressão dactiloscópica)

Data: 10 de março de 2021.