



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



JÉSSICA COUTO DA SILVA

**CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) NO ENFRENTAMENTO
DAS VIOLAÇÕES DE DIREITOS NA PANDEMIA: UMA
ANÁLISE BIBLIOGRÁFICA**

JÉSSICA COUTO DA SILVA

**CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) NO ENFRENTAMENTO
DAS VIOLAÇÕES DE DIREITOS NA PANDEMIA: UMA
ANÁLISE BIBLIOGRÁFICA**

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: Prof^a. Maria Celeste Melo da Cruz

Ivaiporã/PR

2023

JÉSSICA COUTO DA SILVA

**CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) NO ENFRENTAMENTO
DAS VIOLAÇÕES DE DIREITOS NA PANDEMIA: UMA
ANÁLISE BIBLIOGRÁFICA**

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

Profª Maria Celeste Melo da Cruz
Universidade Estadual de Maringá

Profª. Dra. Edinaura Luza
Universidade Estadual de Maringá

Profº. Dr. Eduardo Luís Couto
Universidade Estadual de Maringá

Ivaiporã/PR, 20 de abril de 2023.

Dedico este trabalho à minha turma de 2018, especialmente para Kawana Elvira e Kelly Viesba; juntas nos tornamos multidão!

AGRADECIMENTOS

Inicio meus agradecimentos honrando primeiramente à Deus, por me dar o sopro da vida, e nunca ter me deixado só, a partir de então.

Agradeço pelo maior presente que Ele poderia ter me concedido: minha querida mãe, um simples abraço seu é capaz de me curar do mundo, seu amor e cuidado comigo me renovam e me dão forças para continuar. Você é a pessoa mais essencial na minha vida e eu não saberia viver num mundo onde você não estivesse presente. Eu te amo com todas as minhas forças, e assim será para todo sempre, eu por você e você por mim.

Durante minha trajetória acadêmica conheci amigas incríveis, as quais eu também agradeço profundamente por ter conhecido, em especial à minha turma de 2018. Ana Kelen, Denise, Heloísa, Jéssica Fernanda, Talita quero que saibam que não houve um dia que eu não tenha pensado em vocês, desde que saíram da faculdade. Vocês colaboraram para a criação de um lugar carregado de sentido, onde nos sentíamos pertencentes e valorizadas. Tenho certeza que, assim como eu, vocês não saíram as mesmas após a construção do nosso laço de troca e amizade, porque apesar de sermos diferentes, eram essas diferenças que nos completavam enquanto turma e enquanto amigas. Vocês tornaram a vida mais leve, foi uma honra conhecê-las e poder levar a amizade de vocês para além da faculdade - aqui incluo também Kawana Elvira e Kelly Viesba (que junto a mim, com muita luta, levaram o curso adiante após as adversidades causadas pelo contexto pandêmico). Eu dedico esse Trabalho de Conclusão de Curso a vocês, porque minha vida não teria sido a mesma se eu não tivesse conhecido cada uma. O poder de uma amizade é transformador, e essa turma se tornou a minha referência enquanto um local de pertencimento, união, afeto, e ajuda mútua. Espero representar cada uma de vocês que não puderam chegar até aqui.

Queridas Diuliane e Nayara, a pandemia uniu o restante da turma de 2018 com a de 2019, e, apesar dos contratemplos encontrados pelo caminho, agradeço pelos nossos dias juntas, os quais exigiram muito de nossa coragem e perseverança. Nós conseguimos!

Outra amizade muito importante para mim, nesse processo, é a da Fernanda, ou melhor, "Ferdí", você colore a minha vida com sua risada, seu humor, seus conselhos e com seus ouvidos sempre prontos para me escutar, você é minha

parceira para todas as horas. Você nem sabe, mas me trouxe muitos momentos de lucidez em meio à loucura do TCC. Certa vez, George Eliot disse que amizade é o conforto indescritível de nos sentirmos seguros com uma pessoa, sem ser preciso pensar o que se pensa, nem medir o que se diz; e isso é muito significativo para mim porque me lembro de você no mesmo instante. Eu não tive uma irmã de sangue, mas Deus me deu uma de alma, alguém para me transmitir paz, dar boas gargalhadas, compartilhar momentos bons ou ruins, com nosso jeitinho tão espontâneo e genuíno de sempre. Que nunca nos falte cumplicidade, minha irmã, amo você.

Não poderia deixar de mencionar os professores da UEM-CRV que passaram por nossa trajetória acadêmica, e que, apesar das agruras dos desmontes orçamentários que a Universidade pública vem sofrendo, não deixaram de transmitir com maestria todo o seu saber, contribuindo para a construção de cada degrau do nosso conhecimento crítico, para nos tornarmos as profissionais que seremos, logo mais. Dentre eles: Claudiana Tavares Sgorlon, Douglas Marques, Edinaura Luza, Eduardo Luís Couto, Elizete Conceição Silva, Maria Celeste Melo da Cruz, Nikolas Olekszechen, Rafael Bozzo Ferrareze, Rafael Silva, Valéria Costa, Vanessa Rombola Machado, a vocês toda a minha gratidão.

Faço um adendo à minha orientadora, Maria Celeste Melo da Cruz, obrigada por ter se dedicado em cada detalhe deste trabalho e, por meio das reflexões, nas orientações, ter me deixado livre e, ao mesmo tempo, próxima para expôr minhas ideias. Obrigada pelo compromisso com o Serviço Social, e pelo prazer em ensinar com amor! Minha gratidão e admiração!

Agradeço à minha primeira supervisora de estágio, Alana Morais Vanzela, por me possibilitar estagiar no CREAS em Lidianópolis - PR, fazendo com que eu conhecesse, com profundidade, a instituição que hoje é o tema deste trabalho, e, com paciência, me mostrar como a atuação profissional do assistente social é desenvolvida no CREAS. Incluo neste agradecimento, também, minha atual supervisora de estágio, Érica Aparecida Borzuk do Carmo, assistente social da APAE de Ivaiporã - PR, enfatizando que, as duas, não são somente profissionais de excelência, mas também seres humanos ímpares, que não mediram esforços para me ajudar em diversos momentos.

Finalizo meus agradecimentos com um trecho da música Só o Começo da banda Vocal Livre, na certeza de que ela representa toda a minha gratidão por todos

vocês que me acompanharam até aqui. “Eu vi o meu limite vir diante de mim, eu enfrentei batalhas que eu não venci, mas o troféu não é de quem não fracassou. Eu tive muitas quedas, mas não fiquei no chão. E, ao olhar para trás, tudo que passou, venho agradecer quem comigo estava. Ergo minhas mãos para reconhecer que hoje eu sou quem eu sou, pois, sua mão me acompanhava”.

*Os trabalhadores não têm nada a perder em
uma revolução comunista, a não ser suas
correntes.*

Karl Marx

SILVA, Jéssica Couto da. **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) NO ENFRENTAMENTO DAS VIOLAÇÕES DE DIREITOS NA PANDEMIA: UMA ANÁLISE BIBLIOGRÁFICA.** 61 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Universidade Estadual de Maringá, Ivaiporã/PR, 2023.

RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso, do curso de graduação em Serviço Social da Universidade Estadual de Maringá - Campus Regional do Vale do Ivaí apresenta o estudo a respeito do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) no enfrentamento das violações de direitos na pandemia, por meio de uma análise bibliográfica. Sendo assim, o objetivo geral do estudo foi analisar o enfrentamento das violações de direitos realizado pelo CREAS, por meio da literatura especializada do período de 2020 à 2022, a partir do problema: como as elaborações científicas produzidas no período pandêmico apresentaram reflexões e problematizações sobre as demandas de violações de direitos sociais atendidas pelo CREAS? Para responder a esse problema foram definidos os seguintes objetivos específicos, quais sejam, 1) analisar a constituição histórica do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) através do sistema de gestão - Sistema Único de Assistência Social (SUAS); 2) analisar a trajetória da inserção do Serviço Social no CREAS; 3) analisar as demandas de violação de direitos e respostas dadas pelo CREAS, através da literatura especializada, no período pandêmico (2020-2022). A composição do estudo se deu a partir da escolha do corpus amostral contendo seis artigos científicos que tratavam das respostas às demandas recebidas pela equipe profissional do CREAS no período supracitado, sendo escolhidos para a análise da pesquisa três deles, pois, respondiam melhor aos objetivos da pesquisa, disponibilizados nas plataformas de artigos científicos Google Acadêmico, Scielo e *e-books*. Quanto aos procedimentos metodológicos, trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, constituída por pesquisa bibliográfica. Esta última permitiu a compreensão dos entraves encontrados na práxis profissional, diante da precarização do trabalho e desmonte das políticas sociais públicas, particularmente na Política de Assistência Social/SUAS. O corpus bibliográfico também foi composto pelo estudo das produções dos principais expoentes que discutem as temáticas: Política de Assistência Social, Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e Serviço Social. Os resultados obtidos por meio do estudo bibliográfico apontaram que a Proteção Social, sobretudo a Proteção Social Especial, não obteve as condições sanitárias necessárias ao trabalho profissional, exigindo movimentos de resistência por parte dos trabalhadores do SUAS para garantir as condições possíveis e dignas de trabalho, considerando a histórica falta de investimentos públicos na Política de Assistência Social. Por fim, a realização deste trabalho visou contribuir para a reflexão sobre os desafios dos profissionais que lidam com essa realidade complexa, na luta constante em favor da ampliação do orçamento social, junto ao fomento dos serviços e ampliação da equipe, visando a garantia dos direitos sociais preconizados pela Constituição Federal/1988 (CF/1988), Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e demais normativas referentes à Política de Assistência Social/SUAS.

Palavras-chave: CREAS; Proteção Social Especial; Serviço Social; pandemia.

SILVA, Jéssica Couto da. **SPECIALIZED REFERENCE CENTER FOR SOCIAL ASSISTANCE (CREAS) IN ADDRESSING RIGHTS VIOLATIONS DURING THE PANDEMIC: A BIBLIOGRAPHIC ANALYSIS**. 61 p. Final Work (Bachelor of Social Work) – State University of Maringá, Ivaiporã/PR, 2023.

ABSTRACT

This Final Work, of State University of Maringá - Vale do Ivaí Regional Campus's Social Work bachelors' course, presents a study regarding the Specialized Reference Center for Social Assistance (CREAS)'s addressing of rights violations during the pandemic, through a bibliographic analysis. Therefore, the main objective of this research was to analyze CREAS's addressing of rights violations, through specialized literature from the period of 2020 to 2022, deriving from the problem: In which way the scientific papers produced during the pandemic presented the reflections and problematization of the rights violations' demands attended through CREAS? To answer this question, a few specific objectives were defined, which were, 1) to analyze the historical development of the Specialized Reference Center for Social Assistance (CREAS) through the management system of the Unified System of Social Assistance (SUAS); 2) analyze the progress of Social Work's inclusion on CREAS; 3) analyze the rights violations' demands and the responses given by CREAS, through specialized literature, during the pandemic (2020-2022). The study's composition was based on a sample containing six scientific papers, regarding the CREAS responses to the demands attended by its professional team, during the above-mentioned period, of which three of them were chosen for analysis, for better attending the research's objective, available in scientific papers platforms, such as Google Scholar, Scielo and e-books. As for the methodology, the research is of qualitative nature, constituted of bibliographic research. Thus, allowing the comprehension of the impediments found inside the professional praxis, facing the threat to labor security and the dismantling of public social policies, particularly in the Social Assistance Policy/SUAS. The development of the thesis also included the study of prominent compositions on the themes of Social Assistance Policy, Unified System of Social Assistance (SUAS) and Social Work. The results achieved through the bibliographic analysis showed that Social Protection, overall Special Social Protection, did not secured the sanitary conditions necessary to the professional work, requiring resistance movements from the SUAS's workers, to guarantee adequate and suitable work conditions, considering the history of lack of public investments in the Social Assistance programs. Finally, this thesis aimed to contribute to the reflection on the challenges faced by the workers that deal with such a complex reality, in the constant struggle for the expansion of the social budget, as well as the promotion of programs and amplification of personnel, guaranteeing the social right stipulated in the Federal Constitution/1988 (CF/1988), Organic Law of Social Assistance (LOAS), as well as other Social Assistance Policy/SUAS's legislations.

Keywords: CREAS; Special Social Protection; Social Work; pandemic.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Corpus Amostral da pesquisa.....	37
--	-----------

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CF - Constituição Federal

CFESS - Conselho Federal de Serviço Social

CNAS - Conselho Nacional de Assistência Social

CRAS - Centro de Referência de Assistência Social

CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social

CRESS - Conselho Regional de Serviço Social

EPI - Equipamento de Proteção Individual

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IPARDES - Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social

LA - Liberdade Assistida

LOAS - Lei Orgânica da Assistência Social

NOB - Norma Operacional Básica

NOB-RH - Norma Operacional Básica de Recursos Humanos

OMS - Organização Mundial de Saúde

OPAS - Organização Pan-Americana da Saúde

PAIF - Programa de Atendimento Integrado às Famílias

PAEFI - Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

PEP - Projeto Ético-Político

PNAS - Política Nacional de Assistência Social

PSC - Prestação de Serviço à Comunidade

SAGI - Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação

SNAS - Secretaria Nacional de Assistência Social

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

UIT - União Internacional de Telecomunicações

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) NO ENFRENTAMENTO DAS VIOLAÇÕES DE DIREITOS	15
2.1 Percurso histórico da constituição do SUAS.....	15
2.2 Aspectos históricos da Proteção Social Especial do SUAS: CREAS.....	20
2.3 Trajetória do Serviço Social no CREAS.....	27
3 CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) NO ENFRENTAMENTO DA PANDEMIA DE COVID-19	33
3.1 Brasil em tempos de pandemia.....	33
3.2 Caminho metodológico da pesquisa.....	36
3.3 Análise do enfrentamento da violação de direitos pelo CREAS na literatura especializada.....	39
CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS	56

1 INTRODUÇÃO

A Proteção Social Especial de média complexidade, do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), corresponde a um serviço fundamental no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) que visa atender à população em situações de vulnerabilidade social. Para isso, exige-se investimento público para que possa ocorrer um trabalho capaz de enfrentar a complexa desigualdade social enraizada no cenário brasileiro. Este tem sido atravessado pela faceta mais perversa do neoliberalismo, que suprime as políticas sociais, para garantir o fortalecimento ampliado do capital. Neste sentido, refletir sobre o trabalho do assistente social¹ e da equipe profissional no CREAS e, compreender os impactos dos (des)governos na manutenção dos serviços da Política de Assistência Social, se faz necessário como caminho para fortalecer as bases de luta na defesa dos direitos sociais.

À vista disso, refletir sobre a atuação do CREAS frente às situações de violações de direitos, em tempos pandêmicos, é necessário, tendo em vista que o advento da pandemia de Covid-19 descortinou a desigualdade social, e derramou sobre o SUAS uma realidade social agudizada pelas expressões da questão social, que reclamou, com demasiada urgência, respostas qualificadas para tal.

O interesse pelo estudo da temática decorreu da experiência em Estágio Supervisionado em Serviço Social, que teve como campo socioassistencial o CREAS do município de Lidianópolis/PR, no período pandêmico. Observando a complexidade das demandas apresentadas à unidade estatal, naquele contexto, e as condições precarizadas de trabalho da equipe profissional, surgiu o interesse em conhecer com maior vigor e analisar a desvalorização que a Política de Assistência Social brasileira enfrentou para atuar na perspectiva da garantia de direitos dos usuários, dando maior enfoque ao CREAS. Com isso, se fez presente o seguinte problema de pesquisa: “como a literatura especializada apresenta a discussão sobre as demandas de violações de direitos sociais atendidas pelo CREAS, no período pandêmico (2020-2022)?”

Para responder à questão central desta pesquisa, o presente estudo teve por objetivo geral: analisar o enfrentamento das violações de direitos realizados pelo

¹ Neste trabalho, ao mencionar o profissional de Serviço Social, não será utilizada a flexão de gênero. Além disso, optou-se por não usar a linguagem neutra de gênero, mas, reconhece-se seu significado histórico e pretende-se em trabalhos vindouros utilizar-se da escrita mais humanizada.

CREAS, através da literatura especializada, no período pandêmico (2020-2022). Enquanto os objetivos específicos são: I - Analisar a constituição histórica do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) através do sistema de gestão – Sistema Único de Assistência Social (SUAS); II – Analisar a trajetória da inserção do Serviço Social no CREAS; III – Analisar as demandas de violação de direitos e respostas dadas pelo CREAS, no período pandêmico (2020-2022).

Para contemplar os objetivos deste Trabalho de Conclusão de Curso utilizou-se de pesquisa bibliográfica, de natureza qualitativa. Dessa forma, o procedimento metodológico realizado consistiu na composição de um corpus bibliográfico, constituído por seis artigos científicos, retirados das plataformas de artigos científicos, como Google Acadêmico, Scielo, além de *e-books*, que abordavam a temática da atuação do CREAS durante a pandemia, com intuito de selecionar aqueles que melhor responderiam ao problema da pesquisa. Mediante primeira análise, selecionaram-se três destes artigos científicos, os quais foram analisados profundamente.

Para responder à problemática, este trabalho foi organizado em três seções que apresentam as reflexões necessárias para a compreensão do SUAS, do CREAS, e do trabalho do assistente social antes da pandemia de Covid-19 e diante dela. Nesse sentido, a primeira seção engloba esta introdução, a segunda seção remete ao resgate histórico da Política de Assistência Social, apresentando os processos de luta até ser reconhecida como direito social na Constituição Federal de 1988, e as demais normativas que surgiram a partir de então, que contribuíram para a efetivação da Política de Assistência Social no Brasil. Apresenta ainda os níveis de Proteção Social, dando profundidade à Proteção Social Especial, com enfoque no CREAS, objeto da análise. Discorre fundamentalmente a atuação do Serviço Social nesse serviço, apontando a atuação profissional em condições normais de atendimento, ou seja, antes da pandemia.

A terceira seção é voltada para a contextualização da pandemia, problematizando sua incidência no cenário brasileiro, o qual foi profundamente marcado pela desigualdade social e violências agudas. Pondera-se que nos governos neoliberais no Brasil, há veementemente prioridade do capital em detrimento à vida da população e dos direitos sociais fundamentais, logo, somando-se ao contexto pandêmico, a Política de Assistência Social foi ainda mais sucateada e subalternizada, vislumbrando tão somente os interesses mercantis do Estado.

Ainda nesta seção, realiza-se a análise dos artigos selecionados, que apresentam os desafios diante da Covid-19 no exercício profissional dos assistentes sociais e da equipe profissional do CREAS, impactando o enfrentamento das violações de direitos, ampliadas no contexto de isolamento social. Refletem-se também os caminhos de ressignificação do trabalho profissional, a partir de uma análise da realidade, construindo estratégias possíveis para a garantia dos direitos sociais.

Portanto, este trabalho teve a pretensão de contribuir na discussão sobre os rebatimentos da precarização dos serviços oriundos da Política de Assistência Social na vida da população, diante do descaso governamental que se desvelou ainda mais tragicamente no período pandêmico.

2 CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) NO ENFRENTAMENTO DAS VIOLAÇÕES DE DIREITOS

Nesta seção será apresentada a trajetória da Política de Assistência Social, resgatando as características antes da Constituição Federal de 1988 e posteriormente a ela, quando a Assistência Social passou a ser reconhecida enquanto política de direito. Abordar-se-á também importantes marcos legais que foram fundamentais para a sua efetivação no Brasil, como a LOAS (1993), a PNAS (2004), NOB/SUAS (2005), NOB-RH/SUAS (2006), Lei do SUAS em 2011 (Lei nº 12.435) e outras normativas.

Demonstrar-se-á a trajetória histórica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e a diferenciação entre a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial, explicitando a particularidade desta última, com foco no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). A respeito do CREAS serão apresentados os objetivos, serviços, a territorialidade, de acordo com o documento Orientações Técnicas do CREAS (2011), bem como a composição da equipe de referência, prevista na NOB-RH/SUAS.

Por fim, será discutida a atuação do profissional de Serviço Social no CREAS, seu arsenal técnico-operativo e da equipe profissional para atendimento das demandas dos usuários, como por exemplo, visitas domiciliares, escuta sensível, observação, entrevistas sociais, relatórios, entre outros, que são desenvolvidos pelo Serviço Social individualmente ou em equipe multidisciplinar.

2.1 Percurso histórico da constituição do SUAS

A Política de Assistência Social apresenta-se como uma das respostas do Estado ao enfrentamento das expressões da questão social². Nesse sentido, configura-se como uma estratégia contra a situação de desigualdade e negação de

² As expressões da questão social são as múltiplas e complexas formas de manifestação da desigualdade social e da exclusão, visíveis nas condições de vida da população, tais como a violência, a pobreza, o desemprego, a fome, a falta de acesso aos serviços básicos de saúde, educação e habitação, dentre outros. Essas expressões são resultantes das contradições e conflitos presentes na sociedade capitalista, que se caracteriza pela produção e acumulação da riqueza por uma minoria em detrimento da maioria da população, que é privada do acesso aos bens e serviços fundamentais (IAMAMOTO, 2013).

direitos da grande maioria da população, engendradas pelas contradições do sistema capitalista.

No cenário brasileiro, sua gênese, na década de 1930, está relacionada às práticas clientelistas e filantrópicas. A Assistência Social era entendida enquanto uma esfera apolítica, de cultura do favor, de ações beneficentes, do voluntariado com caráter solidário e assistencialista. Nessa lógica, a Assistência Social também esteve historicamente vinculada à religiosidade, em que se pressupunha a percepção da pobreza como algo normal e natural ou fatal à vida humana, e assim os grupos religiosos sentiam o dever de ajudar os desamparados e necessitados. Isso contribuiu para que, historicamente e por muito tempo, o direito à Assistência Social tenha sido substituído por diversas formas de marginalização, dominação e subalternização da população mais pobre (IAMAMOTO; CARVALHO, 2013).

De modo geral, no Brasil, o período que antecede a década de 1980 é caracterizado fundamentalmente por práticas paliativas, de caráter tutelador e assistencialista - cenário que sofreria modificações a partir da Constituição Federal de 1988 (CF/1988), mas não sem as lutas das organizações, universidades, partidos políticos e movimentos sociais durante a Constituinte, que foram fundamentais para o chamamento da responsabilidade estatal no trato dos direitos sociais, acarretando na elaboração de normativas para diversos âmbitos, dentre os quais a Assistência Social (COUTO, 2015).

De acordo com Yasbek (1995, p.10), a partir de 1988 a Assistência Social passou a ser reconhecida no

[...] campo dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal, iniciando um processo que tem como horizonte torná-la visível como política pública e direito dos que dela necessitarem. Sem dúvida um avanço, ao permitir que a assistência social, assim posta, transite do assistencialismo clientelista para o campo da Política Social. Como política de Estado, passa a ser um campo de defesa e atenção dos interesses dos segmentos mais empobrecidos da sociedade (YASBEK, 1995, p.10 apud COUTO; YASBEK; RAICHELIS, 2014, p. 56).

Como exposto, a partir da aprovação da Carta Magna de 1988, a Assistência Social passa a integrar o Sistema de Seguridade Social brasileiro, juntamente com as políticas de Saúde e Previdência Social, passando a ser reconhecida como direito, ou seja, como política pública resguardada por uma Constituição democrática. Nesta trajetória, em dezembro de 1993, foi aprovada a Lei Orgânica da Assistência Social

(LOAS), que passou a regulamentar a Assistência Social como política social pública, expressa em princípios, objetivos, diretrizes criando assim, a possibilidade de superação do caráter emergencial e fragmentado das ações que marcaram sua historicidade no Brasil (COUTO; YASBEK; RAICHELIS, 2014).

Em seu artigo 1º a LOAS define a Assistência Social como:

[...] direito do cidadão e dever do Estado, é política de seguridade social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas (BRASIL, 2023a).

A LOAS estabeleceu uma nova matriz para a Assistência Social no país, tornando-a uma política de responsabilidade do Estado, de forma que a prestação de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais deveriam ser assegurados do ponto de vista do direito e do acesso aos que dela necessitarem. Essas legislações trouxeram muitos avanços ao reconhecerem a Assistência Social como uma política de direito e de proteção social não contributiva para o cidadão brasileiro. Com isso, a Política de Assistência Social alcançou aqueles brasileiros que mais dificilmente acessavam os direitos sociais, até então restritos a quem possuía um vínculo formal de trabalho (PAULA, 2013).

Como promulgado no Art. 203 da CF/1988

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

- I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;
- II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;
- III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;
- IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;
- V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.
- VI - a redução da vulnerabilidade socioeconômica de famílias em situação de pobreza ou de extrema pobreza. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 114, de 2021) (BRASIL, 2023b).

Com vistas a materializar a Política de Assistência Social descrita na LOAS, profissionais da área, representantes governamentais e da sociedade civil deliberaram na IV Conferência Nacional de Assistência Social de 2003 a aprovação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004) e previram também a

implantação de um Sistema Único de Assistência Social (SUAS) com comando único e seguindo um modelo de gestão própria, financiado pelo orçamento público, com profissionais especializados e voltado, prioritariamente, para cidadãos em situação de vulnerabilidade e risco social. A implantação do SUAS ocorreu no ano de 2005, em todo o Brasil, e o texto de apresentação desse sistema foi materializado na primeira versão da Norma Operacional Básica (NOB-SUAS/2005) (COUTO; YASBEK; RAICHELIS, 2014).

O Suas permite, especialmente, a articulação de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais, a universalização de acessos territorialidades e a hierarquização de serviços por níveis de complexidade e porte de município, com repactuação de responsabilidades entre os entes federados. Sua regulamentação, por meio de base legal, como a nova NOB/Suas e outros instrumentos jurídico-normativos necessários para a unificação pretendida, tem impulsionado reordenamentos das redes socioassistenciais para o atendimento dos sujeitos de direitos, na direção da superação de ações fragmentadas, pontuais, sobrepostas e assistencialistas, para a garantia de um sistema unificado, continuado e alicerçado de direitos, no enfrentamento das perversas formas de opressão, violência e pauperização vivenciadas pela maioria da população (SILVEIRA, 2007, p.61-62).

A efetivação do Sistema Único de Assistência Social, pelo então governo Lula, resultou em evoluções na organização, racionalização e regulamentação da política, especialmente na relação público/privado para a execução das ações e aplicação dos recursos públicos. O esforço para criar um sistema para gestar a Assistência Social já vinha de longa data, porém, foi naquele governo que a Política de Assistência Social ganhou visibilidade e um lugar na agenda de políticas públicas. Nessa conjuntura, buscou-se eliminar o espectro cultural da solidariedade que sustentava a Assistência Social, direcionando sua configuração em novas bases.

Dessa forma, o SUAS se constitui em uma forma de gestão e organização da Política de Assistência Social. Tendo em vista que a CF/1988 e a LOAS preconizaram que a Assistência Social é um direito dos cidadãos, era preciso um sistema que a organizasse cujo modelo de gestão compartilhada envolvesse diferentes níveis: União, Estados, Distrito Federal e Municípios, ou seja, com cada ente federativo possuindo responsabilidades, sejam compartilhadas ou específicas. Além da gestão compartilhada, outras características foram importantes nesse sistema, como o comando único que padronizou a Política de Assistência Social desde a gestão até o atendimento, significando que no país inteiro, os cidadãos

encontrarão a mesma forma de gestão e atendimento, porque se trata de um modelo unificado, permitindo adaptações para melhor atender a população em âmbito local (COLIN; JACCOUD, 2013).

Os eixos defendidos pelo SUAS estão corporificados na PNAS/2004. Um deles é a compreensão do território enquanto algo dinâmico, logo, para a Política de Assistência Social atuar no enfrentamento das vulnerabilidades e dos riscos sociais, deve-se considerar as especificidades de cada território, formulando políticas, programas e projetos que vão dialogar com territórios determinados.

O emprego da territorialidade na política de assistência social permite afirmar que os territórios vividos expressam, essencialmente: uma realidade social particular, relacionada a uma realidade geral em seus determinantes socioeconômicos, ideopolíticos e culturais, que explicita parte de suas demandas relativas às necessidades sociais por meio de indicadores; redes socioassistenciais; e forças sociopolíticas, no sentido da organização e resistência de classe. Dessa forma, a dimensão da territorialidade compõe o movimento analítico que faz emergir, na produção e reprodução das relações sociais, processos geradores das desigualdades e suas expressões particularizadas, bem como a construção de respostas socioinstitucionais no campo dos direitos (SILVEIRA, 2007, p.67-68).

Outro eixo expressado na PNAS/2004 foi o da matricialidade sociofamiliar, em que o trabalho com as famílias era o fio condutor das ações políticas a serem desenvolvidas pelo poder público. Assim, diz o documento que o Estado, ao reconhecer os processos de exclusão sociocultural que afetam as famílias brasileiras, entende como fundamental a centralidade da família no campo das ações da Política de Assistência Social devido ao seu “espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, provedora de cuidados aos seus membros, mas que precisa também ser cuidada e protegida” (BRASIL, 2005, p.41).

Outra questão salientada na PNAS/2004 foi a qualificação dos recursos humanos, elemento importante na estruturação do SUAS, visto que as transformações no mundo do trabalho - causadas pelo neoliberalismo - vinham proporcionando condições precárias de trabalho e de atendimento à população. Com o SUAS, a Política de Assistência Social passou a demandar uma composição mínima da equipe de trabalhadores, cujas funções exercidas deveriam “ser definidas e estruturadas na perspectiva de qualificar a intervenção social dos trabalhadores” (BRASIL, 2005, p. 53).

Além disso, documentos como a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB-RH/SUAS) aprovada em 2006 e a Política Nacional de Educação

Permanente do SUAS determinaram respectivamente o número de profissionais compatíveis com a execução e gestão dos serviços, e sinalizaram o aprimoramento do conhecimento por meio de capacitações permanentes. A NOB-RH/SUAS aborda os mecanismos de profissionalização e publicização da Assistência Social, “[...] orientando procedimentos para composição de equipes básicas de referência para CRAS e CREAS, definindo diretrizes para a qualificação de recursos humanos e ampliação da capacidade de gestão dos seus operadores” (COUTO; YAZBEK; RAICHELIS, 2014, p. 85).

Destarte, o SUAS apresenta uma lógica de organização das ações da Política de Assistência Social que passaram a ser tratadas através de níveis de complexidade (Proteção Social Básica e Proteção Social Especial), tendo o território como referência e a centralidade na família. Com objetivo de contribuir para a prevenção de situações de risco social, a Proteção Social Básica busca o desenvolvimento de potencialidades e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, destinando-se à população que se encontra em situação vulnerável em decorrência da pobreza, privação e da fragilidade dos vínculos afetivos e de pertencimento social. Já a Proteção Social Especial realiza o atendimento às famílias e indivíduos que sofreram violações de direitos, seja por decorrência de abandono, maus tratos físicos ou psíquicos, abuso sexual, situação de trabalho infantil, situação de rua, entre outros (BRASIL, 2005).

Desde a sua implementação em 15 de julho de 2005, o SUAS foi sendo gestado até que no ano de 2011 o sistema passou por reformulações necessárias para o seu aprimoramento. O SUAS ganhou um grande marco legal em 2011, com a promulgação da chamada Lei do SUAS - Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011, que alterou a LOAS, instituindo o SUAS. A lei foi mais um passo na consolidação da Assistência Social como política. Sem dúvidas, o processo de sua formulação trouxe ganhos à democracia e a maior possibilidade de se efetivar os direitos sociais de cidadania (PAIVA, 2014).

2.2 Aspectos históricos da Proteção Social Especial do SUAS: CREAS

Com o SUAS, as ações da Política de Assistência Social foram organizadas em dois tipos de Proteção Social, de acordo com o nível de complexidade do atendimento à população, sendo eles: a Proteção Social Básica e a Proteção Social

Especial, esta última classificada em média e alta complexidade. Cada tipo de proteção social destina-se a um conjunto de serviços, ações, programas, projetos e benefícios da Assistência Social. Assim, define-se a Proteção Social Básica como aquela voltada à prevenção de situações de riscos pessoal e social, buscando fortalecer a potencialidade das famílias e dos indivíduos; e Proteção Social Especial direcionada à proteção de famílias e indivíduos que já tiveram seus vínculos fragilizados ou rompidos, tendo por base as diversidades regionais e locais do território, bem como sua complexidade, para aplicar os serviços (BRASIL, 2005).

De acordo com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004), a Proteção Social Básica

[...] tem como objetivos prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se a população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiência, dentre outras) (BRASIL, 2005, p. 33).

Para tanto, os serviços da Proteção Social Básica são executados nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). Os CRAS são equipamentos públicos descentralizados, localizados em áreas de vulnerabilidade social e são referência para a comunidade do território abrangido. É caracterizado como “porta de entrada” dos serviços da Assistência Social no SUAS, tendo como principal objetivo desenvolver as potencialidades, o protagonismo e autonomia dos indivíduos. O CRAS atende à população fragilizada pela pobreza, falta de renda e com acesso precário aos serviços públicos ou que possui vínculos afetivos fragilizados, que, no entanto, ainda não foram rompidos, e por esse motivo, compreende-se que a palavra que melhor define o CRAS é prevenção. Dentre os serviços prestados pelo CRAS, o Programa de Atendimento Integrado às Famílias (PAIF) tem maior notoriedade, dado que a maior parte dos serviços prestados pela instituição concentra-se no PAIF, cujo serviço consiste na equipe de profissionais atenderem, acolher e compreender o contexto histórico-social da família atendida/assistida, para analisar as vulnerabilidades e traçar estratégias para o atendimento, assim, a equipe de profissionais do CRAS realiza um conjunto de intervenções junto aos usuários e

suas famílias, que podem incluir a concessão de benefícios eventuais³, segurança alimentar ou transferência de renda, além do processo de fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e acesso a outros direitos sociais (BRASIL, 2009).

Já a Proteção Social Especial - a qual será dada maior enfoque - oferta serviços de caráter especializado que tem por objetivo a reconstrução dos vínculos familiares ou comunitários; destina-se a promover recursos para a superação e prevenção de situações de risco tanto pessoal quanto social para famílias e indivíduos que já se encontram com seus direitos violados, assim, constata-se que a principal diferença entre Proteção Social Básica e Proteção Social Especial é que o atendimento desta é destinado a situações de violações de direitos (BRASIL, 2005).

A atenção na proteção social especial tem como objetivo principal contribuir para a prevenção de agravamentos e potencialização de recursos para a reparação de situações que envolvam risco pessoal e social, violência, fragilização e rompimentos de vínculos familiares, comunitários e/ou sociais. Nesse sentido, algumas situações podem ser aqui elencadas: violência física, psicológica e negligência; abandono; violência sexual; situação de rua; trabalho infantil; cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto; afastamento do convívio familiar, dentre outras (BRASIL, 2011, p.7).

Nesse sentido, o CREAS compõe a rede de Proteção Social Especial de média complexidade, tal como preconizado pelo SUAS. O CREAS possui uma atuação de natureza protetiva, visto que os usuários atendidos pela unidade se encontram numa situação de risco, em que seus direitos foram violados ou ameaçados, evidenciando o rompimento ou fragilização dos seus vínculos familiares e comunitários (BRASIL, 2005). O objetivo do CREAS é que haja empoderamento do indivíduo para que possa superar a situação de violação de direito, por meio da junção de esforços, recursos e meios para potencializar a ação para os usuários, envolvendo uma equipe de profissionais e processos de trabalhos que devem ofertar apoio e acompanhamento especializado e individualizado (BRASIL, 2011b).

De acordo com o documento da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais⁴ (2014), os serviços da média complexidade, ofertados pelo CREAS, são os seguintes:

³ São benefícios da Política de Assistência Social, de caráter suplementar e provisório, prestados aos cidadãos e às famílias em virtude de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública (BRASIL, 2023c).

⁴ A Tipificação dos Serviços Socioassistenciais foi aprovada em 11 de novembro de 2009, pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), por meio da resolução no 109/2009, e obteve modificações em 2014 (BRASIL, 2014).

- **Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)** que objetiva orientar e dar suporte às famílias que estejam sofrendo a violação ou ameaça de seus direitos, contribuindo para que a família fortaleça sua função protetiva, e assim possa romper com os padrões violadores de direitos que podem estar acontecendo em seu interior, resgatando assim a integridade e a autonomia dos usuários, para isso é preciso incluir a família no sistema de proteção social e nos demais serviços públicos que seus membros estejam demandando, para não só reparar danos, mas também para impedir a sua reincidência.
- **Serviço Especializado de Abordagem Social** cujo objetivo é a busca ativa, bem como a identificação e mapeamento de vulnerabilidade; atendimento, acompanhamento e intervenções no território onde haja a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, pessoas que estejam em situação de rua, dentre outras.
- **Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medidas Socioeducativas de Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviço à Comunidade (PSC);** faz o acompanhamento dos jovens que estejam cumprindo medida socioeducativa ou prestação de serviços à comunidade por determinação judicial. Essas medidas são utilizadas para garantir que os adolescentes sejam responsabilizados pelos atos infracionais cometidos, mas, simultaneamente, elas oferecem oportunidades de desenvolvimento pessoal e social, uma vez que, de acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente, o princípio da condição peculiar da pessoa em desenvolvimento precisa ser respeitado.
- **Serviço de Proteção Social Especial para pessoas com deficiência, idosos e suas famílias;** cuja perspectiva é a garantia da inclusão social, da autonomia e a elevação da qualidade de vida dos idosos e pessoas com deficiência que tiveram suas limitações agravadas pela violação de seus direitos devido a negligência de seus cuidadores.
- **Serviço Especializado para pessoas em situação de rua** serviço que abrange pessoas que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência. Sua finalidade é assegurar cuidados e atividades voltadas para o desenvolvimento da sociabilidade, visando o fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares que possibilitem a construção de novos projetos de vida. Os técnicos analisam

as demandas dos usuários, fazem orientações individuais ou coletivas e também os encaminham para outros serviços da Assistência Social e demais políticas públicas que possam contribuir para a construção da autonomia, inclusão social e proteção em situações de violência. Os usuários desse serviço são jovens, adultos, idosos e famílias que utilizam a rua como local de moradia e/ou sobrevivência.

Para realizar um trabalho qualificado e eficiente, a equipe técnica do CREAS precisa estar articulada com o trabalho desenvolvido em outros serviços e instituições que compõem a Rede de Proteção Socioassistencial⁵. O trabalho em rede permite qualificar os atendimentos aos usuários, porque através dessa integração entre os diferentes profissionais, é possível construir um planejamento em conjunto das ações a serem realizadas com as famílias atendidas, na produção de estratégias para superar as expressões da questão social que são vivenciadas pelos usuários (BRASIL, 2011b).

O trabalho conjunto realizado de forma articulada e integrada, além de contribuir para a troca de saberes, proporciona uma solução ao considerar a totalidade dos problemas do usuário, ou seja, a complexidade da realidade social, de modo que, seus problemas não sejam tratados de forma fragmentada, através de ações desarticuladas que dificultam sua inclusão social (MEDEIROS, 2023).

Ou seja, para que haja a efetivação da Assistência Social como política pública, é imprescindível sua integração e articulação à Seguridade Social e às demais políticas sociais. Portanto, a Assistência Social deve articular seus serviços e benefícios aos direitos assegurados pelas demais políticas sociais, a fim de estabelecer um amplo sistema de proteção social.

O CREAS pode possuir abrangência municipal e/ou regional. A quantidade de unidades do CREAS a serem disponibilizados num município varia de acordo com seu porte populacional, e também com o número de indivíduos em situação de violação de direitos no território, a partir de então é definida a capacidade de atendimento desse equipamento público, por meio de um diagnóstico socioterritorial. Portanto, considerando o porte populacional dos municípios, o documento

⁵ Participam da Rede Socioassistencial representantes do CRAS, CREAS, Conselho Tutelar, Ministério Público, Poder Judiciário, Defensoria Pública, Delegacias Especializadas, serviços de saúde, rede de educação, serviços de acolhimento, entre outros (BRASIL, 2011).

Orientações Técnicas do CREAS (2011b) prevê a distribuição das unidades do CREAS da seguinte forma:

a) Pequeno Porte I: 20.000 habitantes, cobertura de atendimento em CREAS Regional; ou implantação de CREAS Municipal quando a demanda justificar.

b) Pequeno Porte II: 20.001 a 50.000 habitantes, cobertura de pelo menos 01 CREAS.

c) Médio Porte: 50.001 a 100.000 habitantes, implantação de pelo menos 01 CREAS.

d) Grande Porte, Metrôpoles e DF: a partir de 100.001 habitantes, implantação de 01 CREAS a cada 200.000 habitantes.

Da mesma maneira, para determinar a quantidade de recursos humanos para cada CREAS, é preciso considerar a demanda por atendimento, os serviços ofertados na instituição, e a capacidade de atendimento das equipes. A NOB-RH/SUAS (2006) expõe que quanto maior o índice de risco pessoal e social presente num território, maior a chance de corroborar para a violação de direitos. Nessa direção, o documento prevê que a equipe de referência do CREAS poderá ser ampliada de acordo com a realidade do município. Posto isso, de modo geral, o parâmetro de referência para a composição da equipe, conforme a NOB-RH/SUAS (2006, p.14), é:

- Para municípios de Pequeno Porte I e II e Médio Porte: a capacidade de atendimento/acompanhamento é de 50 casos (famílias/ indivíduos), enquanto a equipe de referência é constituída por: 1 Coordenador, 1 Assistente Social, 1 Psicólogo, 1 Advogado, 2 Profissionais de nível superior ou médio (abordagem de usuários) e 1 Auxiliar Administrativo.
- Para municípios de Grande Porte, Metrôpole e DF: a capacidade de atendimento/acompanhamento é de 80 casos (famílias/ indivíduos); ao passo que a equipe de referência é composta por: 1 Coordenador, 2 Assistentes Sociais, 2 Psicólogos, 1 Advogado, 4 Profissionais de nível superior ou médio (abordagem de usuários) e 2 Auxiliares Administrativos.

É oportuno salientar que, por meio de pesquisas levantadas por Lopes e Brisola (2017), Yazbek e Raichellis (2018), Santos e Batista (2022), dentre outros, analisa-se que a realidade de muitos CREAS é a composição incompleta da equipe mínima de profissionais previstos na NOB-RH/SUAS, acarretando em sobrecarga de serviços aos trabalhadores, o que pode fragilizar os atendimentos e comprometer a

qualidade dos serviços prestados. Diante de um cenário de altas demandas trazidas pelos usuários e do número insuficiente de profissionais para atendê-las, torna-se comum o trabalho pontual, com vistas a produzir respostas imediatas, sem um acompanhamento mais aprofundado às famílias por falta de profissionais para tal feito, e isso implica diretamente nos resultados que serão obtidos, que podem não alcançar a emancipação e autonomia dos indivíduos referenciados.

Em tempo, retoma-se que as principais ações da equipe técnica do CREAS são: a acolhida inicial e a escuta individual especializada, com o objetivo de identificar as necessidades dos indivíduos e famílias; a produção de materiais educativos de apoio aos serviços; visitas domiciliares; atendimento sociofamiliar; atendimento psicossocial individual ou com grupos de usuários e seus familiares; realização de orientação jurídica e social em casos de ameaça ou violação de direitos; averiguação da presença de trabalho infantil e as diversas formas de negligência, abuso e exploração; orientações aos usuários e encaminhamentos para os demais serviços da Rede de Proteção Social, entre outros (BRASIL, 2011b).

Revela-se interessante apresentar alguns dados relacionados ao CREAS. De acordo com Brasil (2023d) o último CENSO SUAS⁶, apontou que, atualmente, existem 2.814 equipamentos CREAS instalados em todo o Brasil, o que representa uma evolução quando comparado ao número de CREAS existentes em 2005 - 314 de acordo com dados encontrados na pesquisa de Mesquita, Paiva e Jaccoud (2020), sinalizando a expansão do SUAS pelo Brasil. Inclusive, essa expansão se deu também em relação ao número de trabalhadores da Política de Assistência Social, passando de 139.549 em 2005⁷ para 322.337 trabalhadores efetivos empregados na Política de Assistência Social em todo o Brasil, no ano 2020, de acordo com os últimos dados levantados através de uma pesquisa online pelo Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social - IPARDES (2020). Deste último dado, também se verifica que 109.165 estão vinculados ao CRAS e 24.261 ao CREAS.

Assim, esses dados fornecem a compreensão de que CRAS e CREAS

⁶ O Censo SUAS é um processo de monitoramento que coleta dados por meio de um formulário eletrônico preenchido pelas Secretarias e Conselhos de Assistência Social dos Estados e Municípios. É realizado anualmente desde 2007, por meio de uma ação integrada entre a Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) e a Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI) e foi regulamentado pelo Decreto nº 7.334 de 19 de outubro de 2010 (BRASIL, 2023e).

⁷ Dado apontado pela Pesquisa de Informações Básicas Municipais de 2009 (Munic) (IBGE, 2023).

[...] assumem relevância a partir do redesenho da Política com a criação do SUAS por serem responsáveis pela execução, coordenação e organização dos serviços de Proteção Social Básica e Especial. Nesse sentido, os CRAS e CREAS assumem centralidade como unidades públicas de acesso e atendimento ou unidades referenciais de atendimento a comunidade. A instalação dos CRAS e CREAS no Brasil tem início a partir de 2005 orientadas por determinações da Política Nacional de Assistência Social de 2004 e da Norma Operacional Básica do SUAS de 2005 (ARAÚJO *et al.*, 2014, p.148).

Em suma, com a implantação dos CRAS e dos CREAS assim como orienta o SUAS, há o início de uma nova história da Política de Assistência Social, objetivando deixar para trás as ações emergenciais e assistencialistas, desenvolvendo ações, serviços, programas, projetos e benefícios com foco na construção continuada da garantia dos direitos da população.

2.3 Trajetória do Serviço Social no CREAS

O profissional de Serviço Social atua no CREAS desempenhando em seu processo de trabalho três dimensões: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa⁸ adquiridas durante seu processo de formação profissional, para exercer seu trabalho de forma comprometida com o Projeto Ético-Político da profissão. Posto isso, o assistente social busca efetivar suas atribuições e competências, visando proporcionar um atendimento qualificado aos usuários que demandam os serviços do CREAS.

A partir da década de 1990 os assistentes sociais constroem um novo projeto profissional do Serviço Social - Projeto Ético-Político (PEP)⁹ - que vinha sendo debatido desde a transição da década 1970 para 1980. O PEP do Serviço Social é materializado através dos documentos: Código de Ética de 1993; Lei de Regulamentação da Profissão (Lei nº 8.662/93) e Diretrizes Curriculares do Curso de Serviço Social, além da representação do conjunto CFESS/CRESS, produções

⁸ A primeira dimensão se refere à capacidade de apreensão do método e das teorias e sua relação com a prática, na ação profissional. A segunda se relaciona aos objetivos e finalidades das ações do assistente social e os princípios e valores humano-genéricos que os guiam. Já a terceira faz alusão à capacidade de o profissional articular meios e instrumentos para materializar os objetivos, com base nos valores concebidos (GUERRA, 2012 *apud* PEREIRA, 2015, p. 5).

⁹ Os projetos profissionais [inclusive o projeto ético-político do Serviço Social] apresentam a autoimagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam os seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos, institucionais e práticos) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as balizas da sua relação com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais, privadas e públicas [...] (NETTO, 1999, p. 95).

científicas, parceria com movimentos sociais, dentre outros, que juntos dão à profissão uma perspectiva crítica, voltada para a defesa dos direitos sociais, e para o comprometimento com a classe trabalhadora, além de uma dimensão de análise ampla e macrossocial, uma vez que os assistentes sociais passam a nortear seu trabalho na luta por uma sociedade justa e igualitária, e numa práxis comprometida com a justiça social (NETTO, 1999).

Em conformidade a esses parâmetros, o profissional de Serviço Social analisa a realidade social a partir da totalidade, considerando os determinantes históricos, sociais, econômicos e culturais que permeiam as desigualdades sociais, ao mesmo tempo em que sua atuação profissional é orientada pelos valores e princípios da democracia, liberdade, cidadania, justiça social e dignidade humana, estabelecidos no Código de Ética de 1993, bem como, organiza seu processo de trabalho baseado nas competências e atribuições conforme preconiza a Lei que Regulamenta a Profissão (CFESS, 2011).

Sob esses aparatos os assistentes sociais vão contribuir na Política de Assistência Social, juntamente com outras categorias profissionais. A Assistência Social já se constituía num espaço ocupacional tradicional do Serviço Social desde a sua gênese, mas, nos anos 2000, com o advento e a expansão do SUAS, houve a ampliação do campo de atuação profissional dos assistentes sociais, com novos postos de trabalho e ofertas de vagas por meio da organização dos serviços da rede socioassistencial (RAICHELIS, 2010). O SUAS traz novas demandas ao Serviço Social, de forma que, os assistentes sociais precisam estar preparados para responder as novas expressões da questão social, tendo que vista que, ao serem inseridos nos CRAS e CREAS, os assistentes sociais

[...] passaram a reconhecer e conviver cotidianamente com as mais diversas manifestações da desigualdade e da diversidade humana, vindo a exercitar sua capacidade político-profissional na formulação, proposição e negociação de iniciativas que politizam demandas sociais nos municípios e nos estados [...] (MOTA, 2017, p. 47).

Em face do exposto, salienta-se o que Iamamoto (2013) expressa

[...] dar conta da questão social [...] é decifrar as desigualdades sociais - de classes - em seus recortes de gênero, raça, etnia, religião, nacionalidade, meio ambiente, etc. Mas, decifrar também, as formas de resistência e rebeldia com que são vivenciadas pelos sujeitos sociais (IAMAMOTO, 2013, p. 114).

Assim, o trabalho dos assistentes sociais possui a finalidade de responder às necessidades sociais e materiais gerados pelas múltiplas expressões da questão social, advindas das desigualdades de classes e suas determinações na vida dos indivíduos e suas famílias, que acabam demandando por serviços socioassistenciais (CFESS, 2011), normalmente aqueles que estão em situação de vulnerabilidade, como

[...] famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social (BRASIL, 2005, p. 33).

Diante dessa pontuação, menciona-se que o trabalho do assistente social, no CREAS, objetiva prestar um atendimento voltado às famílias e indivíduos em situação de risco social e pessoal. Tem como intuito preservar a integridade dos indivíduos, bem como reparar os danos causados por violação de direitos, vinculados a: situação de abandono de pessoa idosa; maus tratos físicos e psíquicos; pessoa em situação de rua; abuso sexual de crianças e adolescentes; situação de trabalho infantil; acompanhamento de mulheres vítimas de violências; etc. (BRASIL, 2011).

Sendo assim, por meio das intervenções a serem realizadas pelo assistente social, o profissional contribui para a viabilização/aceso aos direitos sociais e para a autonomia dos sujeitos ao executar as políticas sociais voltadas ao atendimento das necessidades da população usuária, possibilitando o acesso aos serviços, benefícios e programas que são disponibilizados pela PNAS/2004 (BRASIL, 2011).

Nesse contexto, as assistentes sociais do CREAS realizam orientação, acompanhamento e encaminhamentos necessários a cada demanda específica. Devido à complexidade de cada caso, muitas vezes torna-se necessária a intervenção de outros profissionais, sobretudo das áreas jurídica e da saúde. Com isso, observa-se como é fundamental a integração com as demais políticas sociais e órgãos que trabalham na defesa de direitos (BRASIL, 2011).

É importante acrescentar que os usuários são acolhidos a partir do momento em que chegam ao CREAS. No primeiro contato ocorre a acolhida aos usuários pelo

assistente social e demais profissionais, bem como a apresentação dos serviços ofertados na unidade, a partir daí é iniciado o processo de conhecimento da situação vivenciada pela família - normalmente essa ação é realizada em conjunto ao profissional da área de Psicologia. Ressalta-se que o ato da escuta ao usuário e sua família é mais fundamental do que a preocupação com o preenchimento dos formulários de coleta de dados, que poderão ser preenchidos no decorrer do acompanhamento à família.

A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (2014) define que é direito do usuário

Ser acolhido em condições de dignidade em ambiente favorecedor da expressão e do diálogo; ser estimulado a expressar necessidades e interesses; ter reparados ou minimizados os danos por vivências de violações e riscos sociais; ter sua identidade, integridade e história de vida preservadas; ser orientado e ter garantida efetividade nos encaminhamentos (BRASIL, 2014, p. 30).

Compreende-se que a acolhida no trabalho desenvolvido pelo assistente social é fundamental para que o vínculo se estabeleça e as demais ações de acompanhamento possam ser realizadas. No CREAS, a acolhida vem acompanhada da escuta sensível¹⁰ para a compreensão da situação imediata, buscando identificar elementos que possibilitem a realização do estudo social, a fim de identificar e conhecer outras situações que representem risco e violação de direitos. Também são realizadas entrevistas de forma individualizada e/ou com a família, a fim dos profissionais terem uma maior aproximação com a demanda, para, posteriormente, analisarem os dados coletados e deliberarem a intervenção necessária. A acolhida pode, inclusive, significar orientação e informação para acesso a direitos sociais e encaminhamentos a programas e serviços (NERY, 2009).

A visita domiciliar também é um instrumental utilizado, juntamente com as técnicas de observação e escuta sensível. Por ser realizada no espaço familiar, permite uma maior aproximação com o cotidiano dos sujeitos, e, conseqüentemente do território onde vivem, possibilitando o reconhecimento das vulnerabilidades e potencialidades da família, e da rede de apoio com a qual seus integrantes contam para o enfrentamento das expressões da questão social vivenciadas por eles

¹⁰ A escuta sensível, de acordo com Sperotto (2009, p. 34) “[...] permite identificar outras situações de vulnerabilidade que não são apresentadas inicialmente pelo usuário. Muitas vezes o usuário busca o serviço para superar uma situação de risco social e nem mesmo identifica que existe uma multiplicidade de questões que agravam as suas condições de vida”.

cotidianamente. As visitas domiciliares “têm como objetivo conhecer as condições (residência, bairro) em que vivem tais sujeitos e apreender aspectos do cotidiano das suas relações, aspectos esses que geralmente escapam à entrevistas de gabinete” (MIOTO, 2001, p.148).

No entanto, é importante compreender que a proximidade entre profissional e usuário apenas será construída “[...] numa relação de horizontalidade na qual é imprescindível o diálogo, o respeito às singularidades e a valorização dos projetos de vida das pessoas” (FERNANDES, 2006, p. 147).

Enfim, constata-se que o trabalho profissional do assistente social é realizado através de um arsenal técnico-instrumental que têm por finalidade identificar a demanda, bem como em estratégias de intervenção que a equipe técnica adotará durante o atendimento e acompanhamento de cada família. De modo geral, o processo de trabalho do assistente social no CREAS abrange acolhimento, escuta sensível, visitas domiciliares, entrevistas sociais, abordagem individual, abordagem psicossocial, elaboração de relatórios e pareceres sociais, estudos de caso, encaminhamentos à rede de serviços socioassistencial, de saúde, de emprego, de moradia, de educação, além de participação em reuniões da equipe. Respaldaado por esse arsenal técnico-operativo, o objetivo do trabalho do assistente social é apreender

[...] a realidade social como um fenômeno a ser compreendido para chegar a sua essência, o assistente social tende, a partir da atitude investigativa, chegar o mais próximo possível da vida social dos sujeitos, conjugando-a à capacidade interventiva pela qual direciona sua práxis (PERIN, 2008, p. 2).

Ao realizar a leitura da realidade dos usuários atendidos, é possível ao profissional identificar as demandas e planejar ações junto à família com vistas a gerar mudanças nos padrões de violação de direitos e o desenvolvimento de capacidades e oportunidades para a construção da autonomia pessoal e social, evidenciando sua condição de sujeitos de direitos. Para tanto, o trabalho do assistente social desenvolvido no CREAS é pautado na perspectiva da garantia de direitos, na construção de novas referências afetivas, defesa da cidadania, visando estimular o protagonismo, a autonomia, participação, proteção das famílias e indivíduos e o fortalecimento de vínculos (BRASIL, 2011b).

Mas, é importante ressaltar que o assistente social é um trabalhador assalariado que vende sua força de trabalho, por isso, lamamoto (2013, p. 107)

ênfatiza que “[...] o processo de trabalho em que se insere o assistente social não é por ele organizado e nem é exclusivamente um processo de trabalho do assistente social, ainda que nele participe de forma peculiar e com autonomia ética e técnica”. Neste sentido, a autora chama atenção para o fato de que o resultado do trabalho profissional não depende exclusivamente da vontade ou do desempenho individual do assistente social. Nele materializam-se também as determinações da instituição empregadora que norteiam a organização dos processos de trabalho coletivo.

Em contrapartida, é importante que o assistente social seja um profissional consciente, crítico, reflexivo e propositivo, capaz de identificar possibilidades, desenvolver estratégias, planos de trabalho e sistematizar a prática em meio aos desafios do trabalho profissional (SILVA, 2012).

Diante disso, junto à população usuária com a qual desenvolve seu trabalho, o assistente social pode e deve fazer resistência ao lado desses grupos, reivindicando as obrigações legais do Estado no atendimento às demandas. Portanto, o assistente social no CREAS deve desenvolver como postura profissional a capacidade crítica-reflexiva para compreender as demandas com as quais se depara bem como as expressões da questão social objeto do seu trabalho, para tal, exige-se habilidade para comunicação oral e escrita, articulação política para proceder aos encaminhamentos técnico-operacionais, sensibilidade no trato com as pessoas, conhecimento teórico e capacidade para mobilização e organização.

3 CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) NO ENFRENTAMENTO DA PANDEMIA DE COVID-19.

Nesta seção apresentar-se-á a análise da instauração da pandemia de Covid-19 na sociedade brasileira, refletindo sobre o acirramento da desigualdade social, escancarada pela pandemia, a qual, em tempos neoliberais de desmontes de direitos sociais, incidiu negativamente, de forma redobrada, na vida da população, que, ao serem postos em situação de vulnerabilidade social, encontraram uma política social pública com orçamento ínfimo e incapaz de um atendimento eficaz.

Será apresentado o percurso metodológico da pesquisa, caracterizada como pesquisa bibliográfica, de tipo qualitativa. Nesse sentido, expõe-se o corpus amostral de artigos científicos relacionados à temática, e, a seleção criteriosa dos mesmos que comporam a análise do objeto desse Trabalho de Conclusão de Curso.

Finalizar-se-á com a análise dos três artigos selecionados para esta pesquisa, discorrendo sobre as violações de direitos atendidos pelo CREAS no período pandêmico, diante do sucateamento dos serviços do SUAS, o que desafiou sobremaneira as equipes profissionais.

3.1 Brasil em tempos de pandemia

O Brasil e o mundo vivenciaram a partir do ano de 2020 a histórica pandemia de Covid-19, particularizada pela proliferação letal do vírus SARS-CoV-2, para o qual não possuía medicação ou vacina para seu tratamento, acarretando em rebatimentos sociais e econômicos imensuráveis. O primeiro caso de Covid-19 foi registrado na cidade de Wuhan, na China, em dezembro de 2019, segundo a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), sendo declarada sua pandemia em março de 2020, pela Organização Mundial de Saúde (OMS). No Brasil, o primeiro caso foi notificado pelo Ministério da Saúde em 26 de fevereiro de 2020 e o primeiro decreto que a reconheceu como calamidade pública, foi publicado no dia 20 de março de 2020, na figura do Decreto nº 06 de 2020 (SGORLON; MACHADO, 2021).

Diversos países adotaram medidas imediatas para a contenção do novo coronavírus, alguns inclusive optaram pelo fechamento de todas as atividades econômicas, permitindo apenas as atividades consideradas essenciais para a população, como saúde e alimentação. No Brasil - país até então governado por um presidente negacionista¹¹ e que em meio a uma pandemia mundial realizava passeatas e apoiava aglomerações - o Poder Executivo recusou-se a seguir as normas de isolamento definidas pela OMS para a contenção da curva de contaminação no país, deixando a população brasileira à mercê de respostas do Estado para conter a propagação da Covid-19, devido a falta de estratégias do poder público para tal. “A ausência de uma política nacional de contenção e a fragmentação das iniciativas - tal como no Brasil -, foram decisivas para o agravamento da situação do país” (CALIL, 2021, p. 34).

¹¹ “Constata-se que o presidente assumiu uma postura negacionista dos efeitos da doença, em contraposição ao discurso científico, e criou uma nova versão com suas palavras de ordem. Minimizou, ou negou, os efeitos da Covid-19, instaurando um conflito de narrativas [...] Nesse contexto, há um embate entre poder do Estado vs ciência na gestão da vida” (HUR; SABUCEDO; ALZATE, 2021, 555-556).

No Brasil, lidar com uma crise sanitária foi ainda mais penoso para os trabalhadores em meio às investidas neoliberais¹², principalmente os de extrema direita como o governo de Jair Messias Bolsonaro (2019-2022), provocando e agravando impactos econômicos, sociais, políticos e culturais, tendo em vista que,

[...] a pandemia Covid-19 se faz em um momento em que a extrema direita no poder em vários países vem implementando diretrizes de um Estado ultraneoliberal, com regressão de direitos e corte de verbas, cujos impactos ocorrem nas diversas políticas públicas, a exemplo da Educação, Saúde, Previdência Social e Assistência Social (FRANÇA; FERREIRA, 2020, p. 28).

No entanto, corrobora-se com Silva (2021) ao afirmar que os brasileiros já estavam mergulhados em uma profunda crise no Estado que atravessou a década de 2010 e atingiu sua fase mais dramática com a pandemia. Recorda-se que o presidente antecessor de Jair Bolsonaro, Michel Temer (2016-2018) retomou o desmonte das políticas públicas desenhado na década de 1990 - a exemplo da Emenda Constitucional nº 95/2016 que implementou um novo regime fiscal com um limite para os gastos do Governo Federal. Nessa direção, a ausência de fomento público nas políticas de Saúde, Educação e Assistência Social, ocasionaram o sucateamento das mesmas, pondo em risco a qualidade de vida da população brasileira (MARIANO, 2017).

Nesse sentido, a pandemia impactou a sociedade brasileira com desdobramentos severos, pois, o solo brasileiro estava marcado pela desproteção social e, sua chegada, agudizou a questão social, tornando-a mais letal (MUSTAFA, 2021). As políticas públicas enfraquecidas nos últimos anos precisaram tomar a linha de frente no enfrentamento da pandemia, seja no combate direto ao coronavírus (política de Saúde), no desenvolvimento da ciência para pensar vacina e medicação (política de Educação – Universidades) ou buscando atender a questão social agravada e extenuada, nesse contexto (política de Assistência Social). Ressalta-se que, no Brasil, “[...] o socorro, via políticas públicas, é incerto, moroso e insuficiente [...]” (MUSTAFA, 2021, p. 86), haja vista, a crescente ausência do Estado em responder a sociedade.

¹² O neoliberalismo foi uma ideologia adotada a partir da década de 1990, [no Brasil](#), estabelecendo o enxugamento do Estado, tornando-o máximo ao capital e mínimo ao social. Para o leitor que desejar se aprofundar no assunto, acessar as obras “Brasil em contrarreforma” da autora Behring (2003) e “Política Social: fundamentos e história” das autoras Behring e Boschetti (2011).

Desse modo, a pandemia também aprofundou a desigualdade social, expressa duramente na falta de condições de isolamento social e segurança sanitária na vida dos trabalhadores, principalmente em relação às pessoas em situação de maior vulnerabilidade, tendo em vista que

[...] as mortes e a infecção pelo coronavírus não são democráticas. Por mais que todas as pessoas, independente do credo religioso, sexo-gênero, classe social, tenham o risco de se infectar e morrer devido à Covid-19 [...] a população pobre, que reside nas periferias e as minorias étnicas e sociais são as maiores vítimas da pandemia (HUR; SABUCEDO; ALZATE, 2021, p. 560).

Num cenário de desigualdade social e precarização da vida, muitas pessoas não puderam deixar de trabalhar, porque se permanecessem em casa para preservar a vida, não conseguiriam subsidiar os meios de sobrevivência; além disso, também tiveram os trabalhadores que, ao se colocarem na linha de frente do trabalho, foram acometidos pelas contaminações e se tornaram candidatos à vala comum dos cemitérios brasileiros (ANTUNES, 2022). Assim, enquanto aqueles que usufruíram do capital puderam priorizar a preservação da sua saúde, a classe trabalhadora precisou seguir sustentando a economia, como preconizava o Governo Federal. Consequentemente, a priorização da vida destes foi deixada em segundo plano, por isso, resgata-se o pensamento de Antunes (2022, p. 42) ao levantar que “o capitalismo brasileiro, a sociedade política e o Estado, todos um tanto quanto predadores, e tão sequiosos no cumprimento do ideário e das pragmáticas dos capitais, não preservaram o direito essencial à vida”.

É oportuno salientar, portanto, que esse cenário complexo avultou as desigualdades sociais de classe, gênero, regionais e étnico-raciais, bem como o subemprego, a violência doméstica contra a mulher, o racismo, e os altos índices de mortes desses sujeitos, devido a Covid-19 (SOUZA, 2021), agravada em um estado mercantil, que tornou a vida uma mercadoria como qualquer outra. Tratou-se de uma calamidade sanitária sustentada em uma calamidade ainda maior: a de um Estado negligente e ausente.

Diante dessa realidade complexa, os serviços da Política de Assistência Social/SUAS, bem como os do CREAS, foram fundamentais no combate à vulnerabilidade social agravada no contexto da pandemia, tendo em vista que muitas famílias foram atingidas por dificuldades econômicas e sociais, em decorrência,

entre outros fatores, do isolamento e distanciamento social necessários ao controle da pandemia, implicando em impactos no convívio familiar e comunitário. Assim, competiu à Política de Assistência Social/SUAS, enquanto um dos serviços essenciais da pandemia¹³, fornecer atendimento aos indivíduos e suas famílias, que, apesar de possuírem demandas já conhecidas, foram acentuadas nesse contexto, o que exigiu dos profissionais a continuidade do trabalho sob a perspectiva de assegurar condições de acesso aos serviços e direitos sociais. A pandemia trouxe inúmeros desafios e novas estratégias de intervenção frente ao contexto sanitário, de crise social, política e econômica que vivenciou o país.

Partindo dessa compreensão, a subseção 3.2 abordará com maior profundidade como se deu o enfrentamento às violações de direitos no contexto pandêmico, pelo CREAS.

3.2 Caminho metodológico da pesquisa

Para alcançar o objetivo do presente Trabalho de Conclusão de Curso, qual seja analisar o enfrentamento das violações de direitos realizados pelo CREAS, através da literatura especializada, no período pandêmico (2020-2022), primeiramente foi realizada a seleção de artigos científicos que mais se aproximavam do tema abordado: Serviço Social no CREAS e pandemia. Para tanto, foi realizada uma pesquisa nos sites Scielo, Google Acadêmico, e em *e-books*, no recorte temporal correspondente ao período de 2020-2022, utilizando-se as palavras-chaves “CREAS e pandemia”; “Proteção Social Especial na pandemia”; “Serviço Social e pandemia”.

Após a primeira seleção de seis artigos científicos, deu-se início a uma análise mais criteriosa do corpus amostral, com a qual foi possível constatar que nem todos abordavam a temática de forma que pudessem compor a amostra, porque não discutiam especificamente a atuação da equipe profissional do CREAS durante a pandemia, mas sim, direcionavam os estudos para outros serviços da Política de Assistência Social/SUAS, por isso, alguns artigos foram excluídos da

¹³ Por meio do extinto Decreto nº 10.282 de 20 de março de 2020, a Assistência Social foi reconhecida como um dos serviços públicos essenciais para o atendimento às necessidades da população no contexto pandêmico, devendo continuar com os atendimentos prestados aos usuários normalmente.

amostra, restando três artigos científicos dentro do recorte temporal escolhido, conforme disposto no quadro a seguir:

Quadro 1 - Corpus amostral da pesquisa

Título do artigo	Autor(es)	Ano
O Serviço Social no atendimento às situações de violação de direitos durante a pandemia Covid-19: relato de experiência em um Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) de Teresina.	Jordânia Ferreira Mesquita de Oliveira	2020
Reflexões e vivências da intervenção profissional do assistente social no serviço PAEFI durante o período de pandemia do Covid-19.	Fabianne Cristina Rodrigues Sampaio e Raquel de Lira Barbosa	2020
Os invisíveis sociais: o atendimento aos usuários da Política de Assistência Social em tempos de pandemia.	Caroline Lane Lopes Silveiras e Isabela Maciel Pires	2021

Fonte: quadro elaborado pela pesquisadora para este estudo. (2023)

Ressalta-se que, os artigos se referem ao trabalho efetuado no CREAS de municípios específicos do território brasileiro, e por isso, foi possível analisar - a partir da leitura desses e de outros materiais relacionados à temática - pontos que se convergem e permitem compreender de forma geral como se deu a atuação dos CREAS, no contexto pandêmico, frente à violação de direitos.

De modo geral, os artigos selecionados abrangem os desafios que a pandemia de Covid-19 desencadeou no exercício profissional do assistente social no atendimento às violações de direitos, bem como as estratégias para a intervenção profissional, descrevendo os processos, vivências, mudanças e adaptações ocorridas no CREAS, demonstrando as transformações e as ressignificações das práticas profissionais, a fim de criar novas possibilidades de atuação, em meio à pandemia do novo coronavírus.

Assim, a construção da pesquisa ocorreu a partir desse exposto, ou seja, por meio dos apontamentos e problematizações realizados pelas autoras dos artigos, e sobre os quais a estudiosa desse trabalho procedeu a suas reflexões, tendo como referência os objetivos traçados na pesquisa.

Portanto, esta pesquisa caracteriza-se como bibliográfica esta que, de acordo com Gil (1999) busca subsídios científicos a partir de referências teóricas já

publicadas, colocando o pesquisador em contato com o que já foi escrito sobre o assunto, exigindo uma atitude crítica diante dos documentos, artigos científicos, livros e outros materiais de pesquisa, com intuito de atualizar, desenvolver o conhecimento sobre o tema e contribuir com a realização da pesquisa.

No entanto, concorda-se com Lima e Miotto (2007) ao afirmarem que não se trata de uma simples revisão de literatura, tendo em vista que

[...] a revisão de literatura é apenas um pré-requisito para a realização de toda e qualquer pesquisa, ao passo que a pesquisa bibliográfica implica em um conjunto ordenado de procedimentos de busca por soluções, atento ao objeto de estudo, e que, por isso, não pode ser aleatório (LIMA; MIOTTO, 2007, p. 38).

Para ampliar o conhecimento sobre o tema do presente estudo fez-se necessário um levantamento de literaturas que auxiliassem na direção deste trabalho, ou seja, as fontes de pesquisa foram baseadas fundamentalmente nas contribuições de outros autores sobre o tema. Desse modo, compreende-se que

[...] é por meio da pesquisa bibliográfica que o pesquisador toma conhecimento da dimensão teórica acerca de seu tema de pesquisa; constrói a fundamentação teórica de forma segura e confiável; e elenca as conceituações necessárias que darão sustentação teórica à pesquisa que se pretende desenvolver (SILVA; OLIVEIRA; SILVA, 2021, p. 96).

Entende-se que o uso da técnica de pesquisa bibliográfica é importante, pois permite conhecer diversos contextos retratados através de bibliografias, contribuindo para a elaboração das investigações em pesquisa. Assim, corrobora-se com Lima e Miotto (2007, p.44) ao elucidarem a pesquisa bibliográfica como “um procedimento metodológico importante na produção do conhecimento científico capaz de gerar, especialmente em temas pouco explorados, a postulação de hipóteses ou interpretações que servirão de ponto de partida para outras pesquisas”.

Além disso, a abordagem desta pesquisa é qualitativa, pois se debruça sobre aspectos da realidade que não podem ser quantificados, mas sim, busca-se extrair os significados de um contexto histórico e social, tendo atenção sensível à realidade para alcançar a sua interpretação, inclusive, nas palavras de Richardson (1999, p. 80) “os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas

variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais.”

Em concordância com Triviños (1987), a abordagem qualitativa problematiza os dados em busca de seu significado, a partir da percepção do fenômeno dentro do contexto em que está inserido. A utilização do método qualitativo busca captar não só a aparência do fenômeno, mas também sua essência, tentando explicar sua origem, relações, mudanças e tentando prever as consequências.

E, de acordo com o entendimento de Gil (1999), o uso dessa abordagem proporciona uma investigação mais aprofundada das questões relacionadas ao fenômeno em estudo, por meio da máxima valorização do contato direto com a situação estudada, e, permanecendo aberto à percepção da individualidade e dos múltiplos significados que podem estar presentes num só fenômeno.

Sendo assim, a partir dos procedimentos metodológicos descritos, utilizando-se de pesquisa bibliográfica, de tipo qualitativa, a subseção 3.3 objetiva demonstrar como as violações de direitos foram atendidas pelo CREAS durante a pandemia de Covid-19, por meio da análise da literatura selecionada.

3.3 Análise do enfrentamento da violação de direitos pelo CREAS na literatura especializada

Aqui serão abordadas as discussões fundamentais observadas no corpus amostral selecionado. Os estudos analisados apontam os rebatimentos da pandemia na vida dos cidadãos, principalmente aos segmentos que acessam a Política de Assistência Social/SUAS, como crianças, mulheres, idosos, pessoas de baixa renda, pessoas em situação de rua, entre outros. Levando em consideração que os serviços ofertados por essa política - dentre eles, os do CREAS - foram considerados essenciais durante o contexto da pandemia de Covid-19, foi preciso que as equipes técnicas adotassem medidas diferenciadas de atendimento, conforme os protocolos sanitários recomendados pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e Ministério da Saúde, para que tanto os profissionais, quanto os usuários, pudessem trabalhar e serem atendidos, respectivamente, de forma segura, com vistas a prevenir a contaminação por Covid-19 e, ao mesmo tempo, assegurar o funcionamento da Proteção Social aos usuários em situação de risco e violência.

Destarte, para compreensão da temática, apresentar-se-á a análise dos artigos que foram previamente selecionados para compor a amostra desta pesquisa.

O artigo intitulado *O Serviço Social no atendimento às situações de violação de direitos durante a pandemia COVID-19: relato de experiência em um Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) de Teresina*, da autora Jordânia Ferreira Mesquita de Oliveira (2020), apresenta os desafios postos à Política de Assistência Social, através do CREAS, discutindo os rebatimentos da Covid-19 na vida dos usuários. Do mesmo modo, analisa como essa realidade complexa foi enfrentada pelas equipes técnicas, especialmente os assistentes sociais que atuaram na linha de frente dos serviços da Proteção Social Especial. As violações de direitos, aprofundadas pela Covid-19, tiveram como pano de fundo o aumento do desemprego, do subemprego, da violência, da aguda vulnerabilidade social e fragilização de direitos vivenciados pelas classes populares, há tempos excluídas dos interesses públicos.

A autora salienta que a Política de Assistência Social/SUAS no contexto pandêmico representou uma política de caráter essencial. É oportuno reiterar, que se trata de um serviço fundamental, pois, é um mecanismo legal para dirimir a exclusão, as violências, a subalternidade e abandono causados pela ausência das ações estatais aos segmentos vulneráveis e relegados à margem da sociedade. Nessa direção, as pessoas em situação de vulnerabilidade social sofreram as consequências avassaladoras da pandemia, o que gerou grandes desafios para a Proteção Social brasileira. Assim, a autora sinaliza as complexidades encontradas no cotidiano do CREAS e nas práticas profissionais da equipe, no contexto pandêmico, que precisaram ser reconfiguradas a fim de alcançar a segurança dos profissionais e da população atendida.

Oliveira (2020) apresenta que o CREAS Sudeste, de Teresina/PI, adotou algumas medidas para que a continuidade dos atendimentos não fosse interrompida, no entanto, salienta que muitas providências foram tomadas após as reivindicações dos trabalhadores do CREAS à gestão. Dentre as medidas adotadas cita-se, por exemplo, que foram disponibilizados Equipamentos de Proteção Individual (EPI'S), como máscara cirúrgica e luvas para os funcionários, e álcool em gel 70° para os usuários; com vistas a evitar a aglomeração de profissionais na unidade, a equipe foi organizada em duplas, que faziam o revezamento da escala de serviço; os funcionários pertencentes ao grupo de risco (idosos, gestantes, lactantes e pessoas

com doenças crônicas) foram afastados; reduziu-se o horário de atendimento da unidade, que passou a ser de seis horas diárias corridas, e contou, todos os dias, com a presença de pelo menos um técnico de nível superior, podendo ser o Assistente Social, Psicólogo ou o Assessor Jurídico; as atividades coletivas, como grupos de famílias do PAEFI, e com adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa foram suspensas; os atendimentos presenciais eram esporádicos, a não ser em situações graves ou urgentes, justamente para diminuir as aglomerações de pessoas no CREAS, por isso, foram disponibilizados canais remotos para o atendimento às famílias, como telefone e *Whatsapp*; as visitas domiciliares também eram criteriosamente planejadas, privilegiando-se aquelas de caráter urgente, com vistas a proteger a saúde dos trabalhadores e usuários.

Naquele período de isolamento social, enfrentar as violações de direitos sociais exigiu atenção redobrada por parte dos serviços da Proteção Social Especial e dos profissionais, para além das intempéries sanitárias, visto que, os índices de violência doméstica foram multiplicados, de acordo com a pesquisa apontada por Oliveira (2020), devido ao fato de as vítimas passarem mais tempo dentro de casa, com os agressores. Tais dados revelaram que somente no primeiro mês de isolamento social, houve um aumento de 17% das denúncias de violência contra mulher registrado no Ligue 180, no Brasil, representando, também, o risco à vida a que essas mulheres foram expostas. Além das mulheres, crianças, adolescentes, pessoas com deficiência e idosos também foram vítimas do crescimento do número dos diversos tipos de violência, ocorridas no âmbito intrafamiliar. Esse panorama revela que a Proteção Social, em especial o CREAS, teve que lidar tanto com os dilemas da pandemia, quanto com o aumento dos índices de violações de direitos, ocasionados a partir de então.

A autora observou, inclusive, que algumas demandas foram apresentadas com maior frequência pelas famílias acompanhadas pelo CREAS, no contexto pandêmico. Ela destaca que os conflitos familiares foram acirrados; houve diversos relatos dos usuários relacionados ao aumento das agressões físicas, verbais; muitas medidas protetivas a idosos foram descumpridas; os usuários queixavam-se de que os membros da família infringiam o isolamento domiciliar, principalmente os dependentes de substâncias psicoativas. Além dessas demandas, somava-se a intensificação da vulnerabilidade financeira, porque o sustento da maioria das

famílias atendidas provinha do trabalho informal, que também foi impactado devido à pandemia.

Diante deste agravamento das expressões da questão social atendidas pelo assistente social no CREAS, Oliveira (2020) coloca que foi preciso ao profissional reinventar seu modo de trabalho, utilizando formas de atendimento que iam além do presencial. Assim, a autora sinaliza que o trabalho dos assistentes sociais ocorreu ancorado nas orientações do conjunto CFESS/CRESS, logo, o monitoramento das famílias que vinham sendo acompanhadas pelos profissionais passou a acontecer por telefone, com o objetivo de os profissionais terem ciência se os encaminhamentos outrora realizados foram cumpridos/aderidos, ou se seria necessário um redirecionamento das demandas, elaborando novas estratégias para o plano de acompanhamento familiar. Os atendimentos presenciais - realizados quando o teleatendimento se mostrava inviável - eram realizados individualmente, ao invés de com mais membros da família presentes, e mantendo as portas abertas. A autora ressalta que, ainda no agendamento dos atendimentos presenciais, os usuários eram orientados quanto ao uso de máscaras, álcool em gel, e da necessidade de haver maior espaçamento entre as cadeiras na sala de escuta, para garantir a distância mínima entre os presentes, no ambiente fechado.

Nesse sentido, os assistentes sociais também orientaram aos usuários atendidos a manterem o isolamento social, principalmente nas famílias que possuíam membros idosos, pessoas com deficiência, ou outros constituintes do grupo de risco, sendo necessário redobrar os cuidados para prevenir a transmissão da Covid-19. Nesse sentido, divulgaram, com mais afinco, os serviços de proteção e a forma de acesso a eles (caso os usuários demandassem), por exemplo, Disque 100, Ligue 180, Conselho Tutelar, delegacias, Ministério Público, Juizados, Centros de Referência, entre outros; também orientaram e encaminharam as famílias atendidas, em situação de vulnerabilidade, para o CRAS, para que pudessem ter acesso ao benefício eventual da cesta básica ou ao auxílio-emergencial¹⁴ que estava sendo fornecido pelo Governo Federal no período pandêmico. A autora ainda expõe que as reuniões com a equipe técnica para a discussão dos casos atendidos foram feitas, exclusivamente, pelos grupos do *Whatsapp*.

¹⁴ O auxílio emergencial foi criado temporariamente, no contexto da pandemia, pela Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, com vistas a garantir uma renda mínima aos brasileiros de baixa renda ou desempregados, que tiveram suas atividades econômicas afetadas pelo isolamento social da pandemia de Covid-19. (NATALINO; PINHEIRO, 2023).

Por fim, em seu artigo, Oliveira (2020) chama a atenção para o fato de que apesar do CREAS buscar alternativas para dar continuidade aos atendimentos, no contexto pandêmico, ressaltou-se que os atendimentos remotos não abrangeram a todos os usuários, porque muitas famílias não tinham acesso às tecnologias, ao mesmo passo que encontraram dificuldades para se locomoverem ao atendimento presencial porque os transportes públicos foram reduzidos no município. Dentre outras dificuldades geradas pelo período pandêmico, ela tece uma crítica em relação ao regime de escala adotado pelo CREAS, apontando que a falta da equipe completa de trabalhadores implicou diretamente na oferta integral dos serviços e fez com que o tempo de espera por atendimento das novas famílias a serem referenciadas, aumentasse.

Em contrapartida ao aumento das demandas por serviços do CREAS, a autora aponta que houve redução dos serviços na rede de saúde e socioassistencial, o que também interferiu no cotidiano profissional do assistente social, tendo em vista que o trabalho articulado entre os demais serviços fazia-se primordial para minimizar as violações de direitos agravados pela pandemia. Esse contexto fez com que, mais do que nunca, o processo de trabalho do assistente social passasse por reinvenções, visto que as demandas postas diariamente enfrentavam obstáculos para serem sanadas e, por isso, exigiam novos direcionamentos para manter o atendimento às famílias.

O artigo sob o título *Os invisíveis sociais: o atendimento aos usuários da Política de Assistência Social em tempos de pandemia* desenvolvido por Caroline Lane Lopes Silveiras e Isabela Maciel Pires (2021) analisa a atuação da equipe de profissionais no CREAS do município de Niterói/RJ. Para na análise das autoras a reflexão sobre como foi garantir os caminhos dos direitos sociais dos usuários em tempos de rigorosa desvalorização da vida, e em meio aos desmontes orçamentários. Portanto, analisa-se que este artigo buscou considerar os dilemas cotidianos dos profissionais no CREAS e como se deu a garantia de direitos e acesso aos benefícios, no período pandêmico. Afinal, há que se reiterar que esse contexto exigiu reinvenção, criatividade e esforços redobrados dos trabalhadores.

Dessa forma, as autoras apresentam o Decreto nº 10.282 de março de 2020, que, apesar de atribuir à Política de Assistência Social a característica de serviço essencial no período pandêmico, os pronunciamentos governamentais não deram a mesma importância. No entanto, sabe-se que, frente à crise financeira que afetou as

famílias devido à suspensão das atividades comerciais, ou demissão em massa de trabalhadores, estes, em grande parte, passaram a depender dos programas da Política de Assistência Social, fazendo com que os serviços ofertados por ela não pudessem ser suspensos com vistas a resguardar a saúde da equipe profissional, que, pelo contrário, passou a atuar na linha de frente, diante do crescimento das demandas sociais. Para isso, tal como explanado pela autora anterior, o CREAS de Niterói/RJ também aderiu às orientações da OMS e CRESS/RJ para readequar o formato dos atendimentos aos usuários, no período pandêmico, organizando o serviço em escalas de funcionários e utilizando rigorosas medidas de higienização do ambiente, para proteger a saúde dos profissionais e usuários.

As autoras expõem que o CREAS Niterói/RJ recebeu muitos usuários advindos não só dessa região, mas de outros municípios do Rio de Janeiro, que trouxeram, como principais demandas, solicitações relacionadas à benefícios eventuais de cestas básicas, inserção nos programas de transferência de renda e/ou auxílio emergencial. No entanto, como já abordado na subseção 2.2 deste trabalho, essas atribuições remetem-se ao CRAS, e não ao CREAS, demonstrando um preocupante desconhecimento da população em relação às funções dos serviços da Política de Assistência Social, pois, conforme Silves e Pires (2021), muitos acreditam que o CREAS seja uma extensão do CRAS, nesse sentido, as autoras explicam que seria necessário um trabalho informativo a respeito desses equipamentos estatais, pós-pandemia, para que a população conheça as diferenças de atuação de cada serviço. Apesar disso, as autoras elucidam que a equipe profissional não deixou de efetuar o acolhimento inicial a esses usuários, bem como, orientações e os encaminhamentos necessários, porque, diante de uma demanda não associada ao atendimento do CREAS, pode existir uma situação de violação de direito, então, cabe à equipe do CREAS verificar a situação.

As autoras também salientam que a população pobre foi a mais afetada com o advento da pandemia, denominando-os como “invisíveis sociais”, porque seus direitos não foram protegidos, ao passo que sua dignidade foi constantemente ameaçada de violação, devido à baixa tutela do Estado. Essa realidade ficou evidenciada com os dados que Silves e Pires (2021) apontam do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que constatou que a incidência da doença foi maior entre as pessoas pretas, pobres e sem estudos, sendo, inclusive, as mais prejudicadas pelos impactos econômicos gerados pela Covid-19,

reafirmando aqui, as diferenças de privilégios entre as classes sociais. Com base no exposto, foi possível compreender o motivo de os casos em acompanhamento pelo PAEFI do CREAS/Niterói terem aumentado durante esse contexto, em relação aos anos anteriores, somando-se duzentos e treze novos casos em 2020.

A princípio, o CREAS/Niterói conseguiu seguir as orientações do conjunto CFESS/CRESS de adiar as visitas domiciliares às pessoas assistidas pelo equipamento, no entanto, os casos de violência precisavam de atenção urgente, por isso, os profissionais voltaram a realizar algumas visitas domiciliares, porque, apesar de o CRESS orientar que as visitas fossem realizadas somente em casos de extrema urgência, a maior parte dos casos acompanhados pelo CREAS tratava-se de situações complexas de vulnerabilidades que precisavam ser atendidas, o que fez com que os profissionais tivessem dificuldades em aplicar o critério da seletividade. Diante dessa demanda, foi preciso utilizar de outras recomendações sanitárias para que as visitas domiciliares pudessem acontecer, assim, os profissionais faziam o uso de EPI's, mantinham o distanciamento entre as pessoas, e conversavam com a família num local arejado.

Com as demais famílias referenciadas no CREAS, as autoras pontuam que foi possível manter o vínculo entre usuários e profissionais através do atendimento via telefone, mas não sem se defrontarem com o impasse de que, comumente, os usuários trocam o número de telefone, ou não o possuem. Nessas situações em que o contato era perdido, a equipe avaliava a complexidade do caso e realizavam uma visita domiciliar, se fosse necessário. Quando não era possível efetuar a visita, o acompanhamento das famílias era feito em parceria com a equipe de saúde, que contribuíam com informações a respeito dos usuários, devido ao seu contato cotidiano com as famílias.

Finalizando o artigo, Silves e Pires (2021) reafirmam que a pandemia acentuou a desigualdade social e as vulnerabilidades não apenas dos usuários já referenciados no CREAS, mas também dos novos demandatários, emergentes da agudização das expressões da questão social ocasionadas pela pandemia, colocando em relevância que a atuação da equipe profissional do CREAS, bem como, dos assistentes sociais - na luta para que os direitos sociais se efetivem e a classe trabalhadora tenha uma existência digna - mostrou-se imprescindível naquele contexto.

O artigo desenvolvido por Fabianne Cristina Rodrigues Sampaio e Raquel de Lira Barbosa (2020) intitulado *Reflexões e vivências da intervenção profissional do Assistente Social no Serviço PAEFI durante o período de pandemia do COVID-19*, discute os desafios da pandemia no exercício profissional do assistente social no atendimento às violações de direitos em Manaus/AM.

Sob a perspectiva de que o isolamento e distanciamento social, provocados pelo cenário pandêmico, corroboraram para a ampliação dos casos de violência, as autoras afirmam que não havia possibilidade de suspender a oferta dos serviços da Proteção Social durante a pandemia, tendo em vista que seus serviços têm como foco o resgate e fortalecimento da função protetiva da família para que as violações de direitos, que estejam ocorrendo em seu interior, possam ser cessadas, portanto, seu funcionamento fez-se primordial nesse contexto de aumento das violações de direitos.

Mesmo sabendo do aumento alarmante desses índices, através de fontes oficiais como Disque 100 e Ligue 180, as autoras preocuparam-se em enfatizar que ainda não era possível estabelecer claramente um panorama das violações de direitos em tempos pandêmicos, porque muitas denúncias foram reprimidas, contudo, sabe-se que este quantitativo, no pós-pandemia, seria muito maior, porque as situações de violações de direitos viriam à tona quando as vítimas da violência intrafamiliar retornassem às suas atividades normais e, assim, revelassem a outras pessoas as violências que foram vivenciadas, em seu cotidiano, durante o isolamento.

Com relação a continuidade dos serviços dos CREAS, Sampaio e Barbosa (2020) denunciam que, em Manaus, o teletrabalho foi implementado nas atividades em que se possibilitava sua aplicação, tendo em vista que, a gestão municipal da Política de Assistência Social não garantiu os materiais tecnológicos necessários para a continuidade dos serviços, como celulares, créditos para sua utilização, notebooks, internet, nesse sentido, os profissionais do SUAS precisaram arcar com recursos próprios, para garantir a prestação dos serviços, levando em conta que a unidade do CREAS dispunha de apenas um aparelho celular, de uso comum a todos os profissionais para realizar contatos com os usuários. Para as autoras, esse cenário aponta para a histórica insuficiência dos recursos da Política de Assistência Social, a qual tem sido subsidiada com escassos recursos orçamentários para se garantir os mínimos sociais, não possibilitando grandes avanços na política.

Nesse processo, as autoras também apresentam que, no primeiro semestre da pandemia, não houve atendimento presencial no CREAS, em razão da alta transmissão da Covid-19 nesse período, em Manaus/AM. Assim, os atendimentos foram viabilizados de modo online, sob as condições já mencionadas anteriormente. Elas chamam a atenção ainda, para o fato de que a gestão também não disponibilizou equipamentos de proteção individual aos profissionais - o que se deu somente no segundo semestre de 2020 - impedindo a retomada dos atendimentos presenciais celeremente. O descaso da gestão não levou em consideração que a maioria dos usuários atendidos pela Política de Assistência Social eram de pessoas em situação de vulnerabilidade, que, muitas vezes, não possuíam os meios tecnológicos necessários para a realização do atendimento remoto, ou não sabiam utilizá-los.

Diante desse cenário complexo, as autoras apontam para a importância do enfrentamento e luta dos profissionais para a garantia do trabalho qualificado. O exemplo um dos CREAS de Manaus/AM, que teve por estratégia a construção de documentos que estabeleciam as condições satisfatórias para o exercício profissional, como a “Nota Técnica nº 03 – Orientações para o Exercício Profissional do Assistente Social que atua no Serviço PAEFI/CREAS Leste, diante do cenário da pandemia do Coronavírus - Covid-19 em Manaus”, e o Projeto: “Campanha 18 de Maio de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes do CREAS, em tempos de pandemia da COVID-19, em Manaus.” Reafirmando a importância do processo de enfrentamento presente na práxis do assistente social, a renúncia da resignação e o engajamento efetivo na luta por condições de trabalho, necessários, principalmente no contexto de desmontes das políticas públicas.

Sampaio e Barbosa (2020) apresentam um levantamento de dados de Delegacias Especializadas que revelam os números crescentes de denúncias de violências efetuadas contra crianças, adolescentes, mulheres, idosos e incidências de trabalho infantil, além das subnotificações, demonstrando que esses dados, apesar de altos, ainda não expressam a totalidade das violações de direitos no período pandêmico. Por isso, as autoras reforçam ser essencial o acesso das pessoas em situação de vulnerabilidade aos serviços da Proteção Social nesse contexto, exigindo-se para tal, a adaptação dos serviços à realidade, sendo necessário um processo contínuo de análise e apropriação de metodologias capazes de responder, de modo qualificado, ao complexo cenário brasileiro.

Nesse sentido, as autoras frisam que a articulação do CREAS às demais políticas setoriais foram cruciais no caminho a ser percorrido para os usuários alcançarem maiores acessos aos seus direitos. Logo, destacam que, a partir da aproximação com a rede de ensino, os assistentes sociais conseguiram identificar que as crianças que não estavam acessando as aulas remotas possuíam fragilidades financeiras e não conseguiam usufruir de tecnologias, no entanto, a partir das intervenções profissionais, esses estudantes puderam voltar a participar das aulas. A articulação com a política de saúde permitiu que a equipe do CREAS entrasse em contato sempre que os usuários referenciados precisassem de atendimentos em casos de suspeita de infecção por Covid-19, ou necessitassem de atendimento no âmbito da saúde mental. Articularam-se, ainda, à política habitacional visando incluir as famílias demandatárias nos programas habitacionais. Essas pontuações revelam que, para além de ações pontuais no contexto pandêmico, a equipe profissional do CREAS procurou por meio das ações em rede intersetorial, a possibilidade para que as demandas das famílias fossem atendidas na sua integralidade.

Sampaio e Barbosa (2020) finalizam o artigo chamando a atenção para o fato de que o neoliberalismo, no contexto brasileiro, fez com que as políticas setoriais, dentre elas, a Política de Assistência Social/SUAS, não estivessem preparadas para uma pandemia de tamanha magnitude, fazendo com que os recursos humanos e materiais mostrassem-se escassos em meio à situação de emergência de saúde pública, declarada pelo Estado, e, desproporcional para atender à crescente mazela social. Passando-se a observar o acréscimo não só das demandas, como das responsabilidades dos profissionais, que, de longa data, já lidavam com a sobrecarga de serviços, e, em meio a isso, ainda buscaram prestar atendimentos mesmo diante da insuficiência de EPI's e demais recursos materiais e humanos, atendendo, sim, ao seu compromisso ético com os usuários, contudo, sem deixar de lutar por respeito profissional e condições dignas de trabalho.

Em linhas gerais, os artigos apresentados corroboram com a análise crítica de que o advento da pandemia de Covid-19 colocou na ordem do dia as violações de direitos sociais ocultadas na sociedade brasileira. O cenário antes complexo foi potencializado por uma crise sanitária, social e econômica, que escancarou a desigualdade social e a subalternidade das classes populares, bem como, a fragilidade das políticas públicas, atravessadas pelos incontáveis desmontes

neoliberais em andamento. Nessa direção, a Política de Assistência Social, bem como o CREAS, entram no leque dos serviços indispensáveis ao atendimento das necessidades fundamentais da sociedade, que conforme o Decreto nº 10.282 de 20 de março de 2020, que regulamenta a Lei nº 13.979, de 06 de fevereiro de 2020, trata-se da essencialidade dos serviços que, se não prestados, colocam em risco a sobrevivência, saúde e segurança da população (BRASIL, 2023f).

Nessa direção, concorda-se com Silva (2020) ao afirmar que

A Pandemia desvela a própria barbarização da vida que o capitalismo opera na tentativa de garantir sua reprodução ampliada, mas como afeta – ainda que não da mesma forma – setores médios e altos da burguesia – a crise sanitária requer do Estado e da sociedade medidas que possam mitigar os estragos mais nefastos. A política de assistência social que vem, no Brasil, assumindo funcionalidades nos últimos anos para dar conta de demandas da reprodução da classe trabalhadora, sobretudo sua fração mais empobrecida [...] é requisitada a intensificar suas ações. Neste sentido, a “correria” estatal para garantir medidas de contingenciamento da pandemia passa a tentar “remediar” em dias, o estrago dos últimos 4 anos [...] (SILVA, 2020, p. 64).

Assim, a Política de Assistência Social que já vinha sendo defasada por governos ultraconservadores, precisou atuar com poucos recursos em meio ao aumento expressivo das demandas, garantindo mínimos sociais, ou seja, de acordo com Pereira (2006) suprimindo apenas as condições básicas para a sobrevivência dos usuários, reduzindo as necessidades humanas a mais miserável manutenção da força física, promovendo uma “desproteção social” em ações focalizadas.

Dessa forma, a partir das análises dos artigos selecionados, expõe-se que as demandas de violações de direitos sociais atendidas pelo CREAS, foram perpassadas por recursos orçamentários - historicamente - limitados, equipe reduzida, demandas em constante crescimento e complexidade no trato da questão social, os profissionais foram desafiados à reinvenção, encontrando obstáculos severos à intervenção efetiva da política. Ainda que em tempos de desmontes sociais, os profissionais comprometeram-se em ultrapassar os limites da garantia à sobrevivência, buscando, portanto, “um conjunto de relações e acessos aos bens coletivos que constroem a superação da desproteção por meio de múltiplas formas” (TORRES, 2016, p. 20).

A subalternidade dos serviços da Política de Assistência Social, sustentada pelo Estado, já era desafiadora em um contexto não pandêmico. Nessa direção, o advento da pandemia exigiu esforços ainda maiores para superar os limites da

política pública e garantir os direitos sociais fundamentais a sobrevivência dos usuários demandatários. Trata-se de pensar, portanto, que a incidência da pandemia na vida da população usuária foi brutal e acirrou a crescente desigualdade social. Esse cenário, portanto, exigiu a reorganização dos serviços. Nesse sentido, o CREAS, posto como essencial, não pôde interromper suas atividades no período pandêmico, ainda que fosse pela preservação da vida da equipe profissional. O serviço foi necessário na linha de frente no enfrentamento das violações de direitos, atendendo à face mais complexa da sociedade brasileira, aquela que é ocultada pelos interesses mercantis em curso.

É oportuno salientar, conforme Boschetti e Behring (2021) que antes da pandemia o Estado brasileiro já expropriava o fundo público, drenando-o para salvar o capital da crise, assim, a pandemia encontrou terreno fértil para agravar a vulnerabilidade social histórica e irredutível na sociedade capitalista. Há que se reafirmar que, a pandemia revelou ao país e ao mundo o desmonte da Seguridade Social brasileira e dos direitos constitucionais, revelando o colapso de um sistema que suprime o âmbito e/ou área social em prol dos interesses perversos da expansão capitalista (BOSCHETTI, BEHRING, 2021).

Nessa direção, os artigos apontam para a reorganização da lógica de atendimento dos CREAS, buscando garantir sua continuidade no cenário da pandemia, todavia, como apontado pelas autoras, nem todos os CREAS tiveram a ventura de obter condições possíveis e dignas de trabalho, necessárias à proteção dos profissionais, em meio ao caos sanitário. Por conseguinte, foi necessário a esses profissionais articularem um movimento de enfrentamento para garantir o cumprimento das recomendações do conjunto CFESS/CRESS para o exercício profissional na pandemia. Assim, o trabalho passou a ser realizado respeitando escalas entre os funcionários, divididos em atendimentos presenciais e remotos, visto que, lidavam com situações de atendimentos inadiáveis, tendo em vista o aceleração desenfreado da violência, da pobreza, da insegurança financeira e alimentar.

Ainda assim, é preciso enfatizar que alguns profissionais precisaram arcar, em recursos próprios, com os equipamentos necessários a proteção e ao andamento do teletrabalho (no caso dos equipamentos tecnológicos não fornecidos pela gestão). Cabe a crítica ao governo ultraliberal que comandava o curso da política pública brasileira, o qual resistiu em cumprir com “sua responsabilidade

pública de assegurar os recursos públicos e as medidas econômicas, sociais e sanitárias necessárias ao enfrentamento da pandemia” (BOSCHETTI; BEHRING, 2021, p. 76).

Destaca-se, inclusive, que, o contexto de atendimentos remotos aos usuários foi desafiador, porque as condições de acesso às tecnologias não são democráticas, portanto, uma parcela significativa dos usuários estava descoberta destes recursos, afinal, conforme o relatório de 2020 da União Internacional de Telecomunicações (UIT), citado no site ONU NEWS, cerca de 46% da população global não estava online, e, das que possuíam acesso, cerca de 30% contavam com baixa qualidade dos serviços e/ou conexão frequente, revelando a desvantagem daqueles que se encontravam afastados da democratização tecnológica. Nessa direção, exigiu-se da equipe profissional uma minuciosa análise da realidade, para compreender em que momento tornava-se indispensável o recurso da visita domiciliar, visto que, não se podia deixar de fora aqueles usuários que não possuíam acesso aos meios tecnológicos de atendimento.

Há que se considerar que os assistentes sociais se defrontaram, ainda, com um impasse, haja vista que o conjunto CFESS/CRESS orientou que as visitas domiciliares, instrumental de trabalho de uso recorrente no CREAS, fossem realizadas somente em casos de extrema urgência, no entanto, a maior parte dos casos atendidos pelo CREAS foi considerada urgente, e ao lidar com as demandas mais complexas da sociedade, tornava-se desafiador elencar quais casos seriam priorizados para a realização da visita domiciliar. Dessa maneira, os profissionais desdobraram-se para responder ao montante de demandas apresentadas, lidando, ainda, com a paralização de alguns serviços da rede de proteção no contexto pandêmico, o que obstaculizou, em partes, o trabalho intersetorial. Há que salientar que no SUAS, o atendimento aos usuários ocorre de maneira articulada, ou seja, as demandas dos usuários referenciados são respondidas pelos diversos serviços, fazendo com que aquela paralização interferisse diretamente no andamento das respostas do CREAS.

Em suma, aqueles usuários colocados à margem da sociedade, vivenciaram a face mais brutal da pandemia, atravessados pelas mazelas da questão social. O agravamento das violências, da pobreza e do desemprego, escancarou a política dos mínimos sociais, que desprotege o social para garantir a ampliação desenfreada do capital. Nessa direção, os profissionais do SUAS, foram desafiados a atuarem

com os recursos ínfimos da Política de Assistência Social, que, historicamente, é excluída da agenda de prioridades orçamentárias e estatais no país. O cenário de precarização das condições de trabalho, insuficiência de investimento público nas políticas sociais, redirecionamento do fundo público para o atendimento de interesses capitalistas, o aumento da miséria, as milhares de mortes causadas pela pandemia, entre tantas outras contradições, são, na realidade, amostras da violência estrutural e violações de direitos a que a população brasileira está exposta cotidianamente.

Assim, a leitura crítica dessa realidade foi necessária não somente para os assistentes sociais, mas para todos profissionais que tiveram seu cotidiano de trabalho atravessado por tamanha complexidade, para que, a partir dela, pudessem enfrentar tal conjuntura, a fim de que a ação profissional não fosse conduzida para soluções pragmáticas das demandas, conformando-se diante da cruel banalização da vida social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo geral analisar o enfrentamento das violações de direitos realizado pelo CREAS, através da literatura especializada, no período pandêmico (2020-2022), e, para atingir tal objetivo, foram realizados os seguintes processos: seleção do referencial teórico, através da realização de pesquisa bibliográfica; ordenamento de seis artigos científicos para a construção da análise crítica sobre as demandas de violações de direitos sociais atendidas pelo CREAS no contexto pandêmico; recorte dos artigos, selecionando os três que melhor respondiam aos objetivos da pesquisa, possibilitando adentrar a discussão crítica da realidade dos serviços socioassistenciais no contexto pandêmico.

Através da revisão de literatura foi possível analisar a trajetória da Política de Assistência Social, refletindo sobre os movimentos de luta e enfrentamento da classe trabalhadora pela garantia dos direitos sociais fundamentais, segundo a Constituição Federal de 1988 (CF/1988), Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), Política Nacional de Assistência Social (PNAS), Sistema Único de Assistência Social (SUAS), e demais normativas. Compreendeu-se, portanto, a essencialidade da Política de Assistência Social, principalmente no âmbito de uma sociedade de classes, a qual desafia duramente essa política pública e os profissionais vinculados a ela, a darem respostas às expressões da questão social. Nessa direção, possibilitou-se a apreensão da organização da Proteção Social, sobretudo do CREAS, discorrendo criticamente os sucateamentos que atravessam aquela unidade estatal.

Assim, na segunda seção apresentaram-se os caminhos históricos da Política de Assistência Social, que exigiu movimentos de luta para ser considerada direito social na CF/1988. Refletiu-se sobre os níveis da Proteção Social, sua organização e, posteriormente abordou-se especificamente acerca do CREAS, apresentando, também, o Serviço Social neste serviço, indicando os desafios presentes na atuação profissional, ainda anteriormente à pandemia.

No que se refere à terceira seção, foi apresentada a discussão sobre a pandemia de Covid-19, em uma análise crítica dos descompassos da sociedade brasileira, a qual, em seus últimos governos, contou com o aprofundamento do neoliberalismo, o negacionismo e supressão de direitos sociais. Refletiu-se que a pandemia desvelou a desigualdade social na sociedade brasileira ao agudizar as

expressões da questão social, que rebateram principalmente nas populações empobrecidas e de baixa formação escolar, fazendo com que houvesse sobrecarga nos serviços da Proteção Social, que em meio a poucos recursos orçamentários, atendeu as demandas emergentes dos usuários. Aliado a isso, abordou-se a precarização das condições de trabalho não só do assistente social, mas da equipe profissional do CREAS, desafiados diante do desmonte das políticas sociais, da ausência de orçamento, encontraram obstáculos para sua consolidação.

Assim, analisou-se como o CREAS atuou diante das situações de violações de direitos no período pandêmico, sendo considerado um serviço essencial, durante a vigência da pandemia, para dar respostas qualificadas às mazelas sociais - agravadas nesse contexto - que afetaram a população em situação de vulnerabilidade, constantemente ameaçadas de terem seus direitos violados.

Há que se ponderar a complexidade posta à equipe profissional do SUAS, que em meio a agudização das demandas, depararam-se em contrapartida com o sucateamento dos serviços, precarização do trabalho e não garantia de condições sanitárias aos trabalhadores, além da escassez de recursos materiais e humanos necessários para a continuidade dos atendimentos. Reitera-se que a Política de Assistência Social brasileira, nos últimos seis anos, tem sido posta na subalternidade, reduzida a cuidados paliativos, sem conseguir promover, com efetividade, os direitos que deveriam ser respaldados pelo Estado aos sujeitos sociais.

Portanto, as análises realizadas apontaram para a urgência de financiamento dos serviços da Política de Assistência Social, requerendo a construção de um orçamento social que preconize os interesses da população e não somente do capital. Esta compreensão é fundamental aos profissionais que lidam cotidianamente com as demandas sociais, perpassadas pela escassez de recursos, demonstrando-se ser necessário fortalecer as bases de luta, dada a importância da efetivação dos direitos sociais na busca por condições dignas de vida aos usuários, e considerando que é dever do Estado proporcionar políticas sociais públicas para oferecerem atendimento aos cidadãos demandatários de forma adequada, sendo imprescindível o seu aprimoramento contínuo, para que seja possível avançar na conquista de uma sociedade justa e igualitária.

Almeja-se que os resultados deste trabalho possam contribuir no âmbito acadêmico, como fomento para novos estudos acerca da atuação do assistente social frente ao desmonte das políticas sociais públicas, particularmente, da Política

de Assistência Social. Pretende-se, inclusive, ampliar em outros espaços de estudos, a discussão sobre as fragilidades orçamentárias e de ações governamentais das políticas sociais, as quais, nos moldes neoliberais, não garantem o alcance dos direitos sociais, tão somente, reduzem-se à mantenedora da ordem, sobretudo em períodos caóticos, como o da pandemia de Covid-19.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **Capitalismo pandêmico**. 1ª ed. São Paulo: Boitempo, 2022.

ARAÚJO, Cleonice Correia *et al.* Implantação e Implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nos estados do Pará, Maranhão e Pernambuco: uma análise dos resultados de pesquisa empírica. *In*: COUTO, Berenice Rojas *et al.* (orgs.). **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil**: uma realidade em movimento. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 2014.

BEHRING, Elaine Rosseti. **Brasil em contra-reforma**: desestruturação do Estado e perda de direitos. São Paulo: Cortez, 2003.

BEHRING, Elaine Rosseti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social**: fundamentos e história. 9ª ed. São Paulo: Cortez, 2011. (Biblioteca básica de Serviço Social; v.2)

BOSCHETTI, Ivanete; BEHRING, Elaine Rosseti. Assistência Social na pandemia da Covid-19: proteção para quem?. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 140, p. 66-83, jan./abr. 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)] **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Casa Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Constituicao.htm Acesso em: 07 abr. 2023b.

_____. **Decreto nº 10.282**, de 20 de março de 2020. Regulamenta a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais. Presidência da República. Casa Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10282.htm Acesso em: 30 mar. 2023f.

_____. **Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS**. Lei nº 8.742 de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. Casa Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm Acesso em: 06 fev. 2023a.

_____. Ministério da Cidadania. **Censo SUAS 2022**: CREAS. Disponível em: https://aplicacoes.mds.gov.br/sagirms/censosuas/status_censo/relatorio.php Acesso em: 06 fev. 2023d.

_____. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. **Censo SUAS**. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/assistencia-social/gestao-do-suas/vigilancia-socioassistencial-1/censo-suas> Acesso em: 02 mar. 2023e.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Folder: **Benefícios Eventuais no SUAS** – Panorama Nacional sobre os Benefícios Eventuais. Disponível em:

https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Folders/beneficios_eventuais.pdf Acesso em: 02 mar. 2023c.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas**: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. 1ª ed. Brasília, 2009.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas**: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Brasília: Gráfica e Editora Brasil LTDA, 2011b.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS** – NOB-RH/SUAS. Resolução nº 269, de 13 de dezembro de 2006, publicada no DOU de 26 de dezembro de 2006. Brasília, 2006.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Perguntas e Respostas**: Centro de Referência Especializado de Assistência Social - Creas. Brasília/DF, 2011.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social** – PNAS 2004 e Norma Operacional Básica – NOB/SUAS. Brasília: MDS, SNAS, 2005.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais**. Brasília: MDS, 2014.

CALIL, Gilberto Grassi. A negação da pandemia: reflexões sobre a estratégia bolsonarista. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 140, p. 30-47, jan./abr. 2021.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na política de Assistência Social**. Brasília: 2011.

COLIN, Denise; JACCOUD, Luciana. Assistência Social e Construção do SUAS - balanço e perspectivas: O percurso da Assistência Social como política de direitos e a trajetória necessária. *In*: COLIN, Denise Ratmann Arruda *et al.* (orgs.). **20 anos da Lei Orgânica de Assistência Social**. 1ª ed. Brasília: MDS, 2013.

COUTO, Berenice Rojas. Assistência Social: direito social ou bem-estar? **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 124, p. 665-677, out./dez. 2015.

COUTO, Berenice Rojas; YAZBEK, Maria Carmelita; RAICHELIS, Raquel. A Política Nacional de Assistência Social e o SUAS: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos. *In*: COUTO, Berenice Rojas *et al.* (orgs.). **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento**. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 2014.

FERNANDES, Idília. Dialética da Instrumentalidade: abordagem grupal e familiar na

perspectiva da Assistência Social. *In*: MENDES, Jussara Maria Rosa; PRATES, Jane Cruz; AGUINSKY, Beatriz (orgs.). **Capacitação sobre PNAS e SUAS**: no caminho da implantação. Porto Alegre: EdiPUCRS, 2006.

FRANÇA, Rosilene Marques Sobrinho de; FERREIRA, Maria D'Alva Macedo. A Assistência Social no enfrentamento à pandemia Covid-19 na América Latina e Brasil: conjunturas, limites e resistências. *In*: BRAGA, Iracilda Alves; FRANÇA, Rosilene Marques Sobrinho de; COSTA, Tereza Cristina Moura (orgs.). **Diálogos e vivências com o SUAS em tempos de Covid-19**. Teresina: EDUFP, Cancioneiro, 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HUR, Domênico Uhng; SABUCEDO, José Manuel; Alzate, Mônica. Bolsonaro e Covid-19: Negacionismo, militarismo e neoliberalismo. **Revista Psicologia Política**, São Paulo, v. 21, n. 51, p. 550-569, maio/ago. 2021.

IAMAMOTO, Marilda Villela; CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**. Esboço de uma interpretação histórico-metodológica. São Paulo: Cortez/CELATS, 2013.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2013.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa de Informações Básicas Municipais - MUNIC 2009**. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv44789.pdf> Acesso em: 02 mar. 2023.

IPARDES – INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL. **Percepção dos trabalhadores do SUAS do Paraná durante a pandemia de Covid-19**. Curitiba: IPARDES, 2020. Disponível em: https://www.ipardes.pr.gov.br/sites/ipardes/arquivos_restritos/files/documento/2020-10/2_relatorio_tecnico_trab_SUAS_set_2020.pdf Acesso em: 06 fev. 2023.

LIMA, Telma Cristiane Sasso de; MIOTO, Regina Célia Tamasso. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Revista Katályzis**, Florianópolis, v. 10, n. esp., p. 37-45, 2007.

LOPES, Camila da Silva; BRISOLA, Elisa Maria Andrade. Trabalhadores do Centro de Referência Especializado de Assistência Social: dificuldades vividas no cotidiano profissional. **Revista Ciências Humanas**, 20ª ed. Taubaté/SP, v. 10, p. 134-147, ago./nov. 2017.

MARIANO, Cynara Monteiro. Emenda constitucional 95/2016 e o teto dos gastos públicos: Brasil de volta ao estado de exceção econômico e ao capitalismo do desastre. **Revista de Investigações Constitucionais**, Curitiba, v. 4, n. 1, p. 259-281, jan./abr. 2017.

MEDEIROS, Juliana. **Os desafios da intersectorialidade no âmbito do SUAS.** GESUAS, 2019. Disponível em <https://blog.gesuas.com.br/intersectorialidade-suas/>. Acesso em: 04 fev. 2023.

MESQUITA, Ana Cleusa Serra; PAIVA, Andrea Barreto de; JACCOUD, Luciana. Instrumentos financeiros de coordenação no SUAS. *In*: JACCOUD, Luciana (org.). **Coordenação e relações intergovernamentais nas políticas sociais brasileiras.** Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). 2020. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10238/1/InstrumFinancCoordSUAS_c ap06.pdf Acesso em: 02 mar. 2023.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. Perícia Social: proposta de um percurso operativo. **Serviço Social e Sociedade**, n. 67, p. 145-158. 2001.

MOTA, Ana Elizabete. 80 anos do Serviço Social brasileiro: conquistas históricas e desafios na atual conjuntura. **Serviço Social e Sociedade**, n. 128, p. 39-53, jan./abr. 2017.

MUSTAFA, Patrícia. Os impactos sociais da pandemia e a (in)ação do Estado brasileiro: uma análise de políticas sociais. *In*: SGORLON, Claudiana Tavares da Silva; MACHADO, Vanessa Rombola (orgs.). **Debates da quarentena: elementos para reflexões no Serviço Social.** São Carlos: Pedro & João Editores, 2021.

NATALINO, Marco; PINHEIRO, Marina Brito. **Proteção Social aos mais vulneráveis em contexto de pandemia:** algumas limitações práticas do auxílio emergencial e a adequação dos benefícios eventuais como instrumento complementar de política socioassistencial. IPEA: Disoc, 2020. (Nota Técnica, n. 67). Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/9999> Acesso em: 26 mar. 2023.

NERY, Vânia Baptista. **O trabalho de assistentes sociais e psicólogos na Política de Assistência Social:** saberes e direitos em questão. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, p. 276. 2009.

NETTO, José Paulo. A construção do projeto ético-político contemporâneo. *In*: **Capacitação em Serviço Social e Política Social.** Módulo 1. Brasília: CEAD/ABEPSS/CFESS, 1999.

OLIVEIRA, Jordânia Ferreira Mesquita de. O Serviço Social no atendimento às situações de violação de direitos durante a Pandemia COVID-19: relato de experiência em um Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) de Teresina. *In*: PEREIRA, Sofia Laurentino Barbosa; CRONEMBERGER, Izabel Herika Gomes Matias (orgs.). **Serviço Social em tempos de pandemia:** provocações ao debate. Teresina: EDUFPI, 2020.

ONU NEWS. **Pandemia de Covid-19 expôs desigualdade digital em todo o mundo.** 2020. Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2020/07/1720021> Acesso em: 30 mar. 2023.

PAIVA, Ariane Rego de. **Formulação e legitimação do Sistema Único de Assistência Social - SUAS**: análise do processo decisório da lei 12.435/2011. Tese (Doutorado em Política Social) – Universidade Federal Fluminense, Escola de Serviço Social. Niterói, p. 252. 2014.

PAULA, Renato Francisco dos Santos. Assistência Social: direito público e reclamável. *In*: COLIN, Denise Ratmann Arruda *et al.* (orgs.). **20 anos da Lei Orgânica de Assistência Social**. 1ª ed. Brasília: MDS, 2013.

PEREIRA, Potyara. **Necessidades Humanas**: subsídios à crítica dos mínimos sociais. São Paulo: Cortez, 2006.

PEREIRA, Sofia Laurentino Barbosa. As dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa: particularidades e unidade. *In*: **Anais do I Congresso Internacional de Política Social e Serviço Social**: Desafios Contemporâneos. Londrina: de 09 a 12 de Junho de 2015.

PERIN, Silvana Dóris. A visita domiciliar como instrumento de apreensão da realidade. **II Encontro Nacional do Serviço Social no Ministério Público (ENSSMP)**. Brasília, 2008.

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

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social**: Métodos e Técnicas. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SAMPAIO, Fabianne Cristina Rodrigues; BARBOSA, Raquel de Lira. Reflexões e vivências da intervenção profissional do assistente social no serviço PAEFI durante o período de pandemia do covid-19. 2020. *In*: **Anais do V SERPINF e III SENPINF**, v.1, 2020.

SANTOS, Sonia dos; BATISTA, Alfredo Aparecido. Assistentes Sociais no CREAS: desvelando a prática cotidiana. **Serviço Social em Revista**, Londrina, v. 25, n. 1, p. 46-63, jan./jun. 2022.

SGORLON, Claudiana Tavares da Silva; MACHADO, Vanessa Rombola. Introdução. *In*: SGORLON, Claudiana Tavares da Silva; MACHADO, Vanessa Rombola (orgs.). **Debates da quarentena**: elementos para reflexões no Serviço Social. São Carlos: Pedro & João Editores, 2021.

SILVA, Jeane Andreia Ferraz. Serviço Social e Sistema Único de Assistência Social (SUAS): reflexões sobre o trabalho profissional. **SER Social**, Brasília, v. 14, n. 30, p. 155-189, jan./jun. 2012.

SILVA, Michele Maria da; OLIVEIRA, Guilherme Saramago de; SILVA, Glênio Oliveira da. A pesquisa bibliográfica nos estudos científicos de natureza qualitativos. **Revista PRISMA**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 91-109, 2021.

SILVA, Mossicleia Mendes da. Sistema Único de Assistência Social: entre o desmonte e a condição de serviço essencial no contexto da pandemia. *In*: MOREIRA, Elaine *et al.* (orgs.). **Em tempos de pandemia**: propostas para a defesa da vida e de direitos sociais. Rio de Janeiro: UFRJ, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Escola de Serviço Social, 2020. Cap. 8, p. 60-67.

SILVA, Rafael. Por quem os sinos dobram: crises, pandemia e o governo Bolsonaro. *In*: SGORLON, Claudiana Tavares da Silva; MACHADO, Vanessa Rombola (orgs.). **Debates da quarentena**: elementos para reflexões no Serviço Social. São Carlos: Pedro & João Editores, 2021.

SILVARES, Caroline Lane Lopes; PIRES, Isabela Maciel. Os invisíveis sociais: o atendimento aos usuários da Política de Assistência Social em tempos de pandemia. **Revista Serviço Social em Perspectiva**, Montes Claros, v. 5, n. 1, p. 138-150, jan./jun. 2021.

SILVEIRA, Jucimeri Isolda. SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: institucionalidade e práticas. *In*: BATINNI, Odária (org.). **SUAS**: O Sistema Único de Assistência Social em debate. São Paulo: Veras Editora, CIPEC, 2007. (Série Núcleos de Pesquisa; 9).

SOUZA, Edvânia Ângela de. Vidas Ameaçadas: (Im)previdência Social em Tempos de Pandemia de Covid-19 e o Serviço Social na Previdência Social. *In*: SOUZA, Edvânia Ângela de; CELIS, Ariana; INÁCIO, José Reginaldo. **Vidas ameaçadas**: diálogos a respeito da pandemia de Covid-19, trabalho, Serviço Social e saúde do trabalhador e da trabalhadora. Campinas: Editora Papel Social, 2021.

SPEROTTO, Neila. **Instrumentalidade do Serviço Social**. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2009.

TORRES, Abigail Silvestre. **Convívio, Convivência e Proteção Social**: entre relações, reconhecimentos e política pública. São Paulo: Veras Editora; Centro de Estudos, 2016.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

YAZBEK, Maria Carmelita; RAICHELLIS, Raquel. O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma construção permeada de tensões, avanços e retrocessos. *In*: **Anais do XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social**, v. 16, n. 1, 2018.