

# Universidade Federal do Pampa

Melissa Welter Vargas

**O PAPEL DO SERVIÇO SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA  
DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: LIMITES E POSSIBILIDADES NO  
TRABALHO JUNTO AO GRUPO DE GESTANTES**

**Trabalho Final de Graduação**

**SÃO BORJA  
2010**

**MELISSA WELTER VARGAS**

**O PAPEL DO SERVIÇO SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL: LIMITES E POSSIBILIDADES NO  
TRABALHO JUNTO AO GRUPO DE GESTANTES**

Trabalho Final de Graduação apresentado  
como requisito parcial para obtenção do  
título de Bacharel em Serviço Social do  
Curso de Serviço Social da Universidade  
Federal do Pampa – UNIPAMPA.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Caroline Göerck

**São Borja  
2010**

**MELISSA WELTER VARGAS**

**O PAPEL DO SERVIÇO SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL: LIMITES E POSSIBILIDADES NO  
TRABALHO JUNTO AO GRUPO DE GESTANTES**

Trabalho Final de Graduação apresentado  
à Universidade Federal do Pampa, como  
requisito parcial para obtenção do Título  
de Bacharel em Serviço Social.

Trabalho defendido e aprovado em 1º de julho de 2010.  
Banca Examinadora:

---

Profª. Drª. Caroline Goerck  
Orientadora  
Serviço Social – Unipampa

---

Profª. Drª Cristina Kologeski Fraga  
Serviço Social - Unipampa

"Uma criança sempre pode ensinar três coisas a um adulto: a ficar contente sem motivo, a estar sempre ocupado com alguma coisa e a saber exigir - com toda força - aquilo que deseja" (PAULO COELHO).

Dedico esse trabalho de modo especial e carinhoso à minha amada filha Júlia, pela energia transmitida nos sorrisos, nas lágrimas e nas descobertas de cada dia, momentos estes que permearam essa produção. Amo-a. Sempre.

## AGRADECIMENTOS

À Deus, a saúde, a persistência e a oportunidade de acessar e concluir esse curso de Ensino Superior.

Aos meus pais, em especial à minha mãe a incondicionalidade ao cuidar de nossa Júlia no transcurso das aulas e atividades da graduação.

À minha madrinha a elaboração e o preparo de deliciosos cardápios nas noites de estudos e trabalhos.

À minha irmã, as trocas de ideias e os auxílios na operacionalização de trabalhos acadêmicos.

À família em geral, sogros, tios e primos as palavras de incentivo bem como à Cristina, minha assessora de assuntos domésticos, a dedicação à minha casa, família e filha.

Ao meu companheiro, amigo de todas as horas; em momentos de celebração e também nos de doação e de cansaço. Obrigada pelo carinho, pela compreensão, pelo custeio financeiro e, principalmente, pelo cuidado com nossa filha.

Agradeço à minha filha Júlia que, com a inocência, a perseverança e a alegria de viver características das crianças alimentou o ânimo e o desejo pela apreensão de conhecimentos, me encorajando à concluir esta graduação. Júlia amada que por meio de seus gestos e demonstrações sinceras e puras de amor contribuiu na produção deste trabalho transmitindo a jovial energia que seu nome enseja, a qual também incidiu fortemente na condução da minha vida pessoal e afetiva. Que com seu sorriso e suas artimanhas ilustrou e coloriu meus dias, tardes e noites matizadas predominantemente pelo preto e branco das páginas deste trabalho.

Aos amigos e amigas que souberam compreender o distanciamento e a ausência que, temporariamente, passou a ser frequente em nossas vidas.

À Profa. Dra. Caroline Göerck, minha orientadora no Trabalho Final de Graduação, as incansáveis palavras de estímulo e de ensinamento; pelas horas de dedicação à leitura, análise, correção e proposições relativas ao Trabalho Final de Graduação.

Às professoras Dra. Cristina K. Fraga, Me. Eliana Cogoy, Me. Laura Fonseca, Dra. Sheila Kocourek, Me. Fabiana Aguiar, Dra. Simone Barros e Dra. Elisângela Pessoa a contribuição no processo de ensino aprendizagem no período da graduação.

Aos colegas de curso, a companhia na trajetória acadêmica, em especial às amigas inseparáveis: Denise, Regina, Liziane e Aline, os momentos inesquecíveis de preparação e apresentação de trabalhos e de estudos.

À minha supervisora de campo no estágio, a paciência e a simplicidade a mim dispendidas neste processo.

À equipe do CRAS do Passo, em São Borja, cuja receptividade foi relevante à minha adaptação e ao desenvolvimento das atividades do estágio.

Enfim, agradeço a todos que, de alguma forma contribuíram para que este momento se tornasse realidade em minha vida. Obrigada!

Una vez más, casi continuamente,  
Vuelve a caer, y volverá a equivocarse  
Mucho más fuerte si sabe.

La vida es un hilo en equilibrio,  
Que al separar dos puntos equidistantes,  
Puede acercarlos.

Y cada día juntos, haciendo sólo un metro más,  
*Se necesita todo, todo lo bueno y lo malo que tengas en ti.*

Aunque después te baste una sonrisa,  
Para fundir todo un invierno de hielo,  
Para empezar desde cero.

*Porque no hay un límite para nadie,*  
*Que dentro de él tenga valores eternos,*  
No hay más misterio.

*No somos...*

*Ángeles, no nos caímos del cielo,*  
La gente que busca el amor verdadero,  
Gente que quiere un mundo sincero,  
La gente corriente de cualquier ciudad.  
*Prueba y verás que siempre hay algo nuevo*  
*Dentro de ti para empezar outro vuelo*  
Directo al cielo.

No somos...

*Ángeles, no nos caímos del cielo,*  
La gente que busca el amor verdadero.  
Gente que quiere un mundo sincero,  
*La gente que unida lo cambiará.*

(Trecho da Música "Gente" de Laura Pausini. Grifos nossos)

## RESUMO

A partir das experiências vivenciadas durante o processo de Estágio Supervisionado em Serviço Social, este estudo aborda, inicialmente, um retrospecto histórico em torno da constituição e do reconhecimento dos direitos sociais em geral, situando as origens desta política marcada pela dualidade e pela contradição, típica das relações sociais capitalistas. Destaca a Constituição Federal de 1988 como marco na esfera dos direitos. Apresenta aspectos importantes em torno da Assistência Social, bem como do trabalho realizado pelo Serviço Social nos espaços de implementação desta política. Privilegia o Programa de Atenção Integral à Família e os Centros de Referência de Assistência Social, preconizados pelas Normas Operacionais Básicas (NOB's) do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Discorrendo sobre o instrumental de trabalho do assistente social, chega-se à temática do grupo enquanto tal. Tendo em vista a prática interventiva executada durante o processo de estágio no CRAS do bairro do Passo, no município de São Borja, junto ao grupo de gestantes, procurou-se clarificar alguns conceitos e classificações de grupo(s). Além disso, houve a intenção neste estudo de contribuir na desmistificação da utilização do grupo pelo Serviço Social, como uma “ferramenta” ou instrumento no cumprimento do seu compromisso na garantia de acesso a direitos. O trabalho apresenta relato das vivências de estágio, culminando com a reflexão em torno dos aspectos relevantes constatados no lócus da experiência. A partir das atividades desenvolvidas com o grupo foi possível observar o aumento da participação das usuárias nos encontros, bem como a qualidade destas participações e a integração entre as usuárias em sua relação com a coletividade.

Palavras-chave: Centro de Referência de Assistência Social. Serviço Social. Grupo de gestantes.

## RESUMEN

De las experiencias durante el proceso de cursillos prácticos dirigidos en Trabajo Social, este estudio se centra, inicialmente, una historia retrospectiva en torno al establecimiento y el reconocimiento de los derechos sociales en general, colocando los orígenes de esta política marcada por la dualidad y la contradicción, típico las relaciones sociales capitalistas. Aspectos destacados de la Constitución Federal de 1988 como marco en la esfera de los derechos. Presenta importantes cuestiones relacionadas con el bienestar, y el trabajo realizado por los Servicios Sociales en el ámbito de aplicación de esta política. Se centra en el Programa de Integral de la Familia y los Centros de Referencia de Bienestar Social, recomendado por las normas básicas de funcionamiento (NOB), acerca de la Asistencia Social Unificada (SUAS). Hablando del trabajo fundamental de la trabajadora social, viene con el tema de la agrupación como tal. Con el fin de la práctica de intervención realizada durante la pasantía en el barrio del CRAS del Paso en el municipio de San Borja, cerca del grupo de mujeres, tratamos de aclarar algunos conceptos y clasificaciones de los grupos. Además, existía la intención de este estudio contribuyen a la desmitificación de la utilización de grupos de Servicios Sociales, como una "herramienta" u otro instrumento en el cumplimiento de su compromiso para garantizar el acceso a los derechos. El documento presenta las experiencias de los informes etapa, que culminó con la reflexión sobre los aspectos relevantes encontrados en el lugar de la experiencia. De las actividades desarrolladas con los grupos se observó una mayor participación de los usuarios en las reuniones, y la calidad de estas participaciones y de la integración entre los usuarios en sus relaciones con la comunidad.

Palabras-chave: Centro de Referência de Bienestar Social. Trabajo Social. Grupo de mujeres.



## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1-</b> Quadro demonstrativo das equipes mínimas de referência nos CRAS segundo o SUAS.....	29
<b>Figura 2 –</b> Quadro do perfil das gestantes do grupo do CRAS do Passo de setembro a novembro/ 2009.....	57
<b>Figura 3 –</b> Quadro das atividades planejadas no Projeto de Intervenção “Conhecendo Direitos” .....	61

## APÊNDICES

<b>Apêndice A</b> - Modelo do folder do Projeto de Intervenção.....	91
<b>Apêndice B</b> - Formulário de avaliação do Projeto “Conhecendo Direitos” .....	92

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>2 A ASSISTÊNCIA SOCIAL ENQUANTO ESPAÇO DE INSERÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 O processo de constituição e reconhecimento dos direitos e das políticas sociais.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2 A constituição da Política de Assistência Social e do Sistema Único de Assistência Social no Brasil.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 O Programa de Atenção Integral à Família e os Centros de Referência em Assistência Social .....</b>	<b>26</b>
<b>3 O MUNICÍPIO DE SÃO BORJA E O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS DO BAIRRO DO PASSO.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1 O município de São Borja e a Secretaria Municipal do Trabalho, Assistência Social e Cidadania.....</b>	<b>31</b>
<b>3.2 Os Centros de Referência de Assistência Social e o Serviço Social no CRAS do Passo.....</b>	<b>33</b>
<i>3.2.1 Elementos constitutivos do processo de trabalho desenvolvido pelo assistente social.....</i>	<i>35</i>
<b>3.3 Grupos: uma abordagem geral e o grupo de gestantes desenvolvido no CRAS do Passo.....</b>	<b>42</b>
<b>4 O PROCESSO VIVENCIADO NO ESTÁGIO: OS LIMITES E AS POSSIBILIDADES DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS DO PASSO.....</b>	<b>48</b>
<b>4.1 Expressões da Questão Social e demandas de trabalho do assistente social no CRAS do Passo.....</b>	<b>48</b>
<b>4.2 Caracterização dos serviços prestados e instrumentos utilizados pelo assistente social e equipe de referência do CRAS do Passo.....</b>	<b>50</b>
<b>4.3 Relato das atividades realizadas no CRAS do Passo.....</b>	<b>53</b>
<b>4.4 Algumas constatações: limites e possibilidades no processo de trabalho do assistente social no CRAS do Passo.....</b>	<b>68</b>
<i>4.4.1 Limites e possibilidades no trabalho do assistente social com grupos e o caso do CRAS do Passo.....</i>	<i>75</i>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>79</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>86</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>91</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho final de graduação abordará aspectos do processo de trabalho desenvolvido pelo assistente social, junto ao grupo de gestantes, a partir de experiência teórico-prática, durante o processo de Estágio Supervisionado em Serviço Social I e II, vivenciado no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), do bairro do Passo, no município de São Borja. O trabalho consiste em requisito da disciplina de mesma denominação, constante na grade curricular do curso de Serviço Social e constitui condição indispensável para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Pretende-se, com essa elaboração, contribuir com outras produções/elaborações acadêmicas, visto que, em função do pioneirismo desta turma de Serviço Social em São Borja, não constam publicações com temáticas semelhantes, nos arquivos bibliográficos da universidade, trazendo aspectos da realidade desse município. Com isto, objetiva-se facilitar trabalhos futuros nas referidas comunidades e/ou grupos, bem como a sistematização e produção de novos trabalhos finais de graduação aos acadêmicos desta e demais universidades e/ou cursos.

A partir das vivências do processo de estágio curricular, principalmente das oportunizadas durante a execução do projeto de intervenção, junto ao grupo de gestantes cadastradas no CRAS, do bairro do Passo, constatou-se a relevância da intervenção do assistente social, nos trabalhos realizados com os grupos na instituição. Apresenta o assistente social não apenas como coordenador e motivador do grupo, mas no papel de mediador, facilitador do acesso a direitos que, em muitos casos, precisam antes de tudo ser desvendados, apresentados e esclarecidos à população usuária, para um possível acesso posterior a estes.

Este estudo buscará refletir sobre o papel do assistente social, no grupo de gestantes do CRAS, do bairro do Passo, bem como alguns aspectos que se revelaram indispensáveis para a atuação qualificada do profissional para com os usuários, durante o processo de trabalho. Considera-se que isto deva contribuir para que, não somente profissionais do Serviço Social, mas também das demais áreas profissionais, inseridas em espaços de desenvolvimento das políticas sociais, em especial, da política de Assistência Social, como é o caso dos CRAS, tenham

clareza sobre a necessidade e do papel a ser desempenhado pelos assistentes sociais nos grupos de trabalho.

Serão destacados aspectos fulcrais, no processo de trabalho do Serviço Social, bem como sua aplicação no cotidiano do CRAS, do bairro do Passo. Também será evidenciada uma aproximação inicial de conceitos fundamentais à categoria profissional, bem como em relação às políticas sociais e à Política de Assistência Social, em especial. Constituem-se, também, como objetivo deste trabalho, aspectos que contribuirão para o reconhecimento dos CRAS, como local para buscar conhecimento sobre direitos e as formas ou meios de efetivá-los.

Durante o processo de estágio, a execução do Projeto de Intervenção, denominado Conhecendo Direitos, pôde-se perceber o aumento da participação das gestantes e a significativa mudança na qualidade desse processo participativo. Dessa forma, acredita-se ter contribuído para o fortalecimento da população usuária, atentando para as garantias legais que lhes são pertinentes. Socializar essas informações, por meio deste trabalho final de graduação, poderá servir de estímulo para que outros acadêmicos e/ou profissionais trabalhem na perspectiva da informação e conscientização sobre os direitos dos usuários, influenciando diretamente na realidade social das comunidades em que estiverem inseridos.

A estrutura desse estudo, possibilitará a organização da seguinte maneira: no segundo capítulo serão apresentados aspectos relacionados à constituição dos direitos e das políticas sociais, especialmente à Política Nacional de Assistência Social. Também serão mencionadas características do Programa de Atenção Integral à Família – PAIF - e dos Centros de Referência em Assistência Social (CRAS).

O terceiro capítulo trará um breve histórico da realidade de São Borja, tendo-se como referência dados obtidos pela Prefeitura Municipal e Secretaria Municipal de Trabalho, Assistência Social e Cidadania, bem como as características fundamentais do CRAS do bairro do Passo, neste município. Será formalizado nesse capítulo o processo de trabalho do assistente social, nos CRAS em geral e, em específico, no CRAS do bairro do Passo, destacando os principais instrumentos utilizados nas intervenções do assistente social, nesse espaço sócio-ocupacional. Será registrado o trabalho desenvolvido pelo Serviço Social com grupos, encerrando-se a explanação com a apresentação do grupo de gestantes do CRAS

do bairro do Passo, público alvo do projeto interventivo, resultante de processo de estágio em Serviço Social.

O quarto capítulo constituirá o relato das experiências teórico-práticas, vivenciadas no processo de Estágio Curricular em Serviço Social. O princípio dessa etapa consistirá na apresentação das principais demandas de trabalho do assistente social no CRAS do bairro do Passo e dos instrumentos mais utilizados em seu atendimento. Dando-se ênfase à experiência de trabalho realizado com o grupo de gestantes, pretende-se refletir sobre o processo de trabalho do assistente social com grupos e quanto à relevância deste no contexto vivido pelos usuários, enquanto espaço potencial de conscientização e reflexão para possível organização e mobilização popular.

No quarto capítulo, serão apresentados aspectos limitadores e facilitadores do trabalho do assistente social no CRAS, bem como os limites e possibilidades na utilização do grupo, como instrumento de trabalho do Serviço Social. Nas considerações finais, serão destacadas as ponderações conclusivas, relativas ao estudo, encerrando-se o trabalho com as referências e apêndices.

## **2 A ASSISTÊNCIA SOCIAL ENQUANTO ESPAÇO DE INSERÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL**

Para melhor compreensão sobre o contexto do cenário atual da Política Nacional de Assistência Social, espaço de atuação profissional que vem se constituindo em campo de trabalho para muitos assistentes sociais no Brasil, convém fazer um breve retrospecto histórico da constituição das políticas sociais no mundo e, principalmente, no Brasil. Aspectos como a luta em favor do reconhecimento dos direitos sociais e sua concretização, a partir da Constituição Federal de 1988, serão apresentados por meio da sistematização sucinta dos principais acontecimentos nestes períodos.

Salienta-se que, não diferente das situações de diversos países do mundo, o Brasil, apesar de tê-las vivido em momento posterior, passou por uma longa trajetória de movimentos e reconhecimento de direitos políticos, civis e sociais. Experimentou processos de repressão e censura, no período ditatorial, bem como as dificuldades inerentes ao momento de transição ao regime democrático. Este, para Couto (2006), trouxe a expectativa de mudança, de transformação, porém, muitas incertezas e contradições se colocaram em pauta no campo da política, economia e na esfera social.

### **2.1 O processo de constituição e reconhecimento dos direitos e das políticas sociais**

Na tentativa de elaborar uma reflexão histórica em torno do reconhecimento das políticas e dos direitos sociais, este trabalho inicia destacando o *Welfare State* - Estado de Bem Estar Social ou Estado Providência -, que começou a se formar na Europa, no final do século XIX, início do século XX. Seu surgimento está relacionado à necessidade de reconhecimento dos direitos sociais, de maior igualdade, bem como segurança econômica para a população em geral. Visava alcançar esses objetivos sem abalar as estruturas do capitalismo.

O *Welfare State* surge num período de reivindicações trabalhistas, momento em que também vai servir ao capital como forma de amenizar as pressões advindas das lutas populares, propondo o “[...] atendimento de necessidades sociais agravadas pelo inexorável desenvolvimento capitalista” (PEREIRA, 2008, p. 59).

Algumas reivindicações da classe trabalhadora foram atendidas, ficando estabelecidas em lei como direitos. Na verdade, não passavam de pequenas concessões, que melhoravam superficialmente a vida desses sujeitos. De acordo com Behring; Boschetti (2006), não se pode afirmar que houve a ruptura entre o Estado liberal do século XIX e o Estado social do século XX, mas sim, uma alteração nas estratégias estatais, que passam a investir mais em políticas sociais e abrandam a incidência dos princípios liberais em suas iniciativas. Ocorreu “[...] o reconhecimento de direitos sem colocar em xeque os fundamentos do capitalismo” (BEHRING; BOSCHETTI, 2006, p. 63).

Entretanto, nesse contexto, não se defende que toda e qualquer iniciativa na perspectiva de políticas sociais caracterizem um Estado de Bem Estar Social. O *Welfare State*, segundo Pierson (1991) apud Behring; Boschetti (2006), teve como características fundamentais: o entendimento das políticas sociais na perspectiva de seguro social, ou seja, meio de proteção aos incapazes de trabalhar para prover o seu sustento; o estabelecimento de ações e políticas sociais menos focalizadas e ampliando-se a noção de cidadania, a alteração da relação Estado *versus* cidadão.

Essa última característica se efetiva no atendimento pelo Estado das necessidades básicas sociais, além disso, não busca somente manter a ordem social, como anteriormente; na compreensão dos seguros sociais enquanto conjunto de direitos e deveres; a proteção social passa a ser considerada meio para exercício da cidadania e não mais como um sinal de invalidez ou vagabundagem e, além disso, ocorre o aumento dos investimentos em políticas sociais por parte do Estado (PIERSON, 1991 apud BEHRING; BOSCHETTI, 2006).

Assim como em grande parte do mundo, também no Brasil, pode-se dizer que as políticas sociais se originaram a partir de ações ou medidas tomadas pelo Estado, em geral, para minimizar os efeitos devastadores alavancados pelo desenvolvimento do capitalismo - processo de industrialização -. Essas ações interventivas tomadas pelo Estado ocorreram desde os meados do século XX, porém, depois da crise de 1929 e do segundo pós-guerra, é que passaram a ser mais intensas, assim como o *Welfare State*.



No Brasil, a partir da década de 1940, começam a surgir, principalmente, os direitos trabalhistas, implantados pelo governo de Getúlio Dornelles Vargas, para contentar os trabalhadores e diminuir os riscos de organização destes contra seus empregadores. Podem ainda ser destacadas as primeiras iniciativas de sistema previdenciário no país, com a criação das CAP's<sup>1</sup> e dos IAP's<sup>2</sup>, que, apesar de restritos, passam a prestar serviços relacionados à saúde dos trabalhadores contribuintes. Neste período não havia uma política nacional de saúde e a assistência social era bastante fragmentada, desorganizada e instável (BEHRING; BOSCHETTI, 2006).

No entanto, é também a partir da década de 1940, que é criada a LBA - Legião Brasileira de Assistência, com o intuito de atender as famílias dos pracinhas da Segunda Grande Guerra Mundial. As ações assistenciais passam a ser ligadas ao clientelismo e à tutela, uma vez que a presidência da entidade era ocupada pela primeira dama do país, Senhora Darci Vargas. Mesmo tendo realizado grandes esforços, articulando e conveniando instituições privadas e iniciando a centralização da assistência em âmbito federal, a LBA trabalhou numa perspectiva fortemente assistencialista e seletiva, buscando a simpatia do povo em relação ao governante. (BEHRING; BOSCHETTI, 2006).

A promulgação da CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), em 1943, reconhecendo as categorias de trabalhadores e atrelando sua organização ao Estado intervencionista da Era Vargas, pode ser considerada mais uma forma de regulação estatal, implantada à sociedade civil, na forma de direito conquistado. Dentre estes estão: jornada de trabalho de oito horas, férias remuneradas, proteção do trabalho da mulher e do menor, assistência à saúde do trabalhador, à infância, à maternidade, pagamento de indenização em razão de demissão sem justa causa.

Embora a CLT traga alguns avanços, os direitos nela elencados não passam de meros instrumentos de controle do Estado sobre os trabalhadores. Durante a Era

---

1 Caixa de Aposentadoria e Pensões. A contribuição dos trabalhadores filiados (a filiação era compulsória) garantiria sua subsistência quando não mais estivesse apto ao processo laborativo. Atendimento médico era relegado a segundo plano (BEHRING; BOSCHETTI, 2006).

2 Institutos de Aposentadorias e Pensões. Expandiram-se na década de 1930, tendo o objetivo principal de amparar os trabalhadores quando estes estivessem em situações de risco ou perda de suas capacidades para o trabalho (velhice, morte, doença, invalidez). Orientadas pela lógica contributiva e, embora sua preocupação maior fosse com o acúmulo de reservas financeiras, prestavam serviços e ofereciam benéficos aos contribuintes de acordo com a contribuição dos trabalhadores, dos empresários e do Estado (BEHRING; BOSCHETTI, 2006).

Vargas, houve a chamada inversão dos direitos: os direitos sociais foram introduzidos antes dos políticos - participação nas decisões políticas -, sendo considerados, neste período, como uma espécie de favor, em troca do qual se devia gratidão e lealdade (SILVA, 2009). As Constituições Federais, até o presente momento, não apresentavam muitas alterações, no que tange aos direitos sociais (SIMÕES, 2009).

Posteriormente aos direitos trabalhistas, surgem alguns direitos sociais, ou o que se pode chamar de iniciação aos direitos sociais, que até então eram apresentados à população como uma espécie de prestação de favores. A fundação do sistema dos “S” (SESC, SESI, SENAI E SENAC), por exemplo, objetivava organizar a saúde dos trabalhadores e fazer a orientação profissional, segundo as necessidades técnicas do sistema industrial, contribuindo, dessa forma, para a inserção dos indivíduos no mercado de trabalho.

Pode-se dizer que ocorria o princípio do reconhecimento dos direitos sociais, ainda mascarados por interesses meramente políticos. Politicamente, os direitos ainda eram restritos, pois participavam da vida política do país somente os homens maiores de dezoito anos, excluindo os analfabetos. “Assim, esse período ficou marcado pela expansão lenta dos direitos, que se mantiveram ainda no formato corporativista e fragmentado da era Vargas” (BEHRING; BOSCHETTI, 2006, p. 110).

O segundo pós-guerra serviu como fator incentivador da instituição do seguro social, o que se consolida em 1960, com a aprovação da Lei Orgânica da Previdência Social (LOPS). O período do governo em regime de ditadura militar (pós-64) não alterou de forma significativa a legislação existente nesse âmbito. A partir de 1970, o Estado passa a incentivar em grande parte as orientações liberais de desenvolvimento do capital e, pela “[...] intensificação do uso da força de trabalho, transformando o horário extraordinário em jornada de rotina, o país bateu recordes mundiais de acidentes e doenças do trabalho” (SIMÕES, 2009, p. 96). Nesse sentido, a previdência social evolui conceitualmente, pois elabora a distinção entre seguro social e seguro de acidentes de trabalho.

A década de 1980 foi marcada por períodos de transição e contradição. Embora estivesse ocorrendo mudança do governo ditatorial para o regime democrático, o Estado não consegue absorver as demandas sociais neste momento histórico. Os índices de pobreza aumentam significativamente e as promessas de acabar com o clientelismo, com as ações fragmentadas e pontuais não puderam ser

cumpridas nem mesmo com a elaboração de legislações sociais. Ao contrário, as ações assistenciais se realizam na perspectiva de “administrar” a miséria, intensificando o clientelismo (SILVA, 2009).

Para Couto (2006), faz-se evidente na Constituição Federal de 1988, que os direitos sociais são os maiores avanços nela contidos, pois indica a possibilidade de reestruturação da proteção social brasileira. Na lei federal, ficam reconhecidas as desigualdades sociais e regionais do país e a responsabilidade do Estado frente a essas disparidades.

O estatuto legal, então, rompe com a lógica fragmentada e busca, por meio da seguridade social, dar um sentido amplo à área social, trabalhando na lógica da ampliação dos direitos sociais e da inserção da noção de responsabilidade do Estado brasileiro frente a essas políticas (COUTO, 2006, p.159).

Pela Constituição Federal de 1988, foi instituído o conceito de Seguridade Social (regulamentada pela Lei Orgânica da Seguridade Social (LOSS), Lei nº 8.212/ 1991), abrangendo ações de saúde, assistência e previdência social, estando os seguros sociais relacionadas a esta. “A seguridade tem por finalidade a garantia de certos patamares mínimos de vida da população, em face de reduções provocadas por contingências sociais e econômicas” (SIMÕES, 2009, p. 97).

Contudo, as orientações do neoliberalismo<sup>3</sup>, as quais foram adotadas e seguidas pelos governos que se sucederam no regime democrático brasileiro, dificultaram a vinculação das políticas sociais ao Estado, buscando responsabilizar a sociedade civil pelo seu custeio e transferindo ao Estado apenas o dever de gerenciar as ações realizadas. A Constituição Federal de 1988 que, segundo Couto (2006), está baseada nos princípios do *Welfare State*, com todos os avanços constantes em seu texto, não basta para garantir a efetivação dos direitos nela sistematizados.

A década de 1990, marcada pela expansão das idéias neoliberais e pela adoção por parte dos governos de medidas que impulsionem o seu

---

3 Neoliberalismo: doutrina política e econômica, assim denominada por representar aspectos relativos ao liberalismo clássico num dado ao período histórico (atualidade) que não aquele no qual se originou. Tem como características centrais a defesa da livre expansão do mercado, bem como a mínima intervenção do Estado nas relações sociais estabelecidas, para o desenvolvimento do Modo

desenvolvimento, contrapõem-se aos preceitos constitucionais, propondo um Estado interventor, provedor das políticas sociais. O ideário neoliberal indica a própria sociedade civil como meio de minimizar as mazelas sociais, incitando a solidariedade como fator principal nesse contexto (SIMÕES, 2009).

Entretanto, a possibilidade de debate, advinda da democracia recentemente instaurada no país, impulsiona profissionais, especialmente da área social e parte da população, a buscar a elaboração e aprovação de legislações sociais complementares ao texto constitucional. Como exemplo, podem ser destacadas as leis orgânicas da assistência social e da saúde.

Após muitas dificuldades, propostas de textos não aprovados, refeitos e debatidos, iniciam-se as aprovações de algumas legislações específicas: em 1990, a Lei nº 8.069 - Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA; Lei 8.080 - Sistema Único de Saúde -; em 1993, a Lei 8.742 - Lei Orgânica da Assistência Social -; em 1996, a Lei 9.394 - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional -; em 1999, o decreto 3.298 - regulamenta a Lei 7.853, que dispõe sobre a Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Ocorre ainda, em 2003, a aprovação da Lei 10.741- Estatuto do Idoso -, dentre outras publicações legais, que conformam as garantias de proteção a diversos segmentos sociais no Brasil.

A partir das características de um Estado capitalista e das conseqüências por ele acarretadas, Behring; Boschetti (2006) reflete quais os empecilhos e dificuldades a serem superados para a efetiva implementação das garantias legais já conquistadas:

As dificuldades para a generalização da proteção social residem essencialmente na incapacidade política do Estado de formular uma perspectiva de integração salarial, de estabilidade nas carreiras e de manutenção dos direitos ainda que haja perda momentânea da atividade profissional. Isso porque a estagnação do processo de assalariamento verificada depois de alguns anos, a instabilidade salarial, o aumento das relações precárias e informais de trabalho e os baixos salários da maioria da população agem no sentido inverso ao da ampliação e consolidação da seguridade social tal como inscrita na Constituição de 1988. Os direitos sociais e a intenção de universalização permanecem nos textos legais, mas na prática, o acesso a tais direitos não é garantido, e eles sequer constituem respostas efetivas à questão social (BEHRING; BOSCHETTI, 2006, p. 290).

Os avanços conquistados, a partir do reconhecimento e da aprovação de garantias legais dos direitos sociais, por si só não garantem efetivação na realidade dos usuários. Acredita-se que esse processo ainda está em construção, visto que, investimentos, concessões e empreendimentos, por parte do Estado e da sociedade civil em geral, para o aumento e melhoria nas condições de vida<sup>4</sup>, principalmente em relação às oportunidades de trabalho, ainda são insuficientes para garantir que todos possam sobreviver de forma digna, a partir dos próprios rendimentos. Isto ocorre, em grande parte pela falta de oportunidades no mercado de trabalho e pela dificuldade de acesso às qualificações profissionais exigidas pelo mercado de trabalho.

Na sequência, serão abordados alguns aspectos relacionados à Política Nacional de Assistência Social, bem como da trajetória para seu reconhecimento, assim como considerações acerca da Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS - e do Sistema Único de Assistência Social – SUAS.

## **2.2 A constituição da Política de Assistência Social e do Sistema Único de Assistência Social no Brasil**

Acompanhando as ações Estatais de proteção à família e aos trabalhadores, amplamente difundidas nos anos 1930 pelo governo paternalista, assistencialista e controlador de Vargas, o Serviço Social na época, bem como as ações assistenciais, ocorriam diretamente ligadas às ações sociais da Igreja católica. Esta era a característica principal da assistência social no período: ações beneficentes, de cunho religioso e moralista.

Em seguida, na década de 1940, com a criação da LBA, além da mobilização da sociedade civil em geral, ocorreu o princípio da valorização da profissionalização do Serviço Social. Segundo Yasbek (2006), pelo que se pode observar, o Serviço Social enquanto profissão, historicamente se estrutura a partir das ações filantrópicas da sociedade civil, mas também com o reconhecimento do papel do

---

4 Neste caso, vida refere-se às condições gerais para a subsistência do usuário, tais como: saúde, habitação, educação, trabalho, segurança, alimentação, etc.

Estado, na garantia do bem-estar da população mais pobre, que emerge assim como a questão social nesta época.

Durante a década de 1950, no período chamado de desenvolvimentista, pode-se dizer que as ações das instituições assistenciais buscaram integrar os pobres no processo de desenvolvimento do país. Agia-se como se a estrutura política e econômica pudesse abranger a todos que quisessem colaborar nos intentos do Estado.

Porém, após 1964, período da ditadura militar no Brasil, ações punitivas e repressivas são combinadas com a assistência à pobreza. Ocorreu a responsabilização e punição das pessoas, pela sua condição de pobreza e miserabilidade.

A década de 1980 apresentou uma conjuntura econômica bastante fragilizada, num contexto de endividamento, adoção de medidas extremas de orientação neoliberal, provenientes de ordens de organismos econômicos internacionais, tais como Banco Mundial e FMI, Fundo Monetário Internacional. Todavia, no Brasil, o processo de real iniciação do sistema democrático de governo facilitou e impulsionou a elaboração de uma nova Constituição Federal.

Nesse sentido, desde o início da década de 80, discute-se a assistência social como uma política pública no Brasil, o que só se materializou na Constituição Federal de 1988. A seguir, passou a ser considerada “política de seguridade social com a finalidade de atendimento das necessidades básicas” (SIMÕES, 2009, p. 286), por meio de ações integradas com as demais esferas de proteção garantidas pela Seguridade - Saúde e Previdência Social -. Configurando uma das partes deste tripé de proteção social, a Assistência Social (Art. 203), que privilegia as relações familiares e de trabalho como as principais formas de reinserção social (Simões, 2009), constitui espaço de trabalho e intervenção dos profissionais assistentes sociais, sendo garantida, além da Constituição Federal de 1988, pela Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS – que assim expressa:

Art. 1º. A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas (BRASIL, 1993).

O processo de trabalho, no âmbito da assistência social, está organizado pelo Sistema Único de Assistência Social – SUAS – e a implantação efetiva deste, regulada e disciplinada pela Norma Operacional Básica - NOB/SUAS - e Norma Operacional Básica – Recursos Humanos - NOB-RH/SUAS -, de julho de 2005 e dezembro de 2006, respectivamente. Ambas definem as normas básicas para a estruturação e operacionalização do sistema e o desenvolvimento das ações de proteção social básica<sup>5</sup>, e proteção social especial<sup>6</sup> - média e alta complexidade.

A NOB-RH/SUAS vem respaldar a gestão do trabalho na área da Assistência Social, integrando política de capacitação aos trabalhadores nesse âmbito, Plano de Carreira, Cargos e Salários – PCCS -, equipes de referência para exercerem as atividades nas instituições sócio-assistenciais, dentre outros eixos propostos.

A LOAS e a Política Nacional de Assistência Social – PNAS -, bem como as legislações complementares, dão as bases para a organização e implementação da Assistência Social no Brasil. Contudo, foi muito difícil o caminho para sua aprovação. Aspectos como a racionalização econômica, característica da década de 1990, no Brasil de facetas neoliberais, atravancaram e retardaram a promulgação da LOAS. Muitos esforços precisaram ser unidos para que prevalecesse o interesse pelo bem comum, sobre interesses individuais e/ou de classes. No entanto, mesmo que tardiamente, a aprovação dessa lei trouxe importantes evoluções no campo da assistência:

[...] reconhecer a assistência social, uma área historicamente marcada pelo clientelismo e pelo favor, como um direito, e, conseqüentemente, o dever do Estado de assegurá-lo; e garantir que esse direito fosse organizado com base em princípios democráticos como a descentralização e a participação [...] ( BOSCHETTI, 2006, p. 117).

É visível o avanço na esfera das ações sócio-assistenciais no Brasil, se considerarmos a evolução histórica, já mencionada, nesse âmbito. Num país de

---

5 A proteção social básica tem por referência o serviço de acompanhamento de grupos territoriais até 5.000 famílias sob situação de vulnerabilidade em núcleos com até 20.000 habitantes. [...] opera por meio da atenção à família, seus membros e indivíduos mais vulneráveis [...] (BRASIL, 2005, p. 23).

6 A proteção social especial tem por referência a ocorrência de situações de risco ou violação de direitos. [...] Opera por meio da oferta de: rede de serviços de atendimento que garantam a convivência familiar e comunitária; serviços de acolhida em albergues, repúblicas e etc.; serviços especiais de referência para pessoas com deficiência; ações que apoiem situações de riscos circunstanciais (calamidades públicas e emergências) (BRASIL, 2005, p. 24).

orientação liberal, o reconhecimento da necessidade da ação do Estado na garantia e provimento dos direitos sociais à população que necessita é ao mesmo tempo contraditório, pois não condiz com a doutrina liberal, que defende a mínima interferência do Estado na sociedade e, essencial, tendo em vista as disparidades sociais alimentadas pela liberdade de mercado ou livre concorrência, característica central da teoria liberal.

A partir da CF/88, da Política Nacional de Assistência Social, da aprovação da LOAS e do SUAS, a partir das NOB's, podem ser destacados pontos fundamentais e estruturantes na operacionalização da Assistência Social brasileira, como a extensão dos direitos à assistência social independente de contribuição. Esses pontos refletirão diretamente na abrangência e na qualidade dos serviços prestados nessa área.

Ressaltam-se algumas das principais alterações e/ou inovações apresentadas a partir da CF/ 88 e das legislações complementares posteriores, especialmente por meio de alguns dos princípios norteadores da política no país, expressos na NOB/ SUAS, tais como:

- descentralização político-administrativa do sistema - divisão de responsabilidades entre os três entes federativos: federal, estadual e municipal na gestão, financiamento e controle das ações sócio-assistenciais;
- sistema democrático e participativo de gestão e controle social, especialmente por meio dos Conselhos e Conferências de Assistência Social, bem como pela sistematização, publicização e divulgação de dados e informações referentes às demandas e serviços prestados;
- articulação da Assistência Social com as demais políticas sociais, tais como saúde, educação e previdência, numa perspectiva de trabalho inter-setorial;
- reconhecimento da necessidade de capacitação continuada aos profissionais trabalhadores - agentes e gestores - das ações de Assistência Social, refletindo na melhoria e atualização dos serviços prestados. A Política Nacional de Assistência Social reconhece os recursos humanos, enquanto eixo estruturante de sua implementação;
- direção à universalidade do sistema pela definição clara dos benéficos, serviços, programas, projetos e ações da área de Assistência Social;



Esses itens, constantes na NOB/ SUAS conferem novo caráter à Assistência Social e ao trabalho do assistente social no Brasil, inicialmente vinculados à filantropia e a ações particulares, isoladas e pontuais de combate/amenização das situações de pobreza. Atualmente, esse trabalho busca promover ações, a partir de serviços, programas, projetos e benefícios, que integrem as comunidades, visando à transformação de sua realidade, para a melhoria das condições de vida e de subsistência por meio da promoção e capacitação das habilidades e competências pessoais, respeitando a opinião e participação dos usuários, bem como as suas diferenças ou diversidades.

Dentre os eixos estruturantes do SUAS, destacam-se o da territorialização, ou seja, o reconhecimento das diferenças existentes entre as realidades dos usuários, de acordo com sua localização geográfica, ou espaço que habita, contextos social e econômico com os quais convive, o da participação do usuário, tanto na elaboração, execução e controle das ações sócio-assistenciais, especialmente por meio das Conferências e Conselhos de Assistência Social e o da matricialidade sócio-familiar, que se refere à família como unidade central de apoio, referência e relação afetiva e de pertencimento ao indivíduo (BRASIL, 2005).

Imprescindível abordar o tema família<sup>7</sup>, ao falar em Assistência Social no Brasil, uma vez que esta é considerada célula fundamental na organização e operacionalização dessa política. Segundo Simões (2009), muitas modificações nas estruturas familiares podem ser notadas na atualidade, se relacionadas com formações mais antigas.

As famílias de trabalhadores tornaram-se menores (família nuclear), sob maior diversidade de relações (família natural, reconstituída, substituta ou adotiva e monoparental) e submetidas a processos de empobrecimento acelerado e de desterritorialização, gerada por movimentos migratórios (SIMÕES, 2009, p. 187).

Essas transformações passaram a configurar também novos valores, novas referências, bem como a necessidade de proteção, por parte do Poder Público, às relações familiares. As demandas advindas das dificuldades econômicas e de

---

<sup>7</sup> Este assunto não será aprofundado, em que pese a sua relevância no âmbito da Assistência Social, por não se constituir na centralidade do trabalho. Futuramente, em estudos e pesquisas posteriores, a acadêmica poderá estudar com mais profundidade este tema.

subsistência próprias do sistema capitalista, levaram à constituição essencial das políticas sociais públicas, como meio de prover proteção às famílias em situação de vulnerabilidade social.

O destaque ganho pelo eixo da matricialidade sóciofamiliar, no âmbito da Política Nacional de Assistência Social, segundo Simões (2009), explica-se pelo fato de que é a família, a referência principal do indivíduo que necessita de condições básicas para sua sustentabilidade, a fim de garantir condições para a proteção, prevenção, promoção e inclusão de seus membros nas relações sociais. De acordo com a CF/88, é a partir da convivência familiar, supridas suas demandas prioritárias de subsistência, que o indivíduo alcançará possibilidades de acesso a seus direitos e, a partir destes, desfrutará da autonomia de convivência social e da plena cidadania.

A NOB/SUAS define a família enquanto “núcleo social básico de acolhida, convívio, autonomia, sustentabilidade e protagonismo social”(BRASIL, 2005, p.19). Dessa maneira, assim como o que expressa a CF/88, também a Norma Operacional Básica defende a família como elemento central para o fortalecimento do indivíduo, devendo esta ser apoiada para que tenha condições de proporcionar ambiente favorável à educação, saúde, ao sustento, ao convívio social e à proteção, principalmente em relação às crianças e adolescente e às pessoas idosas, independentemente de sua configuração.

### **2.3 O Programa de Atenção Integral à Família e os Centros de Referência em Assistência Social**

O PAIF, Programa de Atenção Integral à Família, foi instituído pelo Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) e Combate à Fome, como uma espécie de reforço ao que preconiza a Constituição Federal de 1988 e a Política Nacional de Assistência Social (2003) em relação à família. O PAIF, segundo site do MDS,

[...] expressa um conjunto de ações relativas à acolhida, informação e orientação, inserção em serviços da assistência social, tais como sócioeducativos e de convivência, encaminhamentos a outras políticas,

promoção de acesso à renda e, especialmente, acompanhamento familiar (MDS, 2009, p. 01).

O PAIF consiste em trabalho continuado junto às famílias, objetivando seu fortalecimento por meio de ações que estimulem o desenvolvimento de suas potencialidades, bem como lhes possibilite maior poder aquisitivo. São objetivos do PAIF, segundo site do MDS (2009):

- Fortalecer a função protetiva da família, com vistas a contribuir para a melhoria de sua qualidade de vida;
- Prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, para que possíveis situações de fragilidade social vivenciadas sejam superadas;
- Promover aquisições sociais e materiais às famílias, potencializando seu protagonismo e autonomia, bem como de suas comunidades;
- Promover o acesso ao sistema de serviços sócio-assistenciais, inserindo as famílias na rede de proteção social da assistência social;
- Promover espaços de escuta coletiva e troca de vivências às famílias que possuam membros que necessitem de cuidados;
- Contribuir para o usufruto de direitos, promovendo acesso aos demais serviços setoriais;

A partir da LOAS, os serviços assistenciais passaram a ser prestados, prioritariamente, às famílias em situação de risco e/ou vulnerabilidade social (SIMÕES, 2009). Algumas das ações de proteção social básica<sup>8</sup> às famílias e indivíduos, propostas pelo PAIF devem ser prestadas necessariamente nos Centros de Referência de Assistência Social, CRAS, onde ainda deve ser organizada a chamada “vigilância” da exclusão social ou “vigilância” sócio-assistencial<sup>9</sup> de sua área de abrangência. Essa “vigilância” poderá prevenir alguns riscos ou situações extremas de vulnerabilidade social aos usuários “vigiados”. Segundo a NOB/ SUAS (2005) esse sistema tem como funções principais a sistematização de informações

---

8 A Proteção Social Básica objetiva a prevenção de riscos (por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições), bem como o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação e/ou fragilização dos vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/programas/rede-suas/protacao-social-basica>>. Acesso em: 05 mai. 2010.

9 Vigilância socioassistencial consiste no desenvolvimento da capacidade e de meios de gestão assumidos pelo órgão público gestor da Assistência Social para conhecer a presença das formas de vulnerabilidade social da população e do território pelo qual é responsável (BRASIL, 2005, p. 21).

referentes às situações de vulnerabilidade e/ou risco vivenciadas pelas famílias; identificar pessoas com deficiências, abandonadas ou com diminuição da capacidade pessoal; identificar vítimas de violência, maus tratos, exploração; vigiar os serviços de Assistência Social prestados.

O Centro de Referência de Assistência Social, CRAS, está definido pelo MDS, como unidade pública da política de assistência social, de base municipal, integrante do SUAS, disposto em locais de maiores índices de vulnerabilidade e risco social, destinado à prestação de serviços e programas de proteção social básica aos indivíduos e, principalmente, às famílias, em atuação articulada e inter-setorial em seu território de abrangência<sup>10</sup>. Cada CRAS atende a um número específico de bairros, que constituem sua área de abrangência, prestando serviços sócio-assistenciais à comunidade local. Em geral são oferecidas oficinas para aperfeiçoamento e/ou aprendizado de técnicas e habilidades profissionais aos usuários, bem como acesso a programas, projetos, serviços e benefícios assistenciais, nas respectivas áreas de abrangência.

A partir da definição do conceito de CRAS, faz-se relevante comentário, quanto à efetivação das ações a este delegadas. Por exemplo, em relação à atuação articulada e inter-setorial. Na realidade, as ações, de um modo geral, nem sempre ocorrem de forma articulada. Algumas instituições pertencentes à rede de proteção social estão periodicamente em contato com as equipes dos CRAS. Todavia, há instituições, também constituintes da rede social, que pouco sabem ou até desconhecem o CRAS e suas funções ou atividades, falhando no momento de informar e encaminhar usuários, para que tenham acesso ao Centro de Referência em Assistência Social. Pode-se considerar que a articulação e a inter-setorialidade ainda são objetos de conquista, dentro da Política de Assistência Social, sendo indispensável à colaboração não apenas dos profissionais dos CRAS, como também dos demais que a ele se vinculam, em função da rede de proteção social, tais como: escolas, conselhos, Estratégia Saúde da Família, ESF's, abrigos e/ou casas de acolhida, asilos, secretarias municipais, Judiciário, Ministério Público, Delegacias de Polícia, para sua efetivação.

O CRAS tem como objetivo geral, segundo o Programa de Atenção Integral às Famílias, (PAIF), "Incluir às famílias socialmente dentro de uma esfera de

---

<sup>10</sup> Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/programas/rede-suas/protacao-social-basica/paif>>. Acesso em: 05 de mai. 2010.

proteção, de prevenção de risco e de promoção, através de ações que estimulem o desenvolvimento físico, psicológico e social dos atendidos.” Como objetivos específicos podem ser destacados:

- buscar a implementação de ações desenvolvidas pela Rede Prestadora de Serviços, bem como o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários dos usuários em situação de vulnerabilidade social;
- proporcionar geração de renda alternativa e captação profissional, observando as aptidões dos usuários, tendo como finalidade a melhoria da qualidade de vida e a auto-sustentação;
- oferecer subsídios de estruturação social e psicológica, através de ações sócio-educativas, possibilitando ao usuário tornar-se agente transformador da própria história, bem como potencializar a rede de serviços e o acesso aos direitos sociais;
- valorizar as famílias em sua diversidade, valores, cultura, história de vida, problemas, demandas e potencialidades; desenvolver ações de proteção e de socialização da família e da comunidade.

Para a realização dos programas, serviços e benefícios sócio-assistenciais oferecidos pelos CRAS, foi regulamentada pela NOB-RH/SUAS a chamada equipe de referência do CRAS, cuja composição se configura de acordo com o quadro abaixo:

#### **Demonstrativo das equipes mínimas de referência nos CRAS**

Porte dos municípios	Pequeno Porte I	Pequeno Porte II	Porte Médio	Grande Porte	Metrópole
Famílias referenciadas e capacidade de atendimento de atendimento	2.500 famílias referenciadas e capacidade de atendimento anual de 500 famílias	3.500 famílias referenciadas e capacidade de atendimento anual de 750 famílias	5.000 famílias referenciadas e capacidade de atendimento anual de 1000 famílias		
Equipe de referência	2 técnicos de nível médio e 2 técnicos de nível superior, sendo 1 assistente social e outro preferencialmente psicólogo	3 técnicos de nível médio e 3 técnicos de nível superior, sendo 2 assistentes sociais e preferencialmente 1 psicólogo.	4 técnicos de nível médio e 4 técnicos de nível superior, sendo 2 assistentes sociais, 1 psicólogo e 1 profissional que compõe o SUAS		
<b>As equipes de referência do CRAS devem contar sempre com um coordenador com nível superior</b>					

Figura 1 - Demonstrativo das equipes mínimas de referência nos CRAS segundo o SUAS.

Fonte: Site Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome<sup>11</sup>

11 Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/programas/rede-suas/ptecao-social-basica/paif>>. Acesso em: 05 mai. 2010.

Essa equipe é responsável pela execução das ações, serviços, programas, projetos e benefícios sócio-assistenciais, em sua área de abrangência, sob a orientação de um gestor- municipal -, de modo que esses técnicos - equipe mínima - possam assegurar a qualidade dos serviços prestados. Sendo os recursos humanos compreendidos enquanto eixo estruturante da Política Nacional de Assistência Social, é fundamental que o SUAS fixe normas para sua organização e gestão de seu trabalho, garantindo a capacitação continuada, dentre outros elementos essenciais para o cotidiano de trabalho e, dessa forma, o melhor atendimento da população usuária no acesso a seus direitos.

### **3 O MUNICÍPIO DE SÃO BORJA E O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS DO BAIRRO DO PASSO**

Este capítulo buscará trazer algumas informações sobre o município de São Borja, Secretaria Municipal do Trabalho, Assistência Social e Cidadania, além de aspectos relativos ao CRAS. Além disso, abordará aspectos mais específicos sobre o CRAS do bairro do Passo, de São Borja, e, em relação ao processo de trabalho do assistente social nesse âmbito.

Outrossim, inserirá o trabalho desenvolvido pelo Serviço Social com grupos, numa tentativa de aproximação inicial com o tema, pelo fato de o próximo capítulo adentrar em experiência de grupo, implementada na ocasião do Estágio Supervisionado em Serviço Social.

#### **3.1 O município de São Borja e a Secretaria Municipal do Trabalho, Assistência Social e Cidadania**

O município de São Borja, situado na fronteira-oeste, do Rio Grande do Sul, faz limite ao Norte com os municípios de Garruchos e Santo Antônio das Missões. Ao Sul, faz fronteira com os municípios de Maçambará e Itaqui; a Leste, com os municípios de Itacurubi e Unistalda e, a Oeste, com a cidade de Santo Tomé, na Argentina, divisa demarcada pelo Rio Uruguai, tendo a Ponte da Integração como elo entre as duas nações (SÃO BORJA, 2006 a 2009).

Segundo dados obtidos pelo site da Prefeitura Municipal<sup>12</sup>, o município possui 64.820 habitantes, conforme o censo de 2000 a 2001, e uma área de 3.371,051 Km<sup>2</sup>, o que lhe confere uma densidade populacional de 19,22 hab/Km<sup>2</sup>. Divide-se em oito bairros principais, sendo estes: do Centro, Vila Cabeleira, Pirahy, Paraboi, Bettim, Itacherê, Tiro e Passo.

A Prefeitura Municipal de São Borja atualmente encontra-se estruturada em doze secretarias, dentre as quais está a Secretaria Municipal de Trabalho,

---

12 Disponível em: <<http://www.saoborja.rs.gov.br>>. Acesso em: 13 set. 2009.

Assistência Social e Cidadania, cuja gestora cumpre segundo mandato, como cargo de confiança, cargo ocupado por indicação político-partidária, na equipe da gestão municipal (SÃO BORJA, 2010).<sup>13</sup>

Primeiramente, no mandato de 1988 a 1992 da Prefeitura Municipal de São Borja, foi criado o Departamento da Secretaria Municipal de Saúde, Trabalho e Ação Social, no qual eram desenvolvidas ações sociais, aparentemente de cunho ainda um tanto quanto paternalistas. No mandato seguinte, de 1993 a 1996, o nome da secretaria mudou para Secretaria Municipal de Promoção Humana e Ação Social, desvinculando-se da Saúde.

Já no mandato do período de 2004 a 2008, a Secretaria foi instituída como Secretaria do Trabalho, Assistência Social e Cidadania. Nesse momento, esta passa a se configurar como espaço de trabalho do assistente social.

A Secretaria tem como missão, segundo informações coletadas junto ao CRAS do bairro do Passo, a promoção da inclusão, de forma planejada, das pessoas em situação de vulnerabilidade<sup>14</sup>, para que estas possam exercer sua cidadania. Os valores propostos são a acolhida, o respeito, a ética, o comprometimento, a organização e o comprometimento humano. A secretaria objetiva proporcionar a capacitação dos usuários, propiciar formas ou fontes de geração de trabalho e renda, promover o desenvolvimento humano, bem como captar recursos para desenvolver projetos sociais.

Dentre os programas desenvolvidos pela Secretaria de Trabalho, Assistência Social e Cidadania, em consonância com a Política Nacional de Assistência Social e com o SUAS, encontra-se o PAIF, Programa de Atenção Integral à Família. Para tal, a operacionalização dos CRAS, Centros de Referência em Assistência Social, local de efetivação das ações de proteção social básica, faz-se prioritária. Em São Borja, estão em funcionamento atualmente cinco Centros de Referência de Assistência Social: CRAS do Passo, CRAS Leonel Brizola, CRAS Arnaldo Matter, CRAS do Centro e CRAS Paraboi.

Essas unidades de prestação de serviços sócio-assistenciais devem contar com equipe especializada, para o desenvolvimento de seus trabalhos. Nesse

---

13 Disponível em: <<http://www.saoborja.rs.gov.br>>. Acesso em 13 de setembro de 2009.

14 A vulnerabilidade social no âmbito da assistência social é entendida como “[...] decorrente da pobreza ou ausência de renda, acesso precário ou nulo aos serviços públicos, com vínculos familiares, comunitários e de pertencimento fragilizados e vivenciam situações de discriminação



sentido, o Serviço Social tem papel central a desempenhar, visto que é o profissional apto a trabalhar nesse âmbito, como está expresso na Lei 8.662/93, que regulamenta a profissão dos assistentes sociais:

Art. 4º. Constituem competência do Assistente Social:

I – elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares (BRASIL, 1993).

Além do artigo citado acima, está claramente expresso na mesma lei outras competências e atribuições do assistente social, que estão diretamente relacionadas às políticas sociais e, com isso, conseqüentemente, com a Assistência Social. A formação em Serviço Social, centrada nos eixos técnico-operativo, teórico-metodológico e ético-político, habilita os profissionais a trabalharem com a gestão, elaboração e, em grande escala, na execução das políticas sociais.

### **3.2 Os Centros de Referência de Assistência Social e o Serviço Social no CRAS do bairro do Passo**

O CRAS, como unidade sócio-assistencial, deve estar composto por uma equipe de trabalhadores da assistência social, responsáveis pela implementação e desenvolvimento das ações do PAIF, dos serviços e projetos de proteção social básica e pela gestão articulada destes, na área de sua abrangência, sob orientação do gestor municipal<sup>15</sup>.

A NOB-RH/ SUAS (2005), regulamenta a composição da equipe dos CRAS, de acordo com o número de famílias que compõem a comunidade referenciada no centro. Essa equipe deve contar, obrigatoriamente, com, no mínimo, um assistente social, um psicólogo e um coordenador com nível superior, independente da área de formação, mas com experiência em projetos e trabalhos em ações sócio-assistenciais.

---

etária, étnica, de gênero ou por deficiências, entre outros” (MDS, 2009, 01). Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/programas/rede-suas/protecao-social-basica/paif>>. Acesso em: 13 nov. 2009.

Reforçando o que foi citado anteriormente, em relação à centralidade do trabalho do Assistente Social no CRAS, este, enquanto profissional comprometido com a defesa dos interesses da classe trabalhadora, ou seja, da população com condições sócio-econômicas menos favorecidas, precisa ter sua atuação e a qualidade desta, garantida nesses centros.

O CRAS, de acordo com o que está estabelecido pela Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social, NOB/SUAS, consiste num espaço privilegiado de acesso a direitos, devendo servir também como um meio de aproximar os indivíduos da concretização dessas garantias legais, quando não for possível fazê-lo no âmbito interno da instituição. O CRAS, nesse sentido é o responsável pela sua conexão com o usuário ou ainda com algum serviço, programa, projeto ou ainda ação sócio-assistencial, ali desenvolvida, que poderá vir a proporcionar uma mudança nas suas condições de vida.

O CRAS do Passo dispunha, no ano de 2009, de equipe composta por: uma coordenadora, uma assistente social, uma psicóloga, uma monitora de oficinas, uma recreacionista atendente, uma recepcionista, uma cozinheira e um servente. Fica evidente que a equipe desse CRAS está em conformidade com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS, no que se refere à equipe de referência dessas unidades.

Este mencionado CRAS possui espaço físico relativamente amplo, contando com uma sala de recepção, acolhimento e encaminhamentos, uma sala para a assistente social, uma sala para a psicóloga, o que possibilita o atendimento individualizado dos usuários, uma sala para a coordenadora e três salas para trabalhos sócio-educativos - grupos, atividades coletivas e comunitárias. Conta ainda com uma sala de informática, com cinco microcomputadores, uma cozinha, uma despensa e dois banheiros, bem como uma ampla sala de acesso às demais, utilizada em grande parte para a exposição de trabalhos ou para reuniões com públicos maiores.

O atendimento aos usuários, em 2009, foi realizado de segunda a sexta- feira, das 8h às 12h e das 13h30min às 17h30min. Nesse período, desenvolveram-se diversas atividades, serviços e ações que serão relatadas no próximo item.

---

15 De acordo com o quadro ilustrativo apresentado no capítulo anterior.

### **3.2.1 Elementos constitutivos do processo de trabalho desenvolvido pelo assistente social**

A distinção do ser humano como ser racional e capaz de realizar ações pela própria razão, com vistas à satisfação de suas necessidades, elege o trabalho como categoria central na vida do homem. Como explica Iamamoto (2007, p. 61), “[...] trata-se de um elemento constitutivo do ser social [...]”, assim caracterizando-o pelas relações sociais que estabelece nas relações de trabalho.

Reconhecendo o Serviço Social, como profissão inserida na divisão sócio-técnica do trabalho, admite-se que este desenvolve, necessariamente, um processo de trabalho. E, por assim ser, existem elementos que, sendo constitutivos dos mais diversos processos laborais, em variadas áreas profissionais, também se fazem presentes nas atividades cotidianas do Serviço Social.

E não há como falar em processo de trabalho sem conceituar minimamente a categoria trabalho. Segundo Marx (2003, p. 102), “Debaixo desta denominação, compreende-se, há o conjunto de faculdades musculares e intelectuais que existem no corpo de um homem, e que deve pôr em atividade para produzir coisas úteis”. Ou seja, o homem é dotado de capacidades que, a partir de sua razão, são colocadas em prática ou despendidas com vistas a alcançar um determinado fim.

A partir das reflexões de Marx acerca do tema, podemos apreender as condições básicas necessárias à efetivação de um processo de trabalho, assim sendo: uma atividade para chegar a uma finalidade, o próprio trabalho; a matéria a que se aplica o trabalho, ou seja, o objeto de trabalho; os meios de trabalho, coisas que o trabalhador coloca entre si e o objeto de trabalho para transformá-lo, e o instrumental, como ferramentas e/ou técnicas para execução do trabalho.

Tais definições facilitam a visibilidade da adequação das condições no processo de trabalho do assistente social. Nesse caso, a matéria-prima da categoria, segundo Prates (2003, p. 108), seriam “as relações sociais, a realidade social, os sujeitos sociais, a questão social”.

O objeto de trabalho do assistente social é a questão social (Q.S.) em suas mais variadas refrações, vivenciadas pelos sujeitos ou usuários. “Questão social que, sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a elas resistem e se opõem” (IAMAMOTO, 2007, p.28). Essas

expressões da Q.S. podem se apresentar como formas multidimensionais de vulnerabilidade social<sup>16</sup>, bem como nas diversas maneiras engendradas pelos usuários para superá-las.

Podem ser vistos como meios de trabalho todos os elementos que, de alguma forma, contribuem para a efetivação dos atendimentos profissionais. No Serviço Social podem ser citados, por exemplo: salas, microcomputadores, telefone, papéis, fichas, formulários, questionários, espaço de inserção profissional, entre outros.

As chamadas ferramentas do processo de trabalho, em Serviço Social, constituem o instrumental técnico-operativo do profissional. Ou seja, são as estratégias, as técnicas, as mediações, ou seja, recursos por meio dos quais o assistente social conhece/apreende a realidade do usuário e/ou do objeto de trabalho para, posteriormente, contribuir para seu enfrentamento, transformação e/ou superação junto ao usuário.

Em relação à instrumentalidade em Serviço Social, Guerra (2000) define como:

[...] conjunto de condições que a profissão cria e recria no exercício profissional e que se diversifica em função de um conjunto de variáveis tais como: o espaço, sócio-ocupacional, o nível de qualificação de seus profissionais, os projetos profissional e societário hegemônicos, a correlação de forças sociais, dentre outros (GUERRA, 2000, p. 20).

Para Guerra, (2000), os instrumentos apesar de serem relevantes no cotidiano de trabalho dos assistentes sociais, sendo produto da razão profissional direcionada a uma finalidade e, por isso, essenciais na operacionalização da prática profissional, não representam eixo fundamental na profissão. Esta prioriza a finalidade e não o instrumento na intervenção profissional.

Conforme Prates (2003, p. 115), conhecer o cotidiano em que se apresentam as manifestações da Q.S. é o que garante práticas profissionais transformadoras. Podem ser assim consideradas as ações instigadoras de movimento de superação do cotidiano dos sujeitos.

---

16 FERNANDES, Idília. **Dialética da Instrumentalidade**: abordagem grupal e familiar na perspectiva da assistência social. In: MENDES, Jussara Maria Rosa; PRATES, Jane Cruz; AGUINSKY, Beatriz (org). Capacitação sobre PNAS e SUAS: no caminho da implantação. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2006.

As abordagens profissionais sejam individuais ou grupais, na perspectiva ética do serviço social, se conduzem pela possibilidade de uma interlocução com essa diversidade reconhecidamente pertencente à singularidade humana e à realidade social (FERNANDES, 2006, p. 144).

Ao intervir junto ao usuário, é imprescindível observar e levar em conta sua rotina de vida, seu trabalho, enquanto aspectos central na organização da vida e da subsistência do indivíduo e sua família, as relações sociais que estabelece, bem como os significados que estas compõem em sua vida. Considerando a dimensão da coletividade dos indivíduos, ou seja, o sujeito enquanto ser social diverso, que na sua relação com o(s) outro(s) compõe(m) a sociedade, é possível reconhecer a dimensão coletiva da própria profissão.

Desde que o CRAS do bairro do Passo – unidade de desenvolvimento da política de Assistência Social - foi implantado em São Borja, em fevereiro de 2008, conta com a atuação de uma assistente social. No ano de 2009, período de desenvolvimento do Estágio Curricular em Serviço Social, a profissional que lá se inseria era concursada e estava devidamente registrada no Conselho Regional de Serviço Social do Rio Grande do Sul, CRESS/RS, na forma da Lei 8.662/93, que trata da regulamentação da profissão.

A profissional do CRAS do bairro do Passo pautava sua atuação nas bases de formação do Serviço Social, primando pelos princípios éticos, norteadores do processo de trabalho que envolve esses profissionais. Buscava desenvolver seu processo de trabalho, atendendo ao usuário de modo que fossem garantidos e efetivados os direitos que a legislação lhes assegurava.

Observava o Código de Ética Profissional dos assistentes sociais, especialmente o princípio que expressa: “Exercício do Serviço Social sem ser discriminado, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, opção sexual, idade e condição física” (CFESS, 1993). Dessa forma foi constatado que a profissional não agia de forma discriminatória, visando sempre à garantia e o respeito à dignidade do usuário.

O atual compromisso assumido em direção ao interesses da classe trabalhadora apóia-se no entendimento de que o objeto de trabalho do Serviço Social, a questão social, resultante das contradições inerentes à relação capital *versus* trabalho, pode expressar-se na realidade social concreta como manifestação de desigualdade, pobreza, desemprego, drogadição, prostituição, fome e exclusão,

bem como manifestação de resistência, movimentos, sindicatos, associações, programas, projetos e benefícios.

A partir dos conhecimentos e da formação profissional, a assistente social procurou realizar seus atendimentos, embasando teoricamente sua atuação e a aplicação/utilização do instrumental técnico-operativo adequado a cada demanda, de acordo com a finalidade de sua intervenção. Constatou-se o respeito ao usuário, como protagonista da própria história, sem que houvesse a interferência da profissional em suas decisões, ficando este relegado ao trabalho de informação, conscientização e orientação sobre os direitos que os assistem, assim como dos meios para acessá-los.

Salienta-se o aspecto do esforço da profissional do CRAS do bairro do Passo, em superar as contradições inerentes à realidade e, conseqüentemente, à profissão, pois:

[...] se por um lado lhe é exigida uma prática mediadora de classes, constituída pelo sistema e por ele redefinida, por outro a sua prática se fundamenta em um projeto de trabalho coletivo social, que tem uma intencionalidade de ação voltada aos setores populares (portanto, compreendendo um compromisso, um vínculo moral com estes) (BURIOLLA, 2006, p. 87).

Cumprir o compromisso para com os usuários, além de ir ao encontro do direcionamento político em favor da classe trabalhadora, na medida em que, sendo um profissional assalariado precisa, por esta razão, cumprir ordens, horários, funções e demandas do contratante de seus serviços, exige do assistente social o desenvolvimento em seu cotidiano de trabalho da categoria mediação<sup>17</sup>. Esta lhe possibilita a reconstrução contínua de seu objeto de intervenção profissional.

De acordo com Goerck; Viccari (2004, p. 02), para que os assistentes sociais possam efetivamente intervir nas realidades social e institucional, “tendo como referência os princípios ético-políticos da profissão, faz-se necessária identificar e desvelar, na realidade, a questão social e suas múltiplas manifestações”. Por esse motivo, é relevante o exercício profissional com respeito à diversidade, às histórias de vida de cada usuário, bem como à opinião/conhecimento destes.

---

17 De acordo com Pontes (2007, p. 55) que escreve a partir de Hegel (1987) a mediação “[...] é responsável pela articulação dinâmica, processual entre as partes na sua ação recíproca e o todo,

Conforme Prates (2003, p. 110), o assistente social deve buscar estratégias a partir da leitura do contexto social que lhe propiciem planejar intervenções concretas nessa realidade. Somente com base no que foi conhecido e/ou apreendido, é que o profissional pode identificar as melhores formas de executar sua intervenção. Novamente, salienta-se a valorização da pesquisa na formação do assistente social, como peça fundamental no cotidiano de trabalho do Serviço Social.

A afirmação de um perfil profissional propositivo requer um profissional de novo tipo, comprometido com sua atualização permanente, capaz de sintonizar-se com o ritmo das mudanças que presidem o cenário social contemporâneo em que “tudo que é sólido, desmancha no ar”. Profissional que também seja um pesquisador, que invista em sua formação intelectual cultural e no acompanhamento histórico-conjuntural dos processos sociais para deles extrair potenciais propostas de trabalho – ali presentes como possibilidades – transformando-as em alternativas profissionais (IAMAMOTO, 2007, p. 145).

O Serviço Social no CRAS do bairro Passo busca estar sintonizado com as transformações sociais emergentes. No entanto, em função da crescente demanda de trabalho constatada nesse local, a assistente social necessita de oportunidades de capacitação continuada, que a possibilitem acompanhar as alterações societárias emergentes.

A formação continuada, compromisso do assistente social expresso no Código de Ética da Profissão, dessa forma se faz primordial no trato com as questões relativas à sociedade e, conseqüentemente, aos indivíduos que a compõem. Isto ocorre porque se trata de algo que está incessantemente em transformação. Exige, então, que o profissional se aperfeiçoe constantemente, para dar conta das demandas que emergem junto às inovações do contexto social vivido.

Durante o processo de estágio, foi possível a interação em relação a todo o processo de trabalho da assistente social do CRAS do bairro do Passo. A partir da observação, que ocorreu na primeira semana de estágio, houve a tentativa de delegação de tarefas da assistente social para a estagiária, no intuito de que esta procurasse desempenhá-las, de acordo com sua formação acadêmica e pudesse praticar algumas técnicas constituintes do instrumental técnico-operativo do Serviço Social. Embora nas primeiras semanas tenha havido o acompanhamento direto da

---

considerando que cada parte se constitui em uma totalidade parcial, também complexa”.

supervisora de campo, é desafiador o primeiro momento de atendimento aos usuários.

Para melhor explicar o instrumental utilizado no CRAS do bairro do Passo, em atendimentos aos usuários que chegam àquele local, na seqüência, são destacados e conceituados, contextualizando-os com o trabalho realizado na instituição, no ano de 2009:

A) A acolhida do CRAS é feita pela recepcionista, para qual o usuário diz o nome e por quais motivos está buscando o CRAS. Em seguida, é feito o encaminhamento adequado para cada usuário. No caso de atendimento pela assistente social – maior freqüência de ocorrência –, o atendimento se efetiva na sala da profissional, que procede inicialmente a acolhida ou prelúdio, ou seja, a escuta inicial e respeitosa ao usuário e, em seguida, a entrevista individual ou coletiva.

Segundo Lewgoy (2007), a entrevista tem etapas a serem seguidas, tais como: o planejamento, a execução (acolhida/ prelúdio, coleta de dados, contrato, síntese e avaliação) e registro do que foi relatado. Todas as etapas são claramente verificáveis, durante os processos de entrevista realizados no CRAS do bairro do Passo. Para Lewgoy (2007, p. 235), “[...] a entrevista é um dos instrumentos que possibilita a tomada de consciência pelos assistentes sociais das relações e interações que se estabelecem entre a realidade e os sujeitos [...]”, é a oportunidade de apreender as situações vivenciadas pelas pessoas e as dimensões que atingem suas vidas.

B) As visitas domiciliares (VD's)<sup>18</sup> são realizadas em grande número, para averiguação sócio-econômica, em razão do alto número de solicitações de benefícios (eventuais ou não), que são concedidos no CRAS. Para tanto, o veículo de propriedade da Prefeitura Municipal, em 2009, disponível ao CRAS apenas às quintas-feiras, viabilizava os deslocamentos a áreas mais distantes da sede da instituição, sendo as demais visitas, realizadas em outros dias da semana, feitas a pé. Destaca-se que a área de abrangência do CRAS é relativamente extensa, compreendendo cerca de seis vilas de médias proporções, além de algumas

---

18 Segundo Amaro (2003, p. 13), visitas domiciliares consistem em “[...] uma prática profissional, investigativa ou de atendimento, realizada por um ou mais profissionais, junto ao indivíduo em seu próprio meio social ou familiar. No geral, a visita domiciliar, como intervenção, reúne pelo menos três técnicas para desenvolver: a observação, a entrevista e a história ou relato oral”.



localidades no interior do município, também atendidas pela assistente social do bairro do Passo.

A VD assume relevância na constatação das condições sociais e econômicas de uma família, visto que, muitas vezes, a situação é bastante diferente *in loco* do que parecera no momento da entrevista inicial, dentro das instalações do CRAS. De acordo com Amaro (2003, p.14), deve-se ter cuidado para que, durante a visita domiciliar, o observador seja capaz de captar, por meio do relato do entrevistado, a verdade daquela realidade, o sentido que o usuário dá a sua vida, ao contexto onde se insere. Nesse sentido, o assistente social deve buscar agir sempre em consonância ao Código de Ética Profissional, despindo-se de preconceitos e pré-concepções, para que possa captar da realidade de cada usuário, somente o que for necessário ao objetivo de sanar a demanda, observando os critérios estabelecidos pela legislação pertinente.

C) Os estudos sociais, bem como os pareceres, são elaborados a partir do acompanhamento e conhecimento das famílias, cujos aspectos da realidade são, naquele momento, o objeto da intervenção profissional. Segundo Miotto (2001), o estudo social reflete a análise de uma situação familiar.

O estudo social é o instrumento utilizado para conhecer e analisar a situação vivida por determinados sujeitos ou grupo de sujeitos sociais, sobre a qual fomos chamados a opinar. Na verdade, ele consiste numa utilização articulada de vários outros instrumentos que nos permitem a abordagem dos sujeitos envolvidos na situação. Tais instrumentos são as entrevistas individuais ou conjuntas, a observação, a visita domiciliar e a análise de documentos (MIOTTO, 2001, p. 153).

A partir do estudo social, o assistente social emite o parecer social, que seria a sua opinião profissional em relação à situação constatada, fundamentada teoricamente. Nesse sentido, o parecer social tem implicações éticas, tanto para o profissional quanto para os usuários aos quais está se referindo e à autoridade que o solicitou.

D) Durante todo processo de trabalho do assistente social, desenvolve-se a observação. Em geral, este realiza a observação participante, cujo conceito é dado por Gil (1987):

A observação direta ou participante é obtida por meio do contato direto do pesquisador com o fenômeno observado, para recolher as ações dos atores em seu contexto natural, a partir de sua perspectiva e seus pontos de vista (GIL, 1987, p. 90).

Para que seja possível utilizar-se desse instrumental de forma eficiente e eficaz, é necessário que o assistente social esteja constantemente aliando a teoria e a prática, num movimento contínuo de aproximação da realidade.

Segundo Fernandes (2006),

[...] reconhecer a dimensão coletiva da vida social, do processo de trabalho do Serviço Social e de cada indivíduo, com os quais estaremos em interlocução, é o que poderá conduzir à coerência entre fundamento ético, teoria, método e técnica profissional (FERNANDES, 2006, p. 145).

Relevante também é a aproximação do profissional às legislações que normatizam os direitos aos cidadãos, como forma de cumprir com o compromisso ético-político, assumido em favor da classe trabalhadora e, no caso dos CRAS, de toda pessoa que estiver em situação de risco e/ou vulnerabilidade social.

Pela relevância conferida ao grupo, enquanto instrumento de trabalho no cotidiano profissional do Serviço Social, aspectos a ele relativos serão abordados no próximo item. Inicialmente, constam algumas considerações genéricas sobre o tema, para a posterior apresentação do grupo de gestantes do CRAS do bairro do Passo, com a qual foi implementado o projeto de intervenção, oriundo de processo de estágio obrigatório em Serviço Social.

### **3.3 Grupos: uma abordagem geral e o grupo de gestantes desenvolvido no CRAS do bairro do Passo<sup>19</sup>**

O Serviço Social foi a primeira área profissional a reconhecer que o trabalho

---

<sup>19</sup> O objetivo principal deste estudo é focar o trabalho desenvolvido pela estagiária de Serviço Social junto a um grupo de gestantes no CRAS do bairro do Passo, não tendo, portanto, como centralidade o estudo vinculado às gestantes e seus familiares, nem tampouco às implicações físicas/biológicas decorrentes da gestação.

com grupos surtia efeitos em seus integrantes, possibilitando modificações de comportamento/pensamento intencionados e desejados a partir da criação ou idealização de um grupo. Sua utilização como instrumental de trabalho pelo Serviço Social possui, de acordo com Jacoby; Sperotto; Türck (2003), as marcas do processo evolutivo da profissão, principalmente da renovação constante nos aspectos teórico-metodológicos, sendo estes as bases da formação e atuação profissional.

No entanto, não sendo o grupo um instrumento exclusivo do Serviço Social, cabe ressaltar que é a intencionalidade da intervenção que o difere das demais áreas profissionais. A partir da perspectiva dialético-crítica, (hegemonicamente apropriada e defendida pelo Serviço Social, enquanto método norteador de seu processo de trabalho) e do Projeto Ético Político da Profissão<sup>20</sup>, a intencionalidade define a visão de homem e de mundo, bem como o trabalho do assistente social na defesa e na garantia de direitos, direcionando suas atividades, a partir do instrumental adotado para esse fim, considerando o contexto sócio-histórico de seus integrantes-usuários.

Para Baptista (2000, p. 34), ao planejar uma intervenção na realidade deve-se levar em conta que esta é complexa e dinâmica, de modo que o planejador deve buscar conhecer e apreender “[...] suas dimensões mais concretas [...]”. Trabalhar de acordo com Prates (2003), a partir de uma intencionalidade para chegar a uma finalidade, implica construção e (re)construção permanente do objeto de intervenção, a partir das demandas, das possibilidades e das limitações emergentes no cotidiano de trabalho do assistente social.

São essas as referências que dão vida ao trabalho do Serviço Social. Essa é a intencionalidade que, atualmente, move o trabalho de assistentes sociais com

---

20 [...] este projeto ético-político tem em seu núcleo o reconhecimento da liberdade como valor central – a liberdade concebida historicamente, como possibilidade de escolher entre as alternativas concretas; daí um compromisso com a autonomia, a emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais. Consequentemente, o projeto profissional vincula-se a um projeto societário que propõe construção de uma ordem social, sem dominação e/ou exploração de classe etnia e gênero. A partir destas escolhas que o fundam, tal projeto afirma a defesa intransigente dos direitos humanos e a recusa do arbítrio e dos preconceitos, contemplando positivamente o pluralismo – tanto na sociedade como no exercício profissional. A dimensão política do projeto é claramente enunciada: ele se posiciona em favor da equidade e da justiça social, na perspectiva da universalização do acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais; a ampliação e consolidação da cidadania são postas explicitamente como condição para a garantia dos direitos civis, políticos e sociais das classe trabalhadoras. [...] a democratização enquanto socialização da participação política e socialização da riqueza socialmente produzida[...] (NETTO, 1999, apud EIRAS, 2006, p. 160).

grupos, buscando articulá-los como instrumento que visibiliza o protagonismo dos indivíduos enquanto sujeitos sociais, estimulando a convivência social, a participação e a consciência crítica da realidade.

Para a abordagem sobre grupos, é preciso compreender que, há muitos anos, estes são considerados inerentes ao indivíduo que vive em sociedade e que, segundo Jacoby; Sperotto; Türck (2003, p. 09) “[...] um grupo social pode ser definido como um agregado de seres humanos, no qual existem relações específicas entre os indivíduos que o compreendem [...]”. Os grupos são premissa básica à vida em sociedade, já que possibilitam a relação social e a interação entre os indivíduos, que, indiscutivelmente, precisam uns dos outros para a (re)produção de suas experiências de vida cotidiana.

Segundo Zimerman et al (1997), “Um grupo não é um mero somatório de indivíduos [...]”, mas funcionam como a categoria da totalidade: o todo formado por partes complexas e indispensáveis, cada uma com sua função/papel e, por isto, devendo ser preservadas as identidades de cada componente de um agrupamento. Além disto, o estabelecimento de vínculos entre os participantes de um grupo é aspecto central ao desenvolvimento das atividades, a partir dessa técnica. Os vínculos dizem respeito, em geral, ao desejo de se conhecer e ser (re)conhecido pelo grupo e aceito como partícipe do processo.

O trabalho em grupos, de uma maneira geral, pode ser desenvolvido com diversas finalidades, a partir das quais estes podem ser classificados ou tipificados. Mesmo não consistindo em objetivo desse estudo o aprofundamento de tais denominações, cita-se que, de acordo com Zimerman et al (1997), os grupos estão divididos em:

a) Operativos<sup>21</sup>, subdivididos em: 1) Ensino aprendizagem (reflexivo, com intuito de aprender a aprender); 2) Institucionais (a motivação para sua formação provém de demandas institucionais); 3) Comunitários (partem dos interesses e demandas da comunidade); 4) Terapêuticos (pessoas que se (re)unem a partir de uma(s) característica(s) ou necessidade(s) comum(ns), ao perceberem que podem ajudar umas às outras, ou seja, mútua ajuda);

---

21 Grupos Operativos são os que, segundo Zimerman et al (1997), centralizam-se unicamente na tarefa proposta. Não havendo necessidade de intervenções para harmonizar as relações dos integrantes, não se visualizam líderes, somente executa-se a(s) tarefa(s).

b) Psicoterápicos<sup>22</sup>, subdivididos em: 1) Psicodramática (utilizam-se principalmente de técnicas da dramatização); 2) Teoria sistêmica (grupos funcionam/organizam-se como um sistema); 3) Cognitivo comportamental (priorizam a aprendizagem social, ou seja, a adaptação à cultura vigente); 4) Psicanalítica (grupo terapeuta, psicanalista, inconsciente dinâmico).

A abordagem grupal deve, além do aprendizado a que se propõe, proporcionar o convívio e a troca entre realidades diversas. No entanto, para que ocorra o desenvolvimento esperado em relação ao grupo, é necessário que seu coordenador tenha consciência de que poderá enfrentar situações de resistência às atividades propostas, assim como a transformações, mudanças.

“Estarmos menos resistentes a mudanças significa maior abertura para nós mesmos e, em conseqüência, para o outro, para o mundo” (GOMES, 1997, p. 34). Nesses momentos, faz-se fundamental a confiança proveniente dos vínculos estabelecidos, sendo estes, notadamente decisivos na condução das atividades junto a um agrupamento.

[...] o coordenador de um grupo deve ter conhecimento do que acontece com o grupo e em sua dinâmica, sob pena de ele mesmo se tornar um colaborador no processo de resistência. Nesse momento, o coordenador deve ter claro que seu papel é de incitador das diferenças de sentimentos e de ações, não devendo tentar abafar os confrontos/conflitos emergentes e sim explicitá-los e trabalhá-los (GOMES, 1997, p. 38).

É necessário também que, ao iniciar um trabalho com grupo, sejam feitas, primeiramente, as combinações pertinentes ao pleno desenvolvimento das atividades planejadas, bem como o alcance dos objetivos almejados pelo grupo e/ou pelo seu coordenador. Uma espécie de pacto entre os indivíduos participantes deve reger seus encontros e seus trabalhos, interferindo direta e positivamente nas relações estabelecidas entre estes.

Em relação ao trabalho desenvolvido pela estagiária no CRAS do bairro do Passo, em São Borja, pode-se afirmar que não houve, em momento algum, a pretensão/intenção de trabalhar a abordagem grupal, na perspectiva do método

---

22 Grupos psicoterápicos são aqueles “[...] que se destinam prioritariamente à aquisição de *insight*, notadamente, dos aspectos inconscientes dos indivíduos e da totalidade grupal (ZIMERMAN et al

“Serviço Social de Grupos”, o que significaria um retrocesso às experiências profissionais da década de 1960, historicamente refletidas e superadas no âmbito da atuação profissional do Serviço Social, as quais segundo Jacoby; Sperotto; Türck (2003):

Neste período as produções teóricas do Serviço Social, conceituavam o trabalho com grupos como um método de ajudar as pessoas a aumentarem o seu funcionamento social através de objetivas experiências de grupo e a enfrentarem os problemas pessoais, de grupo e comunidade (JACOBY, SPEROTTO, TÜRCK, 2003, p. 13).

Na perspectiva dialético-crítica, o Serviço Social, ao utilizar os grupos enquanto instrumento de seu processo de trabalho, deve considerar que, sendo formados por sujeitos históricos, estes estão em constante movimento, sendo perpassado por tensões, “[...] atravessados pelos processos históricos de dominação e de exploração [...]” (EIRAS, 2006, p.160).

Esse caráter múltiplo, diversificado e, ao mesmo tempo, articulado e convergente dos grupos, vem ao encontro da iluminação teórica que rege o Serviço Social, constituindo espaço de manifestação das particularidades e das coletividades, possibilitando a apreensão das relações sociais, materiais e afetivas, que permeiam a vida daqueles sujeitos.

Consistem, na atualidade, em espaços complexos e privilegiados de intervenção profissional, por meio do qual o assistente social pode perceber a forma como cada um se relaciona com o todo, se de fato o faz e, a partir disto, instigar a compreensão dessa necessária relação com o grupo, bem como com o meio externo a ele – sociedade em geral. Possibilita a incitação ao debate, à crítica e à proposição, oportunizando espaço de informação, aprendizado, participação e fortalecimento aos usuários, tanto individualmente como também no coletivo.

A partir das noções apresentadas em relação à caracterização, conceituação e classificação dos grupos – numa aproximação bastante inicial a respeito do tema – passa-se, então, à classificação do grupo de gestantes do CRAS do bairro do Passo. Este, dentre outros instrumentos selecionados e aplicados durante o(s) processo(s) interventivo(s), é tema de referência na composição deste estudo.

Assim sendo, o grupo de usuárias gestantes do CRAS do bairro do Passo pode ser considerado, de acordo com a classificação de Zimmerman et al (1997), como um grupo operativo de ensino aprendizagem, pois suas integrantes têm a oportunidade de desfrutar de espaço de aprendizagem, na confecção do enxoval de seus bebês; mas, além disso, o grupo ainda pode ser considerado terapêutico, em razão do viés da auto-ajuda e da ajuda mútua que perpassa suas atividades.

O grupo se enquadra ainda como psicoterápico, visto que, a forma de grupo terapia cognitivo comportamental pode ser percebida neste, no sentido do aprendizado social, no aprender a conviver e relacionar-se uma com a outra. Esse aspecto foi visivelmente melhorado, no decorrer das atividades do segundo semestre de 2009, período em que ocorreu a participação da estagiária de Serviço Social junto ao grupo, intervindo a partir das demandas dela provenientes. Buscou-se trabalhar o “importar-se com o outro, com a situação vivida pelo outro”, não com intenção de sanar curiosidades, mas sim com o intuito de conhecê-lo e respeitá-lo inteiramente.

A riqueza de detalhes dos encontros e discussões do grupo será apresentada no capítulo seguinte. Este versará sobre o relato da experiência de estágio, bem como de constatações observadas, a partir do processo interventivo, implementado pela estagiária.

## **4 O PROCESSO VIVENCIADO NO ESTÁGIO: OS LIMITES E AS POSSIBILIDADES DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL, NO CRAS DO BAIRRO DO PASSO**

Esse capítulo perpassará as principais demandas, visualizadas durante o período de estágio no CRAS do bairro do Passo, bem como os instrumentos utilizados com maior frequência pela assistente social, no atendimento a essas demandas. A partir da explanação inicial, transcorrerá o relato das vivências teórico-práticas de estágio, bem como o detalhamento das atividades relacionadas ao projeto de intervenção, executado junto ao grupo de gestantes do CRAS. A etapa final do capítulo abordará os limites e as possibilidades constatadas no referido campo de estágio.

### **4.1 Expressões da Questão Social e demandas de trabalho do assistente social no CRAS do bairro do Passo**

O Serviço Social, enquanto profissão interventiva, é desafiada diariamente a desvendar a realidade na qual intervém. Para Iamamoto (2007):

[...] articular a profissão e a realidade é um dos maiores desafios, pois entende-se que o Serviço Social não atua apenas sobre a realidade, mas atua na realidade. Nesta perspectiva, compreende-se que as análises de conjuntura – com o foco privilegiado na questão social -, não são apenas o pano de fundo que emolduram o exercício profissional; ao contrário, são partes constitutivas da configuração do trabalho do Serviço Social, devendo ser apreendidas como tais[...] (IAMAMOTO, 2007, p. 55)

Na tentativa de observar e desvendar as realidades vivenciadas pela população usuária do CRAS do bairro do Passo, no ano de 2009, pode-se constatar, a partir dos atendimentos realizados, que as demandas provinham de pessoas de faixas etárias diversas, que estavam enfrentando dificuldades no acesso às condições básicas de subsistência, tais como: alimentação, vestuário, moradia,



documentação, medicamentos, vias de locomoção, auxílios natalidade/ funeral, bem como esclarecimentos sobre inúmeros assuntos, cuja solução/ informação muitas vezes ocorreu por meio de encaminhamentos ao(s) órgão(s) competente(s).

A disseminação da pobreza foi facilmente observada nas oportunidades das visitas domiciliares, nos bairros de abrangência do CRAS, assim como a violência, acarretada em grande parte pela ausência de recursos. Violência que se conceitua, de acordo com Saffioti (2004, p. 17) por “[...] ruptura de qualquer forma de integridade da vítima: integridade física, integridade psíquica, integridade sexual e integridade moral”.

O CRAS do bairro do Passo trabalha também com vistas à geração de trabalho e renda aos usuários, visto que o desemprego é uma das principais expressões da questão social, evidenciadas na área de abrangência do centro de referência. Essa realidade não está nada distante da realidade brasileira, pois o excesso de sobrantes<sup>23</sup> no mercado de trabalho ainda é consideravelmente grande. lamamoto (2007) reflete:

Cresce o problema central do mundo contemporâneo, sob o domínio do grande capital financeiro em relação ao capital produtivo: o desemprego e a crescente exclusão de contingentes expressivos de trabalhadores da possibilidade de inserção ou re-inserção no mercado de trabalho, que se torna estreito em relação à oferta de força de trabalho disponível. Essa redução do emprego, aliada à retração do Estado em suas responsabilidades públicas no âmbito dos serviços e direitos sociais, faz crescer a pobreza e a miséria, passa a comprometer os direitos sociais e humanos, inclusive o direito à própria vida (IAMAMOTO, 2007, p. 87).

A centralidade ocupada pelo trabalho na vida dos sujeitos, seja pela condição de subsistência ou pela capacidade para exercer uma atividade profissional, é fator que aumenta a preocupação advinda das poucas oportunidades de emprego, disponibilizadas pelo sistema capitalista. Transformações na esfera produtiva, tais como a crescente mecanização e informatização das indústrias que, conseqüentemente, aumentam a produção e reduzem os custos, retira também dos trabalhadores a oportunidade de trabalho. Segundo Antunes (2007), o contexto atual

---

23 Sobrantes ou exército de reserva. Segundo Marx (2003), “Esta sobra de população forma um exército de reserva industrial que pertence ao capitalista de uma maneira tão absoluta como se o houvesse educado e disciplinado à expensas suas; exército que provê às suas necessidades variáveis de trabalho, matéria humana sempre explorável e sempre disponível [...]” (MARX, 2003, p. 258).

do projeto societário hegemônico apresenta um quadro de muitas “metamorfoses” nas relações trabalhistas, as quais padecem em situações de precarização e destruição das ofertas de trabalho.

Trata-se, portanto, de uma aguda destrutividade, que no fundo é a expressão mais profunda da crise estrutural que assola a (des)socialização contemporânea: destrói-se força humana que trabalha; destroçam-se os direitos sociais; brutalizam-se enormes contingentes de homens e mulheres que vivem do trabalho; torna-se predatória a relação produção/natureza, criando-se uma monumental “sociedade do descartável” [...] mantendo-se, entretanto, o circuito reprodutivo do capital (ANTUNES, 2007, p. 176).

No intuito de abrandar as mazelas ocasionadas pelo desemprego, no ano passado, o CRAS ofereceu oficinas e cursos a grupos de todas as idades, aos quais foi concedido o material produzido, além do conhecimento adquirido, e da oportunidade de expor seu trabalho, juntamente ao grupo na Feira Solidária do Município. O evento se realizou nos primeiros sábados de cada mês, sendo que o valor arrecadado com a venda dos produtos era dividido entre as participantes, ficando um pequeno percentual para o CRAS, para a reposição dos materiais necessários aos cursos.

#### **4.2 Caracterização dos serviços prestados e instrumentos utilizados pelo Serviço Social e equipe de referência do CRAS do bairro do Passo**

A equipe de referência do CRAS desenvolveu, em 2009, atendimentos como cadastramento/ alterações cadastrais de usuários no Programa Bolsa Família; encaminhamento ao cartório de Registro Civil intra e intermunicipal para concessão gratuita de 2ª via de certidão de nascimento e/ou casamento; visitas domiciliares para averiguação sócio-econômica das famílias, denúncias de maus tratos, abandono e/ou violência, bem como toda e qualquer denúncia do não cumprimento dos direitos expressos em lei aos sujeitos; elaboração de estudos e pareceres sociais; acesso aos benefícios eventuais de cesta básica emergencial, auxílio funeral, auxílio natalidade, esgotamento de fossa séptica, solicitação de óculos;

requerimento de Benefício de Prestação Continuada - (BPC), por deficiência e/ou idade; orientações sobre BPC e demais benefícios; visita domiciliar para averiguação sócio-econômica, referente à solicitação de material de construção, volante, módulo sanitário ou inclusão em projeto habitacional.

A rede de atendimento da instituição estava composta, naquele momento, pelas Secretarias do município, especialmente as Secretarias da Habitação e Regularização Fundiária e a Secretaria Municipal da Saúde (representada mais especificamente pelos “Estratégias de Saúde da Família – ESF’s”), pelo Conselho Municipal de Assistência Social, pelo Conselho Tutelar do município, escolas municipais e estaduais do bairro do Passo, presidentes de associações de moradores da área de abrangência, Programa Bolsa Família - PBF, Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI, Agência Municipal da Previdência Social, Associação são-borjense dos Deficientes – ASADESF.

No ano de 2009, o CRAS manteve os seguintes grupos:

- Projeto ASEMA: em consonância com os objetivos propostos pelo projeto, atendeu crianças e adolescentes de 6 a 14 anos, no turno inverso à escola;

- Grupo de Convivência das Mulheres: buscou criar espaço de aprendizado para geração de trabalho e renda. Para isto, desenvolveu as oficinas de bichinhos de miçanga, artesanato em feltro e garrafas PET, crochê, biscuit, cestarias com jornal, curso de manicure (unhas decoradas) e cozinha (cucas, doces e salgados).

- Grupo de Convivência dos Idosos: este teve como público alvo os idosos em situação de vulnerabilidade social e, em 2009, passou a desenvolver, semanalmente, caminhadas matinais e encontros para discussão de assuntos de interesse dos participantes (palestras ou reuniões informais).

- Grupo de Convivência das Gestantes: As gestantes inscritas participaram de oficinas, nas quais foram produzidos itens para o enxoval dos bebês, tais como: edredons, protetores de berço, saco de dormir, lembrancinhas, mantilha, roupas/sapatos de lã, entre outros. A presença de estagiária de Serviço Social possibilitou ao grupo, além do aprendizado das práticas artesanais, também a informação, a conscientização e a discussão sobre seus direitos como gestantes, além dos direitos de seus filhos a partir do nascimento.

O CRAS contou ainda com uma turma de jovens, em torno de 20 pessoas, do curso de auxiliar de cozinha, ministrado em parceria com o SENAI, além de uma

turma de adolescentes que se reunia para utilização dos microcomputadores, com intuito de aprender digitação e acesso básico à internet.

Para que esses serviços fossem e continuem sendo ofertados à população usuária, faz-se necessária a atuação profissional de toda a equipe de referência do CRAS e, principalmente, do assistente social. Este, por meio de seu instrumental de trabalho, busca captar as melhores alternativas a serem viabilizadas, com vistas a contribuir na superação ou transformação da demanda vivenciada pelo usuário. Trabalha ainda, na perspectiva da informação, conscientização e reflexão junto ao usuário em relação aos seus direitos, visando facilitar e/ou proporcionar seu acesso, sempre que se fizer necessário e/ou possível.

O atendimento no CRAS, em 2009, desenvolveu-se de forma simples e direta. Não havia número máximo de atendimentos diários e, cada usuário que chegava à recepção, deveria manifestar sua intenção de atendimento. Ocorria a sistematização dos trabalhos para que não se acumulassem visitas domiciliares, acompanhamentos e elaboração de estudos sociais. Para tanto, o atendimento externo, por parte da assistente social, durante o ano de 2009, ocorria pela manhã e a tarde era destinada às demais atividades. Mesmo assim, aqueles que procuravam o CRAS, no turno da tarde, eram recebidos, acolhidos e agendados para a próxima manhã de atendimentos.

Dentre o instrumental técnico-operativo de trabalho do assistente social, no CRAS eram utilizadas com maior frequência: a acolhida/ prelúdio, a observação, a entrevista, a visita domiciliar e o grupo. Eram elaborados estudos e pareceres sociais sobre casos acompanhados pela profissional, bem como os devidos encaminhamentos a outros órgãos ou meios de acesso a direitos, quando estes não fossem da competência do CRAS.

Em relação aos encaminhamentos efetuados pelo CRAS, cabe salientar quais os órgãos/ profissionais mais demandados pelos usuários no ano passado. As orientações e encaminhamentos geralmente se destinaram à Previdência Social, ao Centro de Atendimento Psicossocial (CAPs), à Secretaria da habitação e Regularização Fundiária, aos ASEMAs, aos CRAS dos bairros Umbu e Arnaldo Matter, aos Conselhos Municipais (tais como o do Idoso, da Criança e do Adolescente e da Assistência Social), aos Postos de Saúde, ao Programa Bolsa Família, encaminhamento de passe-livre, acompanhamento psicológico, dentre outros.

As atividades realizadas com os grupos eram menos direcionadas à assistente social no CRAS, ficando mais a cargo da psicóloga ou das voluntárias que trabalhavam na instituição. Porém, a assistente social auxiliava diretamente a coordenação do CRAS, no desenvolvimento das reuniões da rede interna e externa (reuniões grupais). Nesse espaço, valorizavam-se as discussões do coletivo, buscando refletir sobre os motivos pelos quais ocorriam determinadas situações. Instigavam que o grupo propusesse alternativas que remetessem, segundo Fernandes (2006), ao “enfrentamento coletivo das dificuldades” oriundas da comunidade.

A partir do que foi possível acompanhar durante o processo de Estágio Supervisionado em Serviço Social no CRAS do bairro do Passo, far-se-á referência privilegiada ao trabalho do Serviço Social com o grupo de gestantes, relacionado com a prática interventiva projetada para o público alvo. No próximo item, serão expostos aspectos relativamente importantes, em relação ao trabalho realizado, que busca privilegiar os aspectos da socialização e do mútuo reconhecimento entre os participantes, bem como o seu reconhecimento e fortalecimento enquanto parte integrante da sociedade, com poder de participação, articulação e consciência crítica.

#### **4.3 Sistematização das atividades realizadas no CRAS do bairro do Passo**

Paralelamente às atividades cotidianas desempenhadas no CRAS, juntamente e/ou sob a supervisão da assistente social, fora elaborado projeto para intervir com o grupo de gestantes do CRAS. Os encontros do grupo de gestantes ocorreram, em 2009, às quintas-feiras, pela manhã. Objetivavam que as mulheres aprendessem a confeccionar o enxoval dos bebês, os quais estavam “esperando”. Esses grupos/cursos, segundo informações coletadas no CRAS, em 2009, são ofertados por decisão do Conselho Municipal de Assistência Social que, juntamente com a Secretaria Municipal de Trabalho, Assistência Social e Cidadania,

entenderam ser esta a melhor forma de repassar o benefício eventual<sup>24</sup> de auxílio natalidade.

As gestantes inscritas nesse grupo participam de oficinas, em que são produzidos edredons, protetores de berço, saco de dormir, lembrancinhas de nascimento, mantilha, roupas/ sapatos de lã para o bebê. Por meio de observações e entrevistas junto a esse público, notou-se que não ocorria entre elas o desenvolvimento de atividades que permitissem o estabelecimento de outros vínculos que ultrapassem o visível, o conhecido, ou seja, a gravidez. O grupo das gestantes do CRAS tinha como fator identificador unicamente a própria condição de estar gestando. Percebia-se uma lacuna em relação à obtenção de informações precisas, sobre os direitos a elas concernentes e aos cuidados nos aspectos físico e psicológico, que deveriam ter durante a gravidez.

Considerando a intersetorialidade como um dos princípios organizativos do Sistema Único de Assistência Social, pensou-se ser pertinente elaborar um projeto que, destinado à execução no âmbito da Assistência Social (CRAS), também contivesse essa característica. Para tanto, cogitou-se a participação de profissionais de outras áreas, tais como saúde, educação e ou psicologia, que estivessem vinculadas ao trabalho com as políticas sociais públicas, direitos dessas cidadãs.

As observações junto ao grupo levaram à reflexão e à projeção, inicialmente, de quatro encontros com profissionais da área do Serviço Social e da Psicologia, para que as participantes tivessem acesso a algumas informações relativas à gravidez (intencionalidade). O objetivo principal do projeto seria criar um espaço de reflexão, informação e conscientização, acerca dos direitos vinculados à gestação, com vistas a fortalecer a autonomia e a capacidade de participação das mulheres, no contexto social em que se inserem, principalmente neste período (finalidade). A escolha do foco para trabalho ocorreu por se ter constatado que a maioria das gestantes, que frequentavam o grupo naquela oportunidade, (início do estágio), tinham como fator comum a desinformação, quanto ao benefício eventual de auxílio natalidade.

---

24 Os benefícios eventuais são garantidos pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) – Lei nº 8.742/ 93 e regulamentados pela Lei Municipal nº 3.993/ 2009. A legislação municipal estabelece os critérios para concessão dos benefícios eventuais, elencando suas modalidades e destacando o caráter temporário e suplementar dos mesmos.

Nenhuma delas, segundo contato inicial por meio de entrevista individual, tinha conhecimento sobre a motivação para formação desses grupos. A exemplo do que existe no CRAS do bairro do Passo, os grupos de convivência/ ocupacionais para as gestantes, ofertados nos CRAS, são a forma de repasse do benefício eventual de auxílio natalidade, adotada pela Secretaria Municipal de Trabalho, Assistência Social e Cidadania e aprovada pelo Conselho Municipal de Assistência Social, em São Borja.

O projeto elaborado pela acadêmica de Serviço Social, para intervir junto ao grupo de gestantes, denominado “Conhecendo Direitos”, propõe maior interação entre as mulheres participantes do grupo, pois parte do pressuposto de que experiências de vida podem ser socializadas. De acordo com Guimarães (2004), a partir da expressão das necessidades pessoais de cada membro do grupo, há o favorecimento da formação de vínculos que faz do grupo uma referência a seus integrantes. “As questões vividas como subjetivas e pessoais acabam compreendidas em seu verdadeiro contexto social e são grupalmente enfrentadas, não mais apenas e tão somente como particulares, mas como sociais” (GUIMARÃES, 2004, p. 128).

Esta proposta interventiva visou informar, conscientizar as gestantes, assim como estimular a reflexão em torno das informações repassadas em relação aos direitos, pelos quais deveriam ser assistidas, em razão da gestação. A partir da apresentação, leitura e discussão sobre a Lei dos Benefícios Eventuais – Auxílio natalidade –, Sistema Único de Saúde/ SUS (especialmente dos artigos relacionados ao parto), Estatuto da Criança e do Adolescente/ECA e de outros temas relacionados à gravidez, como amamentação, sexualidade durante a gestação e saúde bucal, foram sendo proporcionados espaços de debate e participação das usuárias que, gradativamente, passaram a sentir-se mais à vontade, na exposição das situações particulares vivenciadas.

Partindo da idéia de que as gestantes deveriam ter conhecimento sobre essas informações para, quando necessário ou oportuno, pudessem opinar em relação à forma e qualidade da oferta do benefício a que fazem jus, foi elaborado o projeto mencionado, no qual se descreve, a seguir, a metodologia. Nessa etapa de efetivação do processo interventivo, é que, segundo Jacoby; Sperotto; Türck (2003), o aluno-estagiário estabelece concretamente a relação entre a teoria e a prática, na qual, a partir da escolha de instrumentos técnico-operativos e de estratégias

metodológicas, realiza o processo de trabalho, considerando o que já observou durante a análise da instituição e da realidade a ela condizente, com vistas a alcançar os objetivos/ intencionalidade do projeto.

No quadro a seguir, constante na próxima página deste estudo, estão elencadas as principais características sócio-econômicas das gestantes participantes do grupo do CRAS. Para melhor entendimento sobre o perfil das usuárias demandatárias do projeto “Conhecendo Direitos”, cuja prática interventiva será relatada posteriormente, faz-se na sequência do quadro a descrição dos dados nele contidos.



**Perfil das gestantes integrantes do grupo do CRAS do Passo**

GESTANTE	IDADE	TEMPO GESTAÇÃO	EST. CIVIL	PROFISSÃO	ESCORALIDADE ATUALMENTE	RENDA FAMILIAR	BENEF. PBF (Valor)	CARACT. RESIDÊNCIA A (PROPRIETÁRIO)	Nº FILHOS/ Nº MEM-BROS FAMÍLIA (exceto bebê)	MORA COM O PAI DO BEBÊ	PRÉ-NATAL (ESF)
<b>A</b>	<b>20</b>	<b>3M</b>	SOLT	Do lar; Manicure	2º ano E.M./ Não	+/- R\$930,00	Não	Alvenaria, boas condições; (Avós; co- hab)	00/03	Não	Em dia (12)
<b>B</b>	<b>15</b>	<b>4M</b>	SOLT	Estudante	5ª série E.F./ Sim	Não soube informar	Sim (tia) (R\$44,00)	Mista; 2 peças; (Mãe; co- hab)	00/03	Não	Em dia (03;05)
<b>C</b>	<b>14</b>	<b>7M</b>	SOLT	Do lar	1º E.M./ Não	+/- R\$930,00	Não	Alvenaria; Boas cond; 5peças; (Sogro; co- hab)	00/04	Sim	Em dia (02)
<b>D</b>	<b>21</b>	<b>8M</b>	SOLT	Do Lar/ Diarista	Ens. Médio/ Não	Auxílio Mãe	Não era cadastra-da. Fez cadastro no CRAS	Alvenaria; 04 peças; (Mãe; cedida)	02/04	Não	Em dia (02)

<b>Perfil das gestantes integrantes do grupo do CRAS do Passo</b>											
<b>F</b>	<b>28</b>	<b>5m</b>	SOLT	Do lar	1º E.M./ Não	R\$465,00	Sim (R\$44,00)	Alvenaria; boas cond; 06 peças; (Própria)	02/04	SIM	Em dia (02)
<b>G</b>	<b>13</b>	<b>6m</b>	SOLT	Estudante	5ª E.F./ Sim	Não Soubes Informar	Sim (mãe) (R\$134,00)	Alvenaria; boas cond; 05 peças; (Mãe; co- hab)	00/05	SIM	Em dia (02)
<b>H</b>	<b>18</b>	<b>6m</b>	SOLT	Do lar	1º E.M./ Não	R\$465,00	Não	Alvenaria; 06 peças; (Sogra; co- hab)	00/03	SIM	Em dia (03;05)
<b>I</b>	<b>31</b>	<b>6m</b>	SOLT	Do lar/ pescadora	3ª E.F./ Não	+/-R\$465,00	Sim (R\$134,00)	Mista; 04 peças; cond. Precárias; (Própria)	05/07	SIM	Em dia (03;05)
<b>J</b>	<b>37</b>	<b>5m</b>	SOLT	Empregada doméstica	5ª E.F./ Não	R\$400,00 (+ bicos Compa- nheiro)	Sim (R\$122,00)	Alvenaria; boas cond; 06 peças; (Alugada)	03/05	SIM	Em dia (03;05)

Figura 2 - Perfil das gestantes do grupo do CRAS do Passo de setembro a novembro/2009.  
Fonte: Elaboração da acadêmica.

Por meio das informações coletadas, pode-se constatar que o grupo de gestantes, como a maioria das demais usuárias do CRAS, constituía-se, no período de setembro a novembro de 2009, de mulheres jovens, com idade entre 13 e 37 anos. Poucas realizavam outra atividade, além de cuidar da casa e do companheiro (com os quais vivem em situação de união estável não formalizada), assim como dos filhos. Das dez mulheres participantes do grupo no referido período, apenas duas estavam estudando. Pelos dados que se observam no quadro, pode-se mensurar que: 50% do grupo afirmou como grau de escolaridade o Ensino Fundamental (incompleto); 40% Ensino Médio (incompleto) e 10% Ensino Médio (completo).

Quanto à análise dos dados que compõem o perfil econômico do grupo, é necessário que se façam algumas observações. A renda familiar é igual ao somatório dos rendimentos de todos os membros da família, declarados pela usuária, exceto dos valores oriundos do Programa Bolsa Família. O número de filhos não considerou a atual gestação. A expressão “membros da família” inclui filho(s), companheiro, a usuária e todas as pessoas que compõem o núcleo familiar, ou seja, que residem junto à gestante (independente do grau de parentesco ou da ligação que estabeleçam com esta).

Quatro gestantes do grupo, bem como suas famílias, estavam em patamares econômicos superiores ao estabelecido pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, como condicionalidade para usufruírem dos serviços sócio-assistenciais prestados pelo CRAS. No entanto, após averiguação e atendimento pela assistente social e coordenação da instituição, constatou-se a pertinência dessas participações.

Dentre as demais gestantes, duas não souberam informar os rendimentos familiares. As demais estavam enquadradas nos critérios de concessão de benefícios, ou seja, renda per capita inferior a R\$ 120,00.

Com raras exceções, as moradias das gestantes e familiares constituíam situação de co-habitação. Sogros(as), pais, mães, avós são os principais entes apontados como responsáveis pela cessão de espaço em suas residências. Estas, em geral construídas em alvenaria e, apesar de poucos cômodos, em condições de moradia. Todas declararam ser solteiras e apenas três não moravam junto com o pai do bebê (companheiro).

Quanto ao pré-natal, todas informaram estar em dia com as consultas e exames. Declararam ainda receber atenção privilegiada das agentes de saúde que atuam em seus bairros. Salienta-se que todas as informações foram coletadas e realizada entrevista individual com as gestantes, por meio de questionamentos constantes na ficha cadastral de usuários do CRAS. Os nomes das gestantes foram substituídos por letras de “A” a “J”, para que suas identidades fossem preservadas.

A seguir, o quadro 3 contém a descrição das atividades planejadas para a intervenção junto ao grupo de gestantes do CRAS, divididas em encontros e/ou atividades. Considerando o planejamento como um momento importante para o êxito das atividades de todo projeto e ação profissional, consta no projeto de intervenção, caso se faça necessária, a realização de reuniões e reflexões, em torno das atividades e dos temas propostos, para melhor adequá-los à realidade na qual se está intervindo. Conforme Baptista (2000), planejamento:

[...] refere-se, ao mesmo tempo, à seleção das atividades necessárias para atender questões determinadas e à otimização de seu interrelacionamento, levando em conta os condicionantes impostos a cada caso (recursos, prazos e outros); diz respeito, também, à decisão sobre os caminhos a serem percorridos pela ação e às providências necessárias à sua adoção, ao acompanhamento da execução, ao controle, à avaliação e à redefinição da ação (BAPTISTA, 2000, p. 13).

Porém, desde a elaboração, será priorizada a manutenção do cronograma inicial do projeto, para que as atividades se desenvolvam em tempo hábil e, sendo assim, conseqüentemente, com maior qualidade.

<b>Atividades planejadas no Projeto de Intervenção “Conhecendo Direitos”</b>			
<b>ATIVIDADE – DATA PROGRAMADA</b>	<b>DETALHAMENTO DA(S) ATIVIDADE(S)</b>	<b>OBJETIVO(S) INICIAL(AIS)</b>	<b>RECURSOS NECESSÁRIOS</b>
<b>PRIMEIRO ENCONTRO - 03/09</b>	Planejamento da equipe em torno dos temas e formas de apresentação/debate no grupo.	A partir do planejamento ministrar as atividades previstas no projeto com a forma didática mais apropriada, organizada e cujo aproveitamento atinja o maior nível possível dentro do grupo de trabalho.	<b>MATERIAIS:</b> Microcomputador, impressora, folhas A4, Lei dos Benefícios Eventuais, Estatuto da Criança e do Adolescente e materiais diversos de colaboração das demais integrantes da equipe de trabalho. <b>HUMANOS:</b> estagiária e assistente social CRAS do Passo (supervisora de campo).
<b>VISITAS DOMICILIARES (VD's) - 10 A 17/09</b>	Propostas para a primeira semana do mês de setembro, com vistas a realizar convite para a primeira reunião junto ao grupo de reflexão, informação e conscientização das gestantes do CRAS Passo.	Explicar o foco e o objetivo central do trabalho, bem como realizar pessoalmente o convite às gestantes destacando seu protagonismo nestes encontros.	<b>MATERIAIS:</b> Carro próprio, combustível, convite impresso com a programação do projeto na íntegra. <b>HUMANOS:</b> estagiária.
<b>SEGUNDO ENCONTRO - 24/09</b>	Boas vindas; Apresentação da equipe de trabalho. Distribuição de material. Trabalho expositivo dialogado do assistente social sobre a legislação pertinente aos direitos das gestantes e dos bebês. Ao final, solicitar às participantes um desenho ou frase em relação ao que mais lhe chamou atenção ou ao que melhor fixou em sua memória sobre o tema dialogado, o que servirá como meio de monitoramento do processo. Fotos.	Discorrer sobre os direitos mencionados a fim de proporcionar a este segmento populacional, contato com as leis vigentes. O desenho/ frase visa compor painel ao final dos encontros do grupo.	<b>MATERIAIS:</b> Sala, cadeiras, quadro-negro, giz, cópias do Decreto 6.307/ 2007 e do ECA, folhas A4, giz de cera, canetas, blocos para anotações, crachás e câmera fotográfica. <b>HUMANOS:</b> estagiária e assistente social do CRAS do Passo.
<b>TERCEIRO ENCONTRO - 08/10</b>	Boas vindas, distribuição de material. Palestra da assistente social sobre a relação entre os direitos e a condição socioeconômica ou a relação entre pobreza, cidadania e autorealização. Encerramento, elaboração dos desenhos e/ou frases que expressem o significado do encontro, seus aspectos mais relevantes. Recolhimento do material.	Ampliar a noção de cidadania e do significado do papel da mulher, independente de condições financeiras, como ser de direitos.	<b>MATERIAIS:</b> Sala, cadeiras, quadro-negro, giz, folhas A4, giz de cera, canetas, blocos para anotações e crachás. <b>HUMANOS:</b> estagiária e assistente social convidado(a).

<b>Atividades planejadas no Projeto de Intervenção “Conhecendo Direitos”</b>			
<b>QUARTO ENCONTRO - 22/10</b>	Boas vindas, distribuição de material. Abordagem do(a) Psicólogo(a) sobre o fortalecimento da autoestima individual, enfocando aspectos psicológicos e emocionais bem como aos relacionados à sexualidade durante a gestação. A assistente social, deve abordar temática da valorização da mulher no contexto familiar e comunitário a partir das garantias legais e dos direitos sociais já conquistados, abordando a matricialidade. Encerramento: diálogo entre as participantes. Elaboração dos desenhos e/ou frases que expressem aspectos mais relevantes. Recolhimento do material.	Elevar a auto estima, despertar a percepção sobre a sexualidade na gravidez, salientar paralelamente o valor da mulher chefe de família e líder de grupos comunitários.	<b>MATERIAIS:</b> Sala, cadeiras, quadro-negro, giz, folhas A4, giz de cera, canetas, blocos para anotações e crachás. <b>HUMANOS:</b> estagiária e psicólogo(a).
<b>QUINTO ENCONTRO - 05/11</b>	Boas vindas. Avaliação do projeto; aplicação do questionário e debate em relação ao processo desenvolvido. Composição de um painel com os desenhos e/ou frases elaborados pelas participantes nas reuniões. Agradecimento pela participação e convite para a permanência no CRAS Passo. Confraternização, distribuição de mimos com mensagens; Fotografias.	Desenvolver a avaliação final do projeto; construir painel que servirá como meio de repassar os conhecimentos e o significado do projeto realizado aos usuários e colaboradores do CRAS Passo. Confraternização para selar relação de confiabilidade e vínculo entre usuários(as) e profissionais da equipe.	<b>MATERIAIS:</b> Sala, cadeiras, questionários impressos, canetas, papel pardo, canetões, cola, fita dupla face, fotografia do primeiro encontro, câmera fotográfica, mimos com mensagem impressa, lanche e suco/refrigerante. <b>HUMANOS:</b> estagiária
<b>ELABORAÇÃO RELATORIO FINAL DE ESTÁGIO - MÊS DE NOVEMBRO</b>	A partir da avaliação e do término da execução do projeto, elaboração do Relatório Final sobre todo o processo desenvolvido,	Apresentação junto à instituição concedente do campo de estágio e à Universidade Federal do Pampa com vistas à composição da nota final nesta disciplina do VII semestre.	<b>MATERIAIS:</b> Microcomputador, impressora, folhas A4, material de referência bibliográfica (incluindo as legislações pertinentes), internet. <b>HUMANOS:</b> acadêmica estagiária, supervisoras de campo e acadêmica.

Figura 3 – Atividades planejadas no Projeto de Intervenção “Conhecendo Direitos”

Fonte: Elaboração da acadêmica.

A seguir, faz-se o relato das atividades realizadas junto ao grupo, com base no planejamento ilustrado.

O primeiro encontro do projeto ocorreu entre a estagiária e a assistente social do CRAS, a qual auxiliou na elaboração e captação de materiais a serem xerocados, para distribuição entre as gestantes do grupo, principalmente no primeiro encontro, organizado e ministrado por estas. Foi feita a combinação das falas e a confirmação da data junto à coordenação do CRAS, para que se fizessem os devidos contatos com a instrutora voluntária do grupo, acordando quanto à cessão do horário, para o desenvolvimento das atividades programadas.

A realização da segunda etapa ocorreu conforme o planejado, tendo sido elaborado material (Apêndice A) contendo toda a programação inicial do projeto. No entanto, as visitas domiciliares foram realizadas com alguns dias de atraso, em virtude de fatores climáticos. Estas ocorreram nos dias 21 e 22 de setembro, ficando bastante próximas da data do primeiro encontro, marcado para o dia 24 de setembro. Contudo, a recepção das gestantes, durante as visitas, foi acolhedora, o que passa credibilidade em relação ao êxito nas reuniões.

Durante a visita domiciliar, além de entregar o folder informativo, falou-se um pouco sobre o projeto e sobre a situação das gestantes (cada uma em específico). Foram convidadas, inclusive algumas mulheres que já haviam dado à luz os seus bebês, para que partilhassem sua experiência com as demais. O modelo do material informativo distribuído entre as convidadas consta no apêndice A deste estudo. Além do folder para as participantes do grupo, foi elaborado um convite entregue aos Estagiários de Saúde da Família (ESF's), para que fossem repassados às gestantes da comunidade em geral. Estes também foram entregues nos dias 21 e 22 de setembro, nos postos.

Em relação ao segundo encontro do projeto, pode-se relatar que fluiu conforme o planejado, exceto quanto à distribuição de crachás, que não houve, e quanto à lista de presenças elaborada, para que servisse como indicador nos momentos de monitoramento e avaliação do projeto. Realizou-se no dia 24 de setembro de 2009, quando se reuniram 04 gestantes e outras 05 mulheres (entre mães de gestantes e participantes do grupo, que já deram à luz seus filhos). Uma das gestantes é participante nova no grupo, advinda dos convites deixados nos postos de saúde do bairro. Nesta oportunidade, foram expostas as leis dos benefícios eventuais (ressaltando-se o auxílio natalidade) e o Estatuto da Criança e

do Adolescente, para que as participantes tenham um contato inicial, com a legislação pertinente a essa etapa de suas vidas. Foram mencionados alguns artigos das leis, para que pudessem ser melhor explicados e clarificados junto às gestantes, fazendo a relação de sua aplicação no dia-a-dia.

A assistente social do CRAS explanou a Lei dos Benefícios Eventuais, abordando sua constituição, desde a esfera federal (Decreto 6.307/07) até a Lei Municipal (Lei 3.993/09), que está redigida de acordo com as diretrizes do Estado. Foram explicados os critérios de acesso aos benefícios, bem como o papel do AS na concessão ou não destes aos usuários.

Em seguida, a estagiária abordou alguns artigos do Estatuto da Criança e do Adolescente, especialmente os que tratam dos direitos em relação à gestação e ao bebê. Algumas dúvidas foram esclarecidas, contribuindo para desvendar noções prévias (preconceitos) das participantes. Ainda foram tratados o Art.19-J e L, do Capítulo VII, da Lei 8.080/ 90, que trata do Sistema Único de Saúde (SUS), no que tange ao direito a um acompanhante no período que antecede ao parto, no parto e pós-parto imediato. Esse direito foi uma surpresa para muitas, já que se sabe, em geral, não ser permitida a participação de ninguém junto à parturiente com baixa pelo SUS.

Ao final da reunião foram elaborados desenhos/ frases representando o que fora mais significativo durante a exposição dos temas propostos. Todas as presentes foram solícitas ao pedido. Estes farão parte de um painel, na data de encerramento deste projeto, onde ficará representado o significado do projeto na vida social das participantes. As fotografias que marcaram o encontro foram tiradas pela psicóloga do CRAS, que também esteve prestigiando parte do encontro.

O terceiro encontro foi a primeira etapa do projeto que sofreu alterações, isto porque, conversando com as gestantes do grupo e com a assistente social do CRAS, percebeu-se que haveria maior necessidade e aproveitamento por parte das gestantes, se trouxéssemos profissional da área da saúde para dar sua contribuição. Desde então, buscou-se uma ginecologista, com a qual não foi possível o contato. Em seguida, foi decidido, então, com colaboração e influência da assistente social do CRAS, contatar uma enfermeira, do Posto de Saúde do Centro da cidade. Esta, muito atenciosa, imediatamente prontificou-se para abordar sobre a amamentação, trazendo para o grupo o material que estivesse disponível sobre o tema. Com isto, alterou-se o objetivo do encontro, que passou a ser “esclarecer alguns mitos e



dúvidas em relação à amamentação, bem como demonstrar as formas de fazê-lo, com vistas a contribuir no bom andamento desse momento de intensa relação entre mãe e filho”.

A enfermeira abordou aspectos físicos, biológicos e também emocionais que influenciam na amamentação. Ressaltou a questão da qualidade e composição do leite materno, assim como as formas de contribuir para maior produção deste. Demonstrou posições alternativas para esse momento, locais mais adequados e ressaltou a importância desse contato ser apenas entre mãe e filho, com serenidade. Destacaram-se, também, as dicas quanto à maneira de alternar o seio dado ao bebê e as formas de fortalecer a auréola, para que sejam evitadas rachaduras ou outras conseqüências.

A profissional explicou sobre a relação entre a quantidade de leite produzida e a fome do bebê, demonstrando o tamanho do estômago do recém-nascido (representado pela sua mãozinha fechada) e, desta forma, conscientizando de que a quantidade inicial é suficiente para a satisfação total do bebê. Destacou o que é certo e o que é errado no ato de amamentar.

Durante a fala da enfermeira, em diversos momentos, as gestantes, que neste dia somavam quatro pessoas, pronunciaram-se, trazendo dúvidas e colocações a respeito de como já haviam procedido anteriormente, no caso das que já não eram mães de “primeira viagem”.

Enquanto palestrante e ouvintes interagem, foram tiradas algumas fotografias e organizado um mimo para ofertar à palestrante pela colaboração prestada. Ao término do encontro, as gestantes elaboraram comentários por escrito, sobre a temática abordada pela enfermeira, relacionando o que haviam aprendido naquela manhã. Ao final da reunião foi servido um lanche coletivo às gestantes e à convidada.

O quarto encontro ocorreu de acordo com o programado, ficando de fora, novamente, apenas a distribuição dos crachás. Houve ainda, uma alteração na delimitação do tema, que também em função de algumas integrantes do grupo, pensou-se melhor, falar sobre a aceitação e o significado da gravidez na vida da mulher e da família desta.

Para tanto, a psicóloga do CRAS iniciou falando às quatro gestantes presentes, sobre o sentido da gravidez para cada uma. Pediu que as mulheres refletissem sobre o propósito da gravidez para elas e para sua família. Destacou que

a aceitação da gravidez, mesmo quando não fora programada, acarreta um período de maiores benefícios e um parto mais tranquilo. Cada gravidez é um período especial, que transforma a vida de todas as pessoas que se relacionam com a mãe e com o bebê.

Também foram abordados os temas da sexualidade e do amor entre o casal, durante e após a gravidez/ parto. As gestantes concordaram que muitas alterações ocorrem nessa fase de suas vidas, refletindo inclusive nas relações amorosas. É preciso manter a vaidade e procurar não relaxar na própria aparência e com os pertences do bebê, principalmente. A psicóloga salientou que elas devem conversar muito com a família e, especialmente, com seus companheiros sobre o tempo que deverão dispor para o bebê e sobre os cuidados que deverão ter em relação a ele, principalmente a partir do nascimento.

A psicóloga mencionou as três fases principais em que se divide a gravidez: primeiro, segundo e terceiro trimestre, destacando os sintomas característicos de cada uma das fases. Dessa fala, destaca-se o que se refere ao terceiro trimestre, quando, segundo ela, a gestante se aproxima mais da família, principalmente de sua mãe (ou da pessoa que exerceu este papel). É nesse momento que a gestante passa a compreender melhor as atitudes de sua família em relação à sua criação e desenvolvimento, colocando-se, dessa forma, no lugar da mãe, do pai, do companheiro. Essa reflexão fará com que o relacionamento da família se aperfeiçoe e fortaleça-se para receber a criança que está sendo gerada.

Ao final do encontro, como já se fizera antes, as mulheres presentes elaboraram comentário por escrito, sobre o aprendizado que obtiveram com a fala da psicóloga e da relação que fazem sobre si mesmas. Foi servido lanche coletivo (que estava previsto inicialmente) e entrega de flores à palestrante.

O quinto e último encontro do plano de intervenção, a exemplo do terceiro, também sofreu algumas alterações, tendo em vista a percepção da necessidade e do desejo, por parte do grupo, de mais momentos de troca de experiências e aquisição de conhecimentos sobre aspectos gerais da gestação. Primeiramente, foi feito contato via ofício com um médico (ginecologista e obstetra), do qual não houve retorno até o início de novembro. Assim, optou-se, com aprovação da assistente social, convidar outro profissional. Conversando com a enfermeira-chefe de um dos ESF, da área de abrangência do CRAS, solicitou-se a contribuição de um profissional daquele espaço. O retorno foi breve com o nome de uma odontóloga,

que se disponibilizou a conversar sobre a saúde bucal na gestação e higienização da gengiva e dentinhos do bebê/ das crianças. Firmou-se, então, para o dia 12 de novembro esse encontro (atrasando em uma semana a finalização do projeto), para que houvesse tempo da profissional para preparar seu material e para que fossem feitas as devidas alterações no planejamento inicial das atividades. A mudança na data do encontro foi avisada às participantes do grupo, via mensagem de telefone celular, o qual havia sido fornecido desde o primeiro encontro, na listagem de presenças do grupo. Entende-se que, os assistentes sociais enquanto profissionais sintonizados às transformações sociais, econômicas e tecnológicas, que ocorrem incessantemente no contexto atual, devem recorrer a esses meios para agilizar e qualificar o atendimento, bem como para estabelecer relação de igualdade de condições e acesso aos usuários dos serviços sócio-assistenciais.

Neste dia, 12 de novembro, a dentista do ESF esteve no CRAS, conversando de forma e clara e acessível com as gestantes do grupo. Após uma breve apresentação à profissional e depois da assinatura da lista de presenças, a palavra foi concedida a ela para que desse início a sua exposição. Mais do que uma palestra, foi proporcionado ao grupo um momento de esclarecimento de dúvidas, principalmente no que diz respeito à higiene bucal de bebês e crianças de até cinco anos de idade.

Segundo a dentista, devem-se evitar, nesse período, medicações fortes e contato com água que contenha alto nível de flúor. Até os dois anos de idade, deve-se evitar, inclusive, o uso de pasta de dentes, utilizando-se apenas a escova dental.

Ela destacou, também, que a amamentação auxilia na formação maxilar/facial. Segundo ela, chupar o dedo e a chupeta altera a dentição, sendo que, a partir dos dois anos, esse hábito pode afetar a arcada dentária, ficando mais difícil sua correção.

As gestantes fizeram questionamentos gerais sobre a ida ao dentista, durante a gravidez, e sobre alguns efeitos nos dentes, ocasionados pela chupeta e mamadeira. Estabeleceu-se uma relação de troca e de (re)conhecimento entre as gestantes e a odontóloga, que esclareceu, inclusive sobre doenças que podem ser transmitidas pela saliva da mãe aos filhos/ bebês. A profissional mencionou a disponibilidade de atendimento no posto de saúde, constituindo um direito das usuárias em acessar seus serviços, por meio do Sistema Único de Saúde.

Durante a explanação do tema, foram tiradas algumas fotos para registrar o

momento e para que constassem no cartaz que seria confeccionado em seguida. Após o término da fala da palestrante e da entrega de flores a ela, como agradecimento pela disponibilidade, ocorreu o momento do lanche coletivo.

Finalmente, iniciou-se a etapa do monitoramento do encontro deste dia, por meio da elaboração de comentários e/ou desenhos sobre o tema discutido. Tão logo encerrada essa etapa, fez-se uma breve reflexão sobre os encontros do projeto, (desde o dia 24 de setembro até o dia 12 de novembro). Relembrando cada uma destas reuniões, considerou-se que seria mais fácil que respondessem ao formulário/questionário de avaliação do projeto, apresentado no apêndice B, impresso em uma via, para cada gestante presente.

Enquanto cada gestante respondia seu formulário/questionário e elaborava seu comentário sobre o que dissera à dentista, deu-se início à montagem do painel, com todas as mensagens escritas por elas, no decorrer do projeto. As fotos de datas anteriores haviam sido reveladas, ficando apenas as desta data para serem acrescentadas, na próxima semana, ao painel, fazendo uma relação entre as mensagens, a foto, o profissional colaborador e o tema abordado em cada dia de encontro do projeto. O painel, depois de pronto, foi exposto na sala, onde são realizadas as oficinas de grupos do CRAS, dando destaque ao aprendizado de cada participante. Ressalta-se que as mensagens não deveriam ser necessariamente assinadas, ficando a critério de cada usuária fazê-lo ou não. Assim como a disponibilidade em aparecer nas fotos, também a assinatura no material produzido foi espontânea e consentida.

O final do mês de novembro foi reservado à elaboração do Relatório Final de Estágio. Essa etapa foi desenvolvida dentro da previsão inicial de tempo e prazos estabelecidos.

#### **4.4 Algumas constatações: limites e possibilidades no processo de trabalho desenvolvido pelo assistente social no CRAS do bairro do Passo**

As aproximações com as normatizações, referentes à Política Nacional de Assistência Social e as vivências proporcionadas pelo processo de Estágio Supervisionado em Serviço Social, oportunizaram a identificação de aspectos que

legitimam e impulsionam a prática profissional, bem como de fatores que limitam, cerceiam o desenvolvimento desta, no contexto da prestação de serviços sócio-assistenciais. Serão apontadas, a seguir, as principais constatações e algumas proposições consideradas pertinentes às referências.

A inserção nos campos de estágio, enquanto primeira turma de Serviço Social da Universidade Federal do Pampa - Unipampa, num município onde ainda não se tem clareza em relação ao real e significativo papel que o assistente social exerce na mediação das relações sociais cotidianas, dificultam a credibilidade em relação às possibilidades de transformação/ superação das realidades, especialmente nas situações de expressões de desigualdade social. Esse fator pode, frequentemente, dificultar o desenvolvimento das práticas interventivas, projetadas pelos estagiários.

Considerando o desconhecimento dos usuários acerca do compromisso profissional da categoria e das etapas relativas a sua formação (estando o estágio, neste caso, configurado como etapa decisiva e imprescindível no processo de graduação em Serviço Social), pode-se compreender a resistência dos indivíduos em ser atendidos individual ou coletivamente por assistentes sociais em formação. Assim se explica a lenta visualização das mudanças em muitos casos de intervenções, realizadas por estagiários. O estabelecimento da confiança e do vínculo para com os usuários demanda tempo e estratégias diferenciadas de aproximação e de relacionamento. Esses fatores devem ser revistos e implementados concomitante e constantemente, além dos recursos e das técnicas gerais utilizadas em atendimentos característicos da profissão no cotidiano dos CRAS.

Não obstante haja um grande número de limitações para a afirmação do trabalho do assistente social no âmbito dos CRAS, é preciso encará-las enquanto um desafio profissional, uma vez que se sabe da necessidade de profissionais que atuem na mediação dos conflitos que permeiam as relações sociais do sistema capitalista. O entendimento sobre as competências e as atribuições privativas dos assistentes sociais devem ser estratégica e permanentemente trabalhadas pelo profissional, junto à rede interna e externa de trabalhos da instituição, sendo urgente a desmistificação da profissão.

Pelo que pode ser observado, a promoção de capacitações para a equipe do CRAS do bairro do Passo, acerca das competências e atribuições privativas do assistente social, bem como da lei que rege a profissão se faz urgente. Isto porque,

muitas vezes, vêem-se atitudes que não condizem com o respeito devido ao papel desse profissional, dentro de uma instituição que tem como objetivo principal uma das áreas de inserção profissional do Serviço Social por excelência, a assistência social.

Assim, oportunidades de formação continuada são indispensáveis a todos os membros da equipe de referência do CRAS, em especial o assistente social que trabalha diretamente com as transformações da realidade social e, com isto, das demandas de trabalho, relativas ao seu objeto de intervenção.

A inerência da contradição, presente não só na realidade dos sujeitos, como também na prática profissional do assistente social e nas próprias políticas sociais, por vezes, leva a certa confusão na delimitação do objeto de intervenção, bem como nas formas e estratégias a serem utilizadas pelo Serviço Social no seu enfrentamento. Não raro é possível envolver-se, como diria Baptista (2000), num falso dilema. Esse também é fator limitador no processo de trabalho do CRAS do bairro do Passo.

Uma vez que o profissional se perceba inserido nas relações de trabalho do sistema capitalista e, dessa forma, servindo ao capital, mas, em contrapartida, tenha assumido o compromisso em prol das classes subalternas/ trabalhadores, este é induzido a “sentir-se impossibilitado” de trabalhar, uma vez que não pode fazê-lo, rompendo com as práticas capitalistas – já que, é sabido, o Serviço Social está inserido na divisão sócio-técnica de trabalho. Além deste sentimento de negação da contradição inerente à profissão, também o entendimento de que sua atuação profissional poderia levá-lo a alcançar transformações radicais na realidade (messianismo<sup>25</sup>), assim como o oposto extremo a esta pretensão (fatalismo<sup>26</sup>), conduzem à constituição deste “falso dilema” profissional. Estes fatores impedem o assistente social de executar suas atribuições de modo contributivo, tolindo muitas vezes suas iniciativas e inovações na prática interventiva e, segundo lamamoto (2007, p. 22) levando à “[...] acomodação, à rotinização do trabalho, ao burocratismo e à mediocridade profissional”.

---

25 Para lamamoto (2007, p. 22), messianismo profissional consiste em “[...] uma visão heróica do Serviço Social que reforça unilateralmente a subjetividade dos sujeitos, a sua vontade política sem confrontá-la com as possibilidades e limites da realidade social”.

26 lamamoto (2007, p. 21;22) refere-se à atitude fatalista em relação ao processo histórico e, conseqüentemente, ao Serviço Social, “[...] como se a realidade já estivesse dada em sua forma definitiva, os seus desdobramentos predeterminados e os limites estabelecidos de tal forma, que pouco se pode fazer para alterá-los”.

A seletividade na prestação dos serviços sócio-assistenciais pela insuficiência de recursos, tanto municipais quanto estaduais e federais, é fator que limita o alcance das ações assistenciais. Segundo a Constituição Federativa do Brasil de 1988, a assistência social seria concedida a quem dela necessitasse, porém, não é o que se constata.

[...] não raro, os “casos” a serem atendidos são selecionados pela “triagem” ou pela “elegibilidade do problema”. [...] Não raro, o processo de trabalho deslançado compreende a seleção daqueles a serem atendidos dos que serão encaminhados para outros serviços (GENTILLI, 2006, p. 186).

Essa situação coloca o assistente social em constante questionamento profissional e pessoal, por estar deixando de atender parcela considerável de usuários que necessitavam da assistência num determinado momento de suas vidas. Para Gentilli (2006), é papel dos assistentes sociais respeitar e zelar pelos direitos de cidadania, bem como garantir ao usuário seu acesso. Entretanto, a autora salienta que, em muitos momentos, esses profissionais trabalham na perspectiva da negação de “presumíveis usuários às finalidades declaradas nos serviços organizacionais ou nos programas” (GENTILLI, 2006, p. 186).

Com relação ao trabalho no CRAS, em específico, pode-se observar a falta de recursos (humanos e materiais), principalmente para a realização das visitas domiciliares. Isto ocorre, em grande parte pela inexistência de veículo próprio e exclusivo da instituição, para este fim em contraponto com a alta demanda desse instrumento de trabalho à posterior elaboração de estudos sociais, bem como pela sobrecarga de trabalho ao técnico do Serviço Social, inserido naquele espaço.

Há necessidade de aquisição e instalação de programa de computador que servisse como banco de dados. Esse serviço além de assegurar o correto arquivamento dos dados relativos aos usuários do CRAS, poderia agilizar e qualificar o atendimento, transmitindo, inclusive, maior credibilidade aos sujeitos, o que contribuiria no estabelecimento dos vínculos com os usuários (citados anteriormente).

Outro desafio está na crescente demanda que, em razão da disseminação da pobreza e da miséria, proporcionalmente, contrasta com o escasso reconhecimento da necessidade de profissionais com formação em Serviço Social, para atuarem

junto a essas comunidades, elaborando projetos, promovendo o acesso a políticas públicas e direitos sociais, com vistas a reduzir os efeitos maléficos que o sistema capitalista tem acarretado na sociedade.

O número reduzido de profissionais do Serviço Social, inseridos nos CRAS, (no CRAS do bairro do Passo havia apenas um, em 2009), conseqüentemente, reduz os atendimentos, a qualidade destes e a possibilidade da efetivação da proposta do SUAS, em relação ao acompanhamento das famílias em situação de vulnerabilidade social.

A alocação de um único profissional da área do Serviço Social, para o atendimento da instituição, impossibilita a sua atuação de forma mais autônoma, ficando bastante restrita aos programas, projetos e serviços elaborados e gestados pela instituição. Mesmo ocorrendo a percepção e a crítica propositiva, por parte da profissional do Serviço Social, as demandas que emergem cotidianamente suprimem o desejo, a disponibilidade pessoal e a possibilidade de planejar, elaborar e executar projetos, mais voltados aos interesses da comunidade, em específico.

Segundo Barroco (2006, p. 205), a competência ético-política profissional “[...] não depende somente de uma vontade política e da adesão a valores, mas da capacidade de torná-los concretos, donde sua identificação como unidade entre as dimensões ética, política, intelectual e prática [...]”. Lutar em favor dos diversos interesses, projeções e direitos dos usuários é fator indispensável na garantia da condição de profissional que trabalha na perspectiva da autonomia, da liberdade e do respeito.

Falhas no sistema de rede de atendimentos, tais como a parca ou inexistente participação de algumas instituições e/ou departamentos, em projetos e atividades propostas pelo CRAS (cite-se o exemplo das necessárias alterações realizadas no planejamento inicial do projeto “Conhecendo Direitos”), representam minimamente a falta de empenho e engajamento na efetivação de direitos, por parte de muitos profissionais que trabalham com a implementação de políticas públicas. Outras situações vivenciadas no período de estágio (a exemplo das sucessivas e inumeráveis faltas nas reuniões de rede, proporcionadas pelo CRAS do bairro do Passo), revelam que, apesar da evolução já alcançada, ainda se está distante de atingir a articulação ideal da rede de serviços sócio-assistenciais, como aliás, preconiza o SUAS.



Ao abordar aspectos que possibilitam o desenvolvimento do trabalho no âmbito da Assistência Social, é impossível não salientar os avanços já ocorridos no cotidiano de materialização dessa política. O reconhecimento da luta por direitos sociais, expressos por meio das políticas sociais e das legislações que as regulam, normatizam e operacionalizam, tais como, na esfera da assistência, a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), as Normas Operacionais Básicas (NOB/ SUAS e NOB-RH/SUAS), configuram novos paradigmas no contexto de atuação profissional do Serviço Social.

A legitimação institucional e profissional, para o trabalho nas práticas sócio-assistenciais, permite a realização dessas atividades de forma organizada, padronizada e abrangente. Os eixos estruturantes do Sistema Único de Assistência Social, expressos na NOB/ SUAS, tais como a territorialização, a descentralização, a matricialidade sócio-familiar, a valorização da participação popular/cidadão usuário, a qualificação dos recursos humanos, permitem que se visualize a prática ideal na prestação dos serviços e, por meio do controle social – também preconizado pelo SUAS – seja possível estabelecer a relação entre a realidade da prática e a idealização desta, buscando atingir, legalmente respaldados, patamares mais satisfatórios de acesso à Assistência Social enquanto política social pública.

Positivamente também, podem ser observadas: a localização da instituição, sendo esta uma área de grande concentração de pobreza e expressões diversas da questão social. Aqui se entenda a efetivação dos princípios da territorialidade e da descentralização propostos pelo SUAS, visto que os serviços são planejados e ofertados, respeitando-se as características, necessidades, interesses e as relações estabelecidas nas imediações dos bairros abrangidos pela instituição, visando à universalidade de cobertura das famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social. A descentralização da gestão dos CRAS, sua organização e funcionamento, têm conseguido prestar serviços mais próximos e condizentes com as demandas da comunidade que abrangem.

O reconhecimento da família, como núcleo social básico pelo Sistema Único de Assistência Social, bem como do direito à convivência familiar, independentemente da forma de sua organização e composição, o apoio na manutenção das condições básicas de subsistência, autonomia, acolhida, convívio e protagonismo social de seus membros demonstram a indispensabilidade e a responsabilidade do trabalho realizado pelos CRAS.

Nesse sentido, faz-se referência à predominância do gênero feminino, presente nas atividades do CRAS do bairro do Passo, buscando atendimento e colocação nos grupos de convivência da instituição. O grupo de mulheres gestantes é um exemplo do reconhecimento, a partir do SUAS do papel central que a mulher exerce na família. A assistência social garantida à maternidade, na forma de benefício eventual de auxílio natalidade, é o ponto de partida na formação desse grupo e na elaboração do projeto de intervenção “Conhecendo Direitos”, implementado pela estagiária junto ao público alvo.

Em relação à atuação da estagiária, acredita-se que tenha sido muito bem compreendida em seus objetivos, usufruindo de total liberdade e apoio na elaboração, planejamento e execução do projeto de intervenção. A atuação e a postura da assistente social do CRAS do bairro do Passo, como supervisora “impôs” limites (ainda que de forma implícita) e, ao mesmo tempo, proporcionou autonomia para agir de acordo com os interesses do grupo com o qual foi decidido trabalhar. Esse campo de estágio pondera-se, pela disponibilidade, qualidade e comprometimento profissional da equipe e abre a possibilidade de grandes parcerias com a universidade, se assim também for de interesse do poder municipal.

Houve receptividade do grupo de gestantes em relação à estagiária e a seu projeto, que além de ter atingido com pouca intensidade a todos os objetivos propostos inicialmente, proporcionou a integração e o fortalecimento da relação entre as participantes do grupo, estabelecendo, ainda que minimamente, a confiança e o diálogo. No início das atividades do projeto, observava-se certo distanciamento entre as mulheres que, com o passar dos encontros e com o reforço do elo que as unia naquele momento, fez com que percebessem que poderiam e deveriam se relacionar, mesmo que fosse somente durante os encontros, às quintas-feiras. Essa conquista permite considerar a execução do projeto “Conhecendo Direitos”, como uma possibilidade de superação da realidade encontrada naquele grupo inicialmente.

Fazer parte da primeira turma de estagiários em Serviço Social da Unipampa, no município de São Borja, implica fatores limitadores, porém, também em fatores que instigam e impulsionam. A possibilidade de conquistar espaço, de iniciar um trabalho longo de conscientização e desmistificação da profissão, não só junto à população usuária, como também com as equipes de trabalho nos mais variados espaços sócio-ocupacionais, onde estão inseridos os assistentes sociais, denota

uma posição privilegiada de responsabilidade. Isto porque, a partir daquilo que for demonstrado e das posturas assumidas, durante as intervenções e o processo de estágio, será edificada a imagem da profissão em São Borja.

#### *4.4.1 Limites e possibilidades no trabalho do assistente social com grupos e o caso do CRAS do bairro do Passo*

Em relação ao trabalho do assistente social com grupos, ressalta-se a necessidade de que este trabalho não seja confundido com a simples prática de terapia ocupacional ou com o aprendizado de trabalhos manuais, muito embora se tenha clareza sobre a relevância dessas práticas na atuação, no tratamento e até mesmo significando mudança de vida a algumas pessoas, quando representar possibilidade de trabalho e renda, mesmo que alternativa.

O processo grupal deve servir, segundo Sperotto (2003), como contribuição da categoria na “[...] construção de uma sociedade mais justa, igualitária e humana” (SPEROTTO, 2003, p. 21). Essa sociedade se constrói, se os indivíduos que a formam estiverem cientes e conscientes das bases sociais, econômicas e políticas da sociedade em que vivem, o que pode e deve ser trabalhado a partir da consciência de grupo, assim como a relação destes com os direitos já conquistados, superando o propósito único de ensino-aprendizagem de técnicas manuais em grupos.

O escasso contato da assistente social do CRAS do bairro do Passo, com os grupos da instituição, no ano de 2009, ocorreu em virtude da alta demanda de atendimentos individuais ou de visitas domiciliares. Elaboração de estudos e pareceres sociais e desempenho de atividades burocráticas restringe o potencial desses grupos. Estes poderiam ser melhor trabalhados, como espaços de reconhecimento mútuo e de fortalecimento enquanto classe, segmento social ou agrupamento por afinidades.

No entanto, a ausência de projetos com esta intencionalidade os remete à mera transmissão de técnicas de artesanato, receitas, embelezamento. Ratifica-se, no entanto, que não se pretende minimizar, nem tampouco menosprezar a importância e o significado dessas técnicas na vida dos usuários. Isto porque, em

muitas ocasiões estes cursos/ oficinas proporcionam melhorias consideráveis na qualidade de vida dessas pessoas, por meio de uma nova fonte de renda, ou mesmo de um novo olhar sobre si mesmos (no aspecto físico). Entretanto, atenta-se para o diferencial que o conhecimento pode refletir, a médio e a longo prazo, nas realidades vivenciadas por esses mesmos usuários.

Seguindo a discussão sobre a atividade grupal, constatar que, numa sociedade baseada na competição e na individualidade, o Serviço Social é uma profissão que convive no/com o coletivo, buscando fortalecê-lo, além de ser contraditório é desafiador. Exige um profissional que saiba trabalhar a socialização, a partir de uma cultura de isolamento e concorrência, da qual também é oriundo e na qual obteve sua formação.

Sabe-se que em muitos momentos históricos a representação coletiva fez a diferença e gerou transformações decisivas no cenário mundial. Para Faleiros (1997), “Uma organização implica a autoconsciência dos interesses e a articulação de recursos e estratégias para realizá-los” (FALEIROS, 1997, p. 102). Os grupos podem significar espaços para a construção do aprendizado a partir do debate, desde que privilegiem os interesses dos usuários em busca da efetivação da sua cidadania, podendo, inclusive, abrir caminhos para formas mais avançadas de organização popular.

O assistente social deve trabalhar com grupos enquanto instrumento, como uma técnica que constitui seu processo de trabalho, distanciado da perspectiva do atendimento fragmentado e do entendimento do grupo como método de adaptação do indivíduo ao “funcionamento social” (KONOPKA, 1950 apud JACOBY; SPEROTTO; TÜRCK, 2003, p.15). Sua intencionalidade, variável de acordo com a demanda do grupo, vai direcionar suas ações e os demais meios pelos quais buscará contribuir com esses usuários.

Os grupos organizados e coordenados por assistentes sociais devem primar pela socialização entre os participantes, estimulando o convívio, o debate, o respeito às diferenças, a confiança, a escuta, dentre outros aspectos importantes no cotidiano de um coletivo. Dessa forma, ao trabalhar com grupos e perceber mudanças em seu comportamento (enquanto todo e também nas “partes complexas” que formam este todo) revigora-se o espírito criativo e inventivo (IAMAMOTO, 2007) que se espera do profissional do Serviço Social e que é

necessário para que as táticas<sup>27</sup> implementadas com o grupo não se esgotem em si mesmas, mas proporcionem resultados constantes na vida dos usuários.

A passagem do senso comum, do modo de pensar desorganizado e folclórico, a um pensar crítico e histórico se faz através da luta concreta, a partir das situações práticas vividas pelas classes subalternas, as quais, mediante a discussão dos seus problemas, chegarão a um nível de cultura sempre mais crítico das situações impostas pelo modo capitalista de produção (SIMIONATTO, 2004, p. 84).

Abrir espaço para a informação (conhecimento) e reflexão em torno do “leque” de aparatos legais que conformam os direitos dos cidadãos formadores destes grupos, pode transformar cotidianamente suas realidades. A consciência sobre a participação, os direitos e as formas de acesso destes, bem como o monitoramento da prestação dos serviços relativos às políticas públicas, confere ao usuário a centralidade que lhe é pertinente nesse processo.

O véu da ignorância que perpassa as relações entre usuários e programas só pode ser desvelado com o aprofundamento do conhecimento dessas relações [...]. O conhecimento está envolto em comunicação, em ação comunicativa, que pode ser um poderoso instrumento, não só de visibilidade, mas de mudança da situação pela transparência dos critérios, das mazelas do serviço, do fluxo do atendimento [...]. Este desvelamento e esta denúncia só poderão acontecer através da voz dos dominados e excluídos que precisam participar das considerações que se constroem sobre eles. [...] É preciso que se garanta a fala e o lugar da fala para que esta tenha expressão e força (FALEIROS, 2006, p. 196).

Valendo-se dessa citação de Faleiros, analisam-se as atividades propostas pelo projeto “Conhecendo Direitos”, como poderoso momento de comunicação de direitos. Oportunidades em que foi garantido a este segmento populacional, (mulheres gestantes), que conhecessem seus direitos e reconhecessem a aplicação destes ou não em seu dia-a-dia, bem como a discussão sobre as formas de acessá-los.

Presenciar o diálogo diante de um lócus onde antes imperava o absoluto silêncio; o interesse onde se arriscavam mínimos e tímidos olhares descontraídos,

---

27 Segundo Faleiros (1997) “A tática se refere a objetivos particulares num período mais curto e subordinados à estratégia” (FALEIROS, 1997, p. 81).

desconhecidos; o sorriso e as lágrimas a partir das “confidências”, onde antes não havia a expressão das emoções, nem trocas; tudo isto basta e supera todas as expectativas da estagiária em relação ao projeto interventivo elaborado. A iniciação para uma convivência mais crítica, participativa e propositiva, a partir das discussões levantadas pelo grupo, ressalta o significado e a pertinência dessa técnica, no processo de trabalho do Serviço Social.

Nem sempre a ação profissional pode se apresentar em unidades produtivas a serem mensuradas a cada dia de trabalho. Às vezes não apresenta resultados por inteiro [...]. Em outras situações, a ação se constitui de diversas atividades que se encadeiam num processo que toma algum tempo para se concretizar [...] (GENTILLI, 2006, p. 186).

Não há dúvida, que é relevante alcançar os objetivos concretos, palpáveis, mensuráveis, exigidos normativamente em projetos interventivos; no entanto, o maior retorno não é passível de medidas, tais como: a participação, os sorrisos, diálogos, afeto e respeito pelo outro. Este é, sem dúvida nenhuma, o maior aprendizado que esse grupo proporcionou a quem, inicialmente, almejava proporcionar conhecimento, informação e reflexão. E é essa constatação que faz valer a pena o investimento na formação continuada, na busca constante de informações e conhecimentos a serem repassados aos usuários. Frente a essa realidade, caracterizada por este trabalho, serão tecidas as considerações finais.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A constituição e o reconhecimento dos direitos dos cidadãos, especialmente dos direitos sociais, têm, como um de seus principais marcos históricos o *Welfare State*, na Europa. Este, surgido no final do século XIX, início do século XX, pode ser considerado inicialmente como uma estratégia do Capitalismo, na manutenção dos requisitos básicos ao seu desenvolvimento. Isto porque, além de garantir minimamente algumas reivindicações dos trabalhadores na época, o *Welfare State* visava fazê-lo dentro de limites que garantissem a sobrevivência e a permanência destes no mercado de trabalho e de consumo. O Estado Social do século XX passa a investir mais em políticas sociais para abrandar as iniciativas liberais, ainda muito presentes em suas iniciativas, nas áreas econômica e política.

No Brasil, entretanto, o chamado Estado de Bem-Estar também começa a se desenvolver em meados do século XX, passando a ganhar mais força a partir da crise de 1929 e do segundo pós-guerra, década de 1940. Em 1942, a criação da Legião Brasileira de Assistência, LBA, visava atender as famílias dos soldados envolvidos na Segunda Guerra Mundial. Paralelamente, os direitos trabalhistas também são merecedores de atenção pelo governo de Getúlio Vargas, com destaque para a promulgação da Consolidação das Leis Trabalhistas, CLT/ 1943. A criação do sistema “S”, SESI, SENAI, SENAC E SESC, em 1945, objetivava organizar a saúde dos trabalhadores e fazer a orientação profissional, segundo as necessidades do sistema industrial.

As conseqüências do pós-guerra e da intensificação das jornadas de trabalho, estimuladas pela expansão das atividades industriais capitalistas, contribuíram para a instituição do seguro social e, posteriormente, na aprovação da Lei Orgânica da Previdência Social, LOPS, e na sua conceituação, a partir da década de 1970.

A década de 1980 constituiu período de muitas dificuldades em âmbito econômico, político e social no Brasil. A transição do regime ditatorial à democracia respaldada nos pressupostos da política liberal, minimizam as intervenções estatais na esfera dos direitos sociais, transferindo essa responsabilidade à sociedade civil. No entanto, as dificuldades em absorver tal demanda ocasionam a proliferação da pobreza e da miséria, intensificando as ações clientelistas, gestadas por um Estado que trabalha na perspectiva da administração da miséria.

A Constituição Federal de 1988 trouxe avanços significativos em seu texto no que se refere à Seguridade Social, conceituada e configurada a partir da Carta Magna e regulamentada em legislação específica, Lei Orgânica da Seguridade Social – LOSS, em 1991. Abrangendo ações na área da saúde, assistência social e previdência social, a seguridade passa, então, a buscar garantir patamares mínimos de vida aos indivíduos.

No entanto, as proposições advindas do texto constitucional não servem como garantia de sua execução na prática. As orientações (neo)liberais, que regem a economia brasileira naquele período, acarretam conseqüências também nos campos político e social. As garantias constitucionais, semelhantes em muitos aspectos à proposta do Welfare State, são suprimidas da responsabilização da sociedade civil, pelas ações sociais de combate à pobreza, à miséria e às mazelas sociais emergentes.

A década de 1990 foi marcada pela concretização dos ideais democráticos e, com isso, do engajamento de profissionais e da população em geral, pela aprovação de legislação complementar específica nas áreas da saúde, assistência social, direitos da criança e do adolescente, entre outros. Pela existência dessas leis, acreditou-se que poderia garantir sua exeqüibilidade, de forma mais incisiva no cotidiano dos cidadãos, o que de fato, ainda não foi suficiente para efetivá-las. Estão sendo trabalhadas e buscadas gradativa e cotidianamente pelos usuários e pelos profissionais que trabalham na perspectiva da garantia e/ou do acesso a direitos.

A partir dessa realidade, a Assistência Social passa a ter sua organização garantida pela Lei Orgânica da Assistência Social, LOAS, a sistematização de seu processo de trabalho expresso pelo Sistema Único de Assistência Social, SUAS, e normatizado pelas Normas Operacionais Básicas, NOB's/ SUAS e RH-SUAS. Estas regulam e operacionalizam o trabalho no âmbito da assistência, na garantia de proteção social básica e proteção social especial - média e alta complexidade.

Destacam-se alguns princípios norteadores da política de assistência no Brasil tais como: a descentralização político-administrativa do sistema -divisão das responsabilidades pelos três entes federados - ; direção à universalidade dos benefícios - clareza nos serviços prestados e à população que a estes tem direito, evitando ações cujos interesses não contemplem a garantia de direitos -; sistema democrático e participativo de gestão e controle social - possibilidade de participação dos usuários e sociedade e geral, principalmente por meio dos



conselhos no monitoramento, avaliação e gestão dos serviços prestados -; reconhecimento dos recursos humanos enquanto eixo fundamental no desenvolvimento das ações sócio-assistenciais e, portanto, da necessidade de sua capacitação continuada, refletindo nos serviços prestados e na articulação do processo de trabalho com as demais esferas de direitos.

Ganham destaque também, a partir das Normas Operacionais Básicas de implementação da Política de Assistência Social brasileira, os eixos estruturantes do SUAS, dos quais destacamos dois considerados indispensáveis ao êxito de atividades sócio-assistenciais planejadas a uma determinada comunidade: o da territorialização (que compreende o reconhecimento das diferenças de realidades sociais e econômicas existentes e sua influência na incidência de situações de vulnerabilidade de uma família ou indivíduo) e o da matricialidade sócio-familiar (reconhece a necessidade do apoio à convivência familiar com condições mínimas de subsistência, com vistas a proporcionar o fortalecimento dos vínculos familiares e o protagonismo social, por meio do respeito ao núcleo social básico, independentemente de sua configuração).

Dentre as ações programadas pelo SUAS para operacionalização das ações da assistência, está o PAIF (Programa de Atenção Integral à Família), programa que busca estimular o convívio familiar, o fortalecimento dos vínculos, o desenvolvimento de suas potencialidades e de suas condições de poder aquisitivo, funcionando ainda como meio de informação, orientação e inserção dos indivíduos em relação à política de Assistência Social. As medidas de proteção social básicas, propostas pelo PAIF, devem ser realizadas pelos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e vão ao encontro do eixo da matricialidade sócio-familiar, expresso na NOB/ SUAS (2005).

Estes preconizam a inclusão das famílias numa esfera de proteção, evitando que estejam ou permaneçam em situação de risco e/ou vulnerabilidade social. Estimulam o físico, psicológico e social dos usuários. Para a realização dessas ações, a NOB/ RH-SUAS propõe uma equipe básica de referência a ser alocada em cada CRAS. Por ser espaço de materialização da política de assistência social, os CRAS são espaços privilegiados de inserção profissional dos assistentes sociais, bem como de estagiários dessa área.

Este estudo teve sua origem vinculada à experiência de estágio, relatada no terceiro capítulo. Tendo em vista as observações das atividades realizadas no CRAS

do bairro do Passo, a estagiária optou em projetar prática interventiva junto ao grupo de gestantes, por perceber o grupo como um dos instrumentos de maior potencial de superação de realidades e contribuição social, na vida dos usuários.

É no grupo que as individualidades se manifestam, impondo-se por si e também na sua relação com o todo. O grupo potencializa a convivência e o intercâmbio de experiências, podendo servir inicialmente como espaço de escuta, mas também como espaço de participação ativa. Exercita o diálogo e o interesse pelo outro, a reflexão sobre as relações sociais, as regras de convivência, bem como o processo de ensino-aprendizagem.

O Serviço Social foi a primeira área a reconhecer o êxito do trabalho com grupos, a partir da intencionalidade que motivava sua formação. No entanto, as marcas deixadas pela trajetória histórica de evolução teórico-metodológica da profissão, geraram certa temeridade na utilização desse instrumental de trabalho pelos assistentes sociais. O receio de recair na prática segmentada do Serviço Social de atendimentos focalizados (de Caso, Grupo e Comunidade), com características de adaptabilidade ao sistema e às imposições da sociedade, por muitos anos, reduziu sua realização ao mínimo possível ou a relegaram a outras áreas profissionais.

Todavia, atualmente já existe maior clareza em relação ao diferencial do trabalho do Serviço Social de grupos: a intencionalidade. Sendo uma profissão comprometida com os interesses da classe trabalhadora, cujo projeto ético-político prevê a defesa intransigente dos direitos humanos, e o posicionamento em favor da equidade e da justiça social, o assistente social ao trabalhar com grupos buscará utilizá-lo como um meio de contribuir para o acesso a direitos ou, ainda, como meio de superação de uma determinada realidade/ demanda que o usuário julgue ser necessária em sua vida.

O cotidiano de trabalho da assistente social no CRAS do bairro do Passo – bem como se acreditava, deva ser em todos os Centros de Referência de Assistência Social – é permeado por relações de poder e de interesses, assim como todas as relações sociais no modo de produção capitalista. Esse modelo societário necessita (re)produzir estruturas garantidoras de seu desenvolvimento. De acordo com Guerra (2000), o Serviço Social é parte constituída, constitutiva e constituinte dessas relações sociais e é a própria sociedade burguesa quem produz e reproduz

os agentes sociais, regulando além do mercado também as políticas sociais e as práticas que possam ser úteis ao sistema.

Dessa forma, cabe ao profissional assistente social demonstrar capacidade de apreensão da realidade social de seu espaço de trabalho, onde existem – e, provavelmente não deixarão de existir – desigualdades sociais a serem enfrentadas, mediante projetos, planos, programas e/ou benefícios sociais, de inserção dos usuários na esfera da vida produtiva, bem como sua inclusão na distribuição social dos bens produzidos pelo capital.

A percepção e o reconhecimento da dualidade inerente às políticas sociais e a prática profissional permitem que o assistente social desenvolva estratégias de cumprimento das diretrizes que balizam sua formação e prática profissional, sem negar o vínculo empregatício com a instituição contratante. O profissional crítico e propositivo, como salienta Iamamoto (2007), reconhece as limitações de sua atuação, porém, criativamente constrói alternativas de superação dessas barreiras, por meio da categoria da mediação de conflitos e dos pressupostos teórico-metodológicos, técnico-operativos e ético-políticos, que referenciam o processo de trabalho em Serviço Social.

A atuação profissional deve estar pautada, prioritariamente, na Lei de Regulamentação da Profissão e nos pressupostos ético-políticos, assumidos pela categoria em 1993, por meio da aprovação do Código de Ética dos Assistentes Sociais. Lei que expressa e fundamenta, dentre outros princípios, uma atuação em direção à ampliação e consolidação da cidadania, com vistas à garantia dos direitos civis, sociais e políticos das classes trabalhadoras; defesa da democracia e da participação na política e na riqueza socialmente produzida; posicionamento em favor da equidade e da justiça social e opção pelo processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação-exploração, defendendo intransigentemente os direitos humanos.

Indiscutivelmente, o CRAS do bairro do Passo é um espaço onde ocorrem ações inclusivas, informativas e que oportunizam aprendizado pessoal e profissional, a fim de promover a autonomia dos usuários e de suas famílias. O acesso à assistência social, por meio do CRAS, caracteriza-se como recurso que aproximou o Serviço Social da população, tornando mais acessível o atendimento de famílias socialmente vulneráveis naquela região ou comunidade, principalmente por profissionais dessa área.

Exemplo disto foi o planejamento e, principalmente, a execução do Projeto Conhecendo Direitos, implementado pela estagiária, junto ao grupo de gestantes do CRAS do bairro do Passo. Este proporcionou momentos de informação, debate e participação às usuárias, bem como a sua integração enquanto grupo, ratificando a indispensabilidade do exercício do papel de mediador pelo assistente social, em suas intervenções na realidade.

Constatou-se, durante esse processo interventivo, aumento gradativo e considerável na participação ativa das usuárias, principalmente comunicativo, bem como alterações na qualidade dessas participações. Ou seja, foi possível perceber a assimilação das reflexões do grupo pelas usuárias, incidindo claramente nas manifestações faladas e, conseqüentemente, espera-se, em seu cotidiano.

Demonstra-se, com isso a importância do aproveitamento do tempo de reunião do grupo que, a princípio era considerado somente “operativo de ensino-aprendizagem”, por reunir-se com o intuito de aprender a confeccionar o enxoval de seus bebês. Contudo, a partir do olhar da pesquisadora, esse momento de ensino e aprendizagem pôde ser transformado em momento de debate, de troca de experiências e de respeito mútuo, partindo do pressuposto da igualdade que as unia naquele momento, mas considerando as diversidades que compõem a vida de cada uma daquelas mulheres.

Sem a intenção de retroceder ao atendimento da perspectiva do método “Serviço Social de Grupos” (década de 1960), a estagiária buscou trabalhar com o grupo a informação, a reflexão bem como algumas dinâmicas ou “regras” de convivência, para que o grupo interagisse durante os encontros. Essas táticas abrandaram as reuniões, fazendo com que cada uma pudesse conhecer um pouco mais sobre a pessoa que estava ao seu lado naquela sala e que, não raras vezes, convivia com realidade semelhante ou mais difícil de ser superada do que a sua. Essa troca de idéias e de vivências fortaleceu a confiança de uma na outra, abrindo espaço para encontros mais proveitosos, com maior número de participações, questionamentos, depoimentos e, conseqüentemente, com avaliações mais críticas e conscientes sobre as atividades realizadas.

Trabalhar na perspectiva da “educação para os direitos”, promovendo o contato com a legislação e com os meios de acessá-la na prática, parece ser tarefa inadiável do Serviço Social. A prestação de serviços por si só não garante a dignidade, a liberdade, a justiça social e a defesa dos direitos humanos, como versa

o compromisso ético-político dos assistentes sociais, mas a mediação entre estes e os usuários constitui as bases para transformação societária, preconizada pelo Código de Ética Profissional.

Há que se fortalecer as esferas de disseminação da política de assistência, dando visibilidade ao trabalho realizado nas instituições e oportunidades aos assistentes sociais para desenvolverem seus projetos com autonomia, responsabilidade e a intencionalidade característica da visão de homem e de mundo hegemônica entre a categoria profissional.

Os assistentes sociais como conhecedores que são do contexto social em que se inserem (principalmente no âmbito profissional), conferem aos sujeitos o protagonismo social que lhes é pertinente, identificando nesta realidade o papel do Estado e o direito à participação dos cidadãos, nos processos de sua elaboração/construção e gestão. Considere-se ainda, que é papel dos assistentes social fortalecer - por meio de planos, programas, projetos - as iniciativas de mobilização e organização da população, enquanto comunidade como um todo (que busca acesso a direitos e convivência comunitária), não apenas reforçando as ações segmentadas, como por grupos de afinidades, faixa etária, sexo ou por habilidades laborativas/profissionais.

O assistente social deve, por meio de seu instrumental e do desenvolvimento de seu processo de trabalho, promover a integração dos grupos enquanto classe e desta enquanto cidadãos de direitos, atuando em favor de sua articulação como a força social que representa. A consciência crítica e o (re)conhecimento dos direitos poderão conceder aos usuários as verdadeiras e poderosas armas para o seu cumprimento: voz para reivindicar e capacidade de organização para mobilizar.

## REFERÊNCIAS

AMARO, Sarita T. A. **Visita domiciliar**: guia para uma abordagem complexa. Porto Alegre: AGE, 2003.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?**: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 12. ed. São Paulo: Cortez; Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2007.

BAPTISTA, Myrian Veras. **Planejamento social**: intencionalidade e instrumentação. São Paulo: Veras; Lisboa: CPIHTS, 2000.

BARROCO, Maria Lúcia Silva. **Ética e Serviço Social**: fundamentos ontológicos. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social**: fundamentos e história. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

BOSCHETTI, Ivanete. **Seguridade Social e trabalho**: paradoxos das políticas de previdência e assistência social. 1. ed. Brasília/ DF: Letras Livres/Editora UnB, 2006.

BRASIL. Congresso Nacional de Assistência Social. **Decreto n. 6.307/07**, de 14 de dezembro de 2007. Dispõe sobre os benefícios eventuais de trata o Art. 22 da Lei n. 8.742, de 7 de dezembro.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm)>. Acesso em: 12 fev. 2010.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Guia de Orientação Técnica – SUAS** n. 01 – Proteção Social Básica de Assistência Social, Brasília, 2005.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica NOB/SUAS**. Brasília, julho de 2005. Disponível em: <[http://www.mds.gov.br/suas/menu\\_superior/publicacoes](http://www.mds.gov.br/suas/menu_superior/publicacoes)>. Acesso em: 18 ago. 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos NOB-RH/SUAS**. Brasília, 2006. Disponível em: <[http://www.mds.gov.br/suas/menu\\_superior/publicacoes](http://www.mds.gov.br/suas/menu_superior/publicacoes)>. Acesso em: 18 ago. 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, 2004. Disponível em: <<http://www.sesc.com.br/mesabrasil/doc/pnas.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Programa de atenção Integral à Família (PAIF)**. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/programas/rede-suas/protacao-social-basica/paif/programa-de-atencao-integral-a-familia>>. Acesso em: 06 set. 2009.

BRASIL. Presidência da República. **Estatuto da Criança e do Adolescente**. Lei n. 8.069/90. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente. Brasília, 1990.

BRASIL. Presidência da República. **Lei n. 8.662/93**. Dispõe sobre a profissão de assistente social. Brasília, 1993.

BRASIL. Presidência da República. **Lei n. 8.742**. Dispõe sobre a organização da **Assistência Social**. Brasília, 1993.

BRASIL. Presidência da República. **Sistema Único de Saúde**. Lei n. 8.080/90. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes. Brasília, 1990.

BURIOLO, Marta Alice Feiten. **Estágio Supervisionado**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

CFESS. CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Resolução CFESS n. 273/93**. Institui o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais. 13 de março de 1993.

COUTO, Berenice. **O direito Social e a assistência social na sociedade brasileira: uma equação possível?** 2.ed. São Paulo: Cortez, 2006.

GRESS. CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL. 10ª Região (org). **Coletânea de Leis**. Porto Alegre, 2009.

EIRAS, Alexandra A. L. T. S. **Grupos e Serviço Social:** explorações teórico-operativas, o caminho a percorrer. Revista Libertas [online]. Revista do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social. Juiz de Fora, v. 1, n. 1, p. 160-171, dez/2006. Disponível em: <[http://www.ufrj.br/brevistalibertasfiles201001artigo09\\_1.pdf](http://www.ufrj.br/brevistalibertasfiles201001artigo09_1.pdf)>. Acesso em: 02 jun. 2010.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Saber Profissional e poder institucional.** 5. ed. São Paulo: Cortez, 1997.

FALEIROS. **Estratégias em serviço social.** 6. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

FERNANDES, Idília. Dialética da Instrumentalidade: abordagem grupal e familiar na perspectiva da assistência social. In: MENDES, Jussara Maria Rosa; PRATES, Jane Cruz; AGUINSKY, Beatriz (org). **Capacitação sobre PNAS e SUAS:** no caminho da implantação. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2006.

GADOTTI, Moacir. **Concepção dialética da educação:** um estudo introdutório. 2.ed. São Paulo: Cortez: Autores Associados, 1983.

GENTILLI, Raquel de Matos Lopes. **Representações e práticas:** identidade e processo de trabalho no serviço social. 2. ed. Revista. São Paulo: Veras, 2006.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1987.

GOERCK, Caroline; VICCARI, Eunice Maria. **Assessoria: processo de trabalho do Serviço Social.** In: Revista Virtual Textos e Contextos. n. 3, ano III, dez. 2004. Disponível em: <<http://www.revistaseletronicas.pucrs/ojs/index.php/fass/article/view/990>>. Acesso em: 06 abr. 2010.

GOERCK, Caroline. **Programa de Economia Solidária: sua contribuição para a viabilidade das experiências coletivas de geração de trabalho e renda no Rio Grande do Sul.** Porto Alegre, 2009 (Tese de Doutorado).

GOMES, Regis. **(Des)caminhos do Trabalho em Grupo.** In: Caderno Técnico. n. 23. SESI, 1997.

GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social.** In: Revista Serviço Social e Sociedade n. 62. São Paulo: Cortez, 2000.



GUIMARÃES, Chica Hatakeyama. O grupo socioeducativo com famílias. In: WANDERLEY, Mariangela Belfiore; OLIVEIRA, Isaura Isoldi de Mello Castanho; (Org). **Trabalho com famílias**. São Paulo: IEE-PUC-SP, 2004.

IAMAMOTO, Marilda V. **O Serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 11. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

IAMAMOTO, Marilda V. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 20. ed. São Paulo: Cortez; [Lima, Peru]: CELATS, 2007.

JACOBY, Márcia; SPEROTTO, Neila; TÜRCK, Maria da Graça Maurer. **Processos de Trabalho IV**. Caderno Universitário n. 83. Canoas/RS: Ed. ULBRA, 2003. 31 p.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista. **A entrevista nos processos de trabalho do assistente social**. In: Revista Textos e Contextos. Porto Alegre, v. 6, n. 2, jul/ dez, 2007.

MARX, Karl, 1818 – 1883. **O capital**. Tradução e condensação de Gabriel Deville. Bauru, SP: EDIPRO, 2. ed., 2003.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. **Perícia social: proposta de um percurso operativo**. In: Revista Serviço Social e Sociedade, n.º 67. 2001.

PEREIRA, Potyara A. P. **Política social: temas & questões**. São Paulo: Cortez, 2008.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e Serviço Social: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo serviço social**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

PRATES, Jane Cruz. **Possibilidade de mediação entre a teoria marxiana e o trabalho do assistente social**. Faculdade de Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2003 (Tese de Doutorado).

SAFIOTTI, Heleieth Iara Bongiovani. **Gênero, patriarcado e violência**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2004.

SÃO BORJA. **Lei Municipal nº 3.993**. Dispõe sobre a regulamentação dos Benefícios Eventuais no âmbito da Política Pública de Assistência Social do município de São Borja. 2009.

SÃO BORJA. **Plano Plurianual de Assistência Social** - 2006 a 2009. Secretaria Municipal de Trabalho, Assistência Social e Cidadania.

SÃO BORJA. **PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO BORJA**. [Site online] Disponível em: <<http://www.saoborja.rs.gov.br>>. Acesso em: 13 de setembro de 2009.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e. **O Serviço Social e o Popular: resgate teórico-metodológico do projeto profissional de ruptura**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2009. v. 1. 311 p.

SIMIONATTO, Ivete. **Gramsci: sua teoria, incidência no Brasil, influência no Serviço Social**. 3. ed. Florianópolis: UFSC; São Paulo: Cortez Editora, 2004.

SIMÕES, Carlos. **Curso de direito do serviço social**. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2009.

SPEROTTO, Neila. Grupo – instrumento do Serviço Social. In: JACOBY, Márcia; SPEROTTO, Neila; TÜRCK, Maria da Graça Maurer. **Processos de Trabalho IV**. Caderno Universitário n. 83. Canoas/RS: ULBRA, 2003. 31 p.

SPOSATI, Aldaíza. **A menina LOAS: um processo de construção da assistência social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

YASBEK, 2006. **A Assistência Social na prática profissional: história e perspectivas**. Revista Serviço Social e Sociedade, Ano XXVII, n. 85, p. 123-132, março, 2006.

ZIMERMAN, David E. et al. **Como trabalhamos com grupos**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

## APÊNDICE A – Modelo do folder do Projeto de Intervenção

(Frente folder)

### PROJETO CONHECENDO DIREITOS



### ELABORAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PROJETO

Estagiária de Serviço Social Melissa Welter Vargas

(Conteúdo Interno folder)

### PROJETO CONHECENDO DIREITOS

### PÚBLICO ALVO: MULHERES – GESTANTES

#### ENCONTROS:

**DIA 24/09** – Palestra com Assistente Social convidada sobre direitos da gestante e do bebê recém nascido, especialmente o Estatuto da Criança e do Adolescente e o Decreto/Lei dos Benefícios Eventuais.

**DIA 08/10** – Assistente Social convidada (os direitos e a relação com as condições socioeconômicas) e profissional da área da saúde (aspectos biológicos da gestação, cuidados necessários, considerações e explicações sobre o parto).

**DIA 22/10** – Psicóloga (Catiele) abordará aspectos psicológicos e emocionais durante a gravidez, bem como a sexualidade e autoestima durante este período.

**DIA 05/11** – Avaliação do projeto (participantes irão apontar os aspectos satisfatórios do projeto assim como os que devem ser melhorados, fazendo sugestões das alterações a serem implementadas). Confraternização final com as participantes.

Obs: para o último encontro confirmar presença até o dia 03/11.

**HORÁRIO DOS ENCONTROS:** 8h 30min

**LOCAL:** CRAS Passo

**APÊNDICE B - Formulário de avaliação do Projeto “Conhecendo Direitos”**

**COORDENADORA DO PROJETO: Estagiária em Serviço Social Melissa Welter  
Vargas**  
**LOCAL DE EXECUÇÃO: CRAS do Passo**  
**PÚBLICO ALVO: Grupo de gestantes**

**QUESTIONAMENTOS:**

- 1) Como você avalia os encontros do projeto dos quais participou?  
 Ótimos     Bons     Regular     Ruins
- 2) Qual dos encontros foi o mais proveitoso para você?  
 Primeiro     Segundo     Terceiro     Quarto
- 3) Contribua com sugestões de assuntos e/ou profissionais que você gostaria de ouvir sobre temas referentes à gestação.
- 4) Qual a contribuição dos quatro encontros do projeto “Conhecendo Direitos” na atual fase de sua vida (gestação)?