

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

Cristiene Noronha

**O TRABALHO COMO ELEMENTO DE TRANSFORMAÇÃO PARA
OS/AS USUÁRIOS/AS DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL DA REGIÃO OESTE DE SANTA MARIA**

Santa Maria, RS.
2023

Cristiene Noronha

**O TRABALHO COMO ELEMENTO DE TRANSFORMAÇÃO PARA OS/AS
USUÁRIOS/AS DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DA
REGIÃO OESTE DE SANTA MARIA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao
Curso de Serviço Social da Universidade
Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como
requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharela em Serviço Social.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Rosane Janczura

Santa Maria, RS.
2023

Cristiene Noronha

**O TRABALHO COMO ELEMENTO DE TRANSFORMAÇÃO PARA OS/AS
USUÁRIOS/AS DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DA
REGIÃO OESTE DE SANTA MARIA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao
Curso de Serviço Social da Universidade
Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como
requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharela em Serviço Social.

Aprovado em 11 de dezembro de 2023.

Rosane Janczura, Dra. (UFSM)
(Presidente/Orientadora)

Caroline Goerck, Dra. (UFSM)

Santa Maria, RS.
2023

Eu dedico esse trabalho de conclusão de curso a todos aqueles que fizeram parte na trajetória da minha formação acadêmica, passando pelos professores, colegas de graduação e meus queridos familiares.

In memoriam ao meu querido e amado irmão, Odomar Gonzaga Noronha.

AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho é fruto da solidariedade, compreensão e porque não dizer, do amor da família, colegas e professores que compartilham momentos de afeto e zelo nos momentos de dificuldade sempre incentivando a encorajar, proporcionar impulso para seguir em frente. Agradeço a todos que, de alguma forma, contribuíram para a concretização do presente trabalho de conclusão de curso, em especial:

- A Deus e a meus orixás que me protegem e me direcionam a cada dia;
- Aos meus estimados pais, Ana Izabel Gonzaga e Odomar Harley Noronha por todo o amor, carinho e dedicação que me foi dado durante toda minha trajetória de vida e, principalmente, incentivo aos estudos;
- Aos meus queridos irmãos, Cristiomar Gonzaga Noronha, Fabiani Gonzaga Noronha, Priscila Gonzaga Noronha e Vanessa Gonzaga Noronha pela compreensão, momentos incríveis de leveza, afeto, broncas, conselhos afáveis em momento de desesperança;
- Meu querido e amado sobrinho, Rafael Barcelos Gonzaga Noronha Carpes por momentos repletos de amor;
- Aos meus colegas que proporcionam trocas de saberes e experiências;
- À minha orientadora, Profa. Dra. Rosane Janczura, por sua célebre experiência, orientou-me com dedicação e sensibilidade;
- Ao corpo docente do curso de Serviço Social por difundir conhecimento de qualidade, pela dedicação e por fazer parte precípua na formação acadêmica e profissional;
- Aos técnicos administrativos que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho.

RESUMO

O TRABALHO COMO ELEMENTO DE TRANSFORMAÇÃO PARA OS/AS USUÁRIOS/AS DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DA REGIÃO OESTE DE SANTA MARIA

AUTORA: Cristiene Noronha
ORIENTADORA: Profa. Dra. Rosane Janczura

Tendo em vista o desejo em aprofundar o conhecimento relacionado à categoria trabalho como atividade essencial de transformação para a subsistência humana, e como problemática as implicações da pandemia pela Covid-19 no mundo do trabalho, aborda-se sobre a categoria trabalho como elemento de transformação para os usuários (as) do Centro de Referência de Assistência Social da região oeste de Santa Maria. A partir da experiência vivenciada pela autora durante o estágio obrigatório em Serviço Social materializado com o desenvolvimento do projeto de intervenção intitulado *Mural de Oportunidades*, foi necessário a apreensão da realidade social manifestada naquele território, bem como desvelar o papel do Centro de Referência de Assistência Social através da Política Nacional de Assistência Social e do Sistema Único de Assistência Social. Para este propósito, utilizou-se a pesquisa bibliográfica, levantamento da oferta de emprego em Santa Maria, a criação de um painel com a divulgação de empregos, propiciando o acesso às informações referentes ao mercado de trabalho, à educação, a cursos profissionalizantes próximos ao território do Cras Oeste, bem como, os serviços socioassistenciais ofertados pelo Centro de Referência de Assistência Social. Diante disso, verifica-se o desafio em articular trabalho e assistência social dentro de uma ordem capitalista, ainda mais diante da crise sanitária que dificultou a procura espontânea dos usuários e usuárias ao mercado de trabalho e o acesso à informação que se mostrou um dos mais importantes instrumentos de cidadania assegurada pela Constituição Federal de 1988.

Palavras-chaves: Categoria Trabalho. Centro de Referência de Assistência Social da Região Oeste. Assistência Social.

ABSTRACT

WORK AS AN ELEMENT OF TRANSFORMATION FOR USERS OF THE SOCIAL ASSISTANCE REFERENCE CENTER IN THE WEST REGION OF SANTA MARIA

AUTHOR: Cristiene Noronha
ADVISOR: Profa. Dra. Rosane Janczura

Considering the desire to deepen knowledge related to the work category as an essential activity of transformation for human subsistence, and the implications of the Covid-19 pandemic in the world of work as problematic, the work category is discussed as an element of transformation for users of the Social Assistance Reference Center in the western region of Santa Maria. Based on the author's experience during the mandatory internship in Social Service, materialized with the development of the intervention project entitled Mural of Opportunities, it was necessary to understand the social reality manifested in that territory, as well as unveil the role of the Social Assistance Reference Center through the National Social Assistance Policy and Unified Social Assistance System. For this purpose, bibliographical research was used, a survey of job offers in Santa Maria, the creation of a panel with job advertising, providing access to information regarding the job market, education, professional courses close to the territory of Cras Oeste, as well as the social assistance services offered by the Social Assistance Reference Center. In view of this, there is a challenge in articulating work and social assistance within a capitalist order, even more so in light of the health crisis that has hampered users' spontaneous search for the job market and access to information, which has proven to be one of the most important instruments of citizenship guaranteed by the Federal Constitution of 1988.

Keywords: Work Category. West Region Social Assistance Reference Center. Social Assistance.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|--|----|
| FIGURA 1 - Mural do Cras Oeste | 14 |
| FIGURA 2 - Mural de Oportunidades..... | 15 |

LISTA DE SIGLAS

| | |
|--------|---|
| CEU | Centro de Artes e Esportes Unificados |
| CRAS | Centro de Referência de Assistência Social |
| CREAS | Centro de Referência Especializado de Assistência Social |
| ESPII | Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional |
| FADERS | Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para Pessoa com Deficiência e Pessoas com Altas Habilidades |
| LOAS | Lei Orgânica da Assistência Social |
| NOB | Norma Operacional Básica |
| NOB RH | Norma Operacional Básica Recursos Humanos |
| OMS | Organização Mundial de Saúde |
| PAIF | Programa de Atenção Integral à Família |
| PNAS | Política Nacional de Assistência Social |
| SCFV | Serviço de Convivência e fortalecimento de Vínculo |
| SUAS | Sistema Único de Assistência Social |

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 10 |
| 2. UMA ABORDAGEM DO MUNDO DO TRABALHO NO PERÍODO PANDÊMICO | 13 |
| 2.1. AS METAMORFOSES DO TRABALHO NA PANDEMIA | 13 |
| 2.2. AGUDIZAÇÃO DAS EXPRESSÕES DA QUESTÃO SOCIAL | 21 |
| 3. POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL | 24 |
| 3.1. NORMA OPERACIONAL BÁSICA: NOB SUAS | 24 |
| 3.2. PROCESSO DE TRABALHO DA ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS OESTE | 26 |
| 4. CRAS OESTE QUE DEFENDEMOS | 35 |
| 4.1. CRAS OESTE: PENSAR NOVOS HORIZONTES | 35 |
| 4.2. PROJETO DE INTERVENÇÃO <i>MURAL DE OPORTUNIDADES</i> | 40 |
| 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 49 |
| REFERÊNCIAS | 51 |
| ANEXO A - FIGURA 1 MURAL DO CRAS OESTE | 54 |
| ANEXO B - FIGURA 2 MURAL DE OPORTUNIDADES | 55 |

1. INTRODUÇÃO

Em um cenário marcado por profundas crises no mundo do trabalho, transformações significativas do trabalho e seus processos, ao longo da história, evidenciaram a transição dos meios de sobrevivência e subsistência humana, desenvolvida na pré-história para capitalismo materializado na contemporaneidade.

Neste processo, a classe trabalhadora vivencia a exploração da força de trabalho manifestada por meio da flexibilização e precarização do trabalho, elementos que fortalecem a lógica do capital.

O presente trabalho de conclusão de curso tem como foco principal abordar a categoria trabalho como elemento de transformação para os usuários (as) do Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, no contexto da Covid-19. Para este propósito é necessário a apreensão da realidade social vivenciada naquele território, pois “é ao mesmo tempo, fundamento do trabalho, lugar de residência, das trocas materiais e do exercício da vida” (LAHORGUE, 2016, p. 275). Este trabalho parte de uma pesquisa teórico-crítica a partir da experiência vivenciada durante o estágio supervisionado obrigatório em Serviço Social no equipamento de proteção social, Cras Oeste de Santa Maria.

Para iniciar nossa reflexão sobre as metamorfoses do mundo do trabalho, utiliza-se pesquisa bibliográfica, pois “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 2011, p. 50), bem como documentos desenvolvidos no estágio obrigatório para expor as transformações do trabalho e seus meios de processos sob a perspectiva histórica. Uma vez que, desde a pré-história até a contemporaneidade, observa-se o trabalho como instrumento de sobrevivência e subsistência, bem como meio para satisfazer suas necessidades humanas. Após a Revolução Industrial, o trabalhador assume uma característica perversa que passa a “não produzir para si, mas para o capital” (MARX, 1989, p. 584). Este resgate histórico é essencial pois “cada sociedade humana existe e se constrói num determinado espaço e se organiza de forma particular e diferente de outras” (MINAYO, 2012, p. 12). Contudo, sob a perspectiva do materialismo histórico, percebe-se também as transformações nos diferentes modos de produção, desta forma, segundo Gil (2011, p. 22),

Para o materialismo histórico, a produção e intercambio de seus produtos constituem a base de toda a ordem social. As causas últimas de todas as modificações sociais e

das subversões políticas devem ser procuradas não na cabeça dos homens, mas na transformação dos modos de produção e de seus intercâmbios.

Visando abordar a problemática relação trabalho e política de assistência social, através do Cras como forma de desenvolver potencialidades, justifica-se a pesquisa pelo desejo de aprofundar a categoria trabalho, como atividade essencial de transformação à subsistência humana e como um direito ratificado pela Constituição Federal de 1988. Faz-se importante compreender a política de assistência social como política social garantidora de direito àqueles que dela necessitam, como forma de desenvolver potencialidades, promover a autonomia e emancipação dos usuários com a intervenção sistemática dos trabalhadores do SUAS.

Pretende-se abordar no capítulo “Uma abordagem do mundo do trabalho no período pandêmico”, as metamorfoses do mundo do trabalho durante a pandemia pela Covid-19 a partir das reflexões sobre a categoria trabalho em seu processo evolutivo ao longo da história até a contemporaneidade e problematizar a agudização da questão social no período pandêmico.

O capítulo seguinte, “Política nacional de assistência social”, refere-se a um breve panorama sobre a política nacional de assistência social, que contempla o direito da assistência social enquanto política social e integrante da seguridade social, demonstrando aspectos referentes à Norma Operacional Básica como instrumento de operacionalizar de forma sistemática a PNAS. Assim, reconhecer a política de assistência social enquanto política social é pensar respostas concretas para o enfrentamento da questão social.

Na sequência, aborda-se os processos de trabalho da assistente social no âmbito da assistência social, integrante da seguridade social e reconhecida pela Constituição Federal de 1988 como política pública social em que constitui-se espaço sócio-ocupacional privilegiado para as assistentes sociais, pois é “o profissional que trabalha com políticas sociais, de corte público ou privado e não resta dúvida ser essa uma determinação fundamental na constituição da profissão, impensável mais além da interferência do Estado nesse campo (IAMAMOTO, 2012, p. 58). No âmbito do SUAS, por meio da aprovação da Norma Operacional Básica Recursos Humanos, a NOB RH, através da Resolução n. 269 de 3 de dezembro de 2006, estabelece a assistente social como integrante da equipe de referência para atuação no âmbito da proteção social básica e da proteção especial de média e alta complexidade (DELGADO, 2013, p. 141).

Neste sentido, é fundamental expor no capítulo “Cras oeste que defendemos”, nosso último capítulo, o Centro de Referência de Assistência Social, equipamento de proteção social básica como unidade pública estatal, integrante do SUAS, a qual tem por objetivo a prevenção de situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidade e aquisições, bem como o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários (BRASIL, 2004) tendo como escopo a cidadania e o enfrentamento das expressões da questão social.

Por fim, apresenta-se a experiência vivenciada na execução do projeto de intervenção intitulado *Mural de Oportunidades* desenvolvido durante o estágio obrigatório, momento profícuo para a formação acadêmica e profissional da autora, mas para além disso, um desafio para compreender a dinâmica, as possibilidades, as fragilidades encontradas no interior da política de assistência social integrante do tripé da seguridade social e compreender a atuação da assistente social neste campo de contradições, produção e reprodução social dos usuários que vivenciam e resistem às expressões da questão social cotidianamente.

2. UMA ABORDAGEM DO MUNDO DO TRABALHO NO PERÍODO PANDÊMICO

É notório que o capitalismo alimenta-se da exploração da força de trabalho da classe trabalhadora e, não poderia ser diferente em tempos de profunda crise capitalista aprofundada pela pandemia¹ da Covid-19. O mercado de trabalho sofreu mutações significativas, a exemplo, o teletrabalho aliada às novas tecnologias de gestão de trabalho e os entregadores de fast-food que passaram a ocupar um lugar de destaque durante a pandemia pelo novo coronavírus, compelindo a classe trabalhadora a vivenciar a informalidade, a flexibilização dos direitos trabalhistas, a terceirização e a precarização do trabalho para a sua subsistência, elementos centrais que ao longo da História fortalecem a lógica do capital.

Neste capítulo, pretende-se abordar as metamorfoses do mundo do trabalho durante a pandemia provocada pelo coronavírus, contextualizar a evolução do trabalho ao longo da História até o período pandêmico, sobretudo no Brasil, bem como apreender a agudização da questão social que contribuiu para miserabilidade e precarização do trabalho da classe trabalhadora da população brasileira.

2.1. AS METAMORFOSES DO TRABALHO NA PANDEMIA

Para iniciar nossa reflexão sobre as metamorfoses do mundo do trabalho, é necessário analisar o trabalho sob o aspecto histórico, pois “a condição para que o homem se torne homem (porque ele não é, ele se torna) é o trabalho, a construção da sua história. A mediação entre ele e o mundo é a atividade material” (GADOTTI, 1986, p. 20), ou seja, o trabalho. Aborda-se o conceito de trabalho, bem como os seus processos, deste modo, compreende-se o trabalho, como “a atividade que se inscreve na esfera da produção e reprodução da vida material” (IAMAMOTO, 2012, p.26). Para Marx, o trabalho assume a característica de atividade direcionada à produção do valor de uso, com o objetivo de suprir às necessidades vitais humanas. É por meio do trabalho que o homem manifesta a satisfação real de subsistência. De acordo com o referido autor, o trabalho significa,

¹ O termo “pandemia” refere-se à distribuição geográfica de uma doença e não a sua gravidade, segundo a OMS.

(...) uma atividade orientada a um fim para produzir valor de uso, apropriação do natural para satisfazer as necessidades humanas, condição universal do metabolismo entre homem e natureza, condição natural da vida eterna humana e, portanto, independente de qualquer forma dessa vida, sendo antes igualmente comum a todas as suas formas sociais (MARX, 2004, p. 38).

Com relação ao processo de trabalho, os elementos que compõem este processo, é analisado por Marx (1989), como a atividade adequada a um fim; objeto de trabalho e os meios de trabalho. Entende-se por atividade adequada a um fim, o trabalho propriamente dito, a capacidade que o homem possui de projetar antecipadamente o trabalho final, isso implica antes de iniciar o trabalho, que há uma idealização, um planejamento para o resultado almejado, assim, Marx (1989, p.202), com sabedoria, faz a seguinte reflexão,

Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão, e uma abelha supera mais de um arquiteto ao construir sua colmeia. Mas o que distingue o pior arquiteto da melhor abelha é que ele figura na mente sua construção antes de transformá-la em realidade. No fim do processo do trabalho aparece um resultado que já existia antes idealmente na imaginação do trabalhador.

Destarte que o homem possui a capacidade de transformar a matéria-prima a partir da visualização e posterior a materialização do trabalho final, deste modo, Iamamoto (2012) define o trabalho como atividade essencial para a satisfação das necessidades básicas do homem e instrumento de sobrevivência diante da natureza. Somente ele, enquanto ser social, possui a capacidade de transformar o meio a qual vive, conforme a referida autora, sinaliza que, somente ele é capaz de projetar e criar instrumentos (meios) para alcançar determinado resultado (fim). Desta forma, Iamamoto expõe que,

Pelo trabalho que o homem se afirma como um ser social e, portanto, distinto da natureza. O trabalho é a atividade própria do ser humano, seja ela material, intelectual ou artística. É por meio do trabalho que o homem se afirma como um ser que dá respostas práticas-conscientes aos seus carecimentos, às suas necessidades. (IAMAMOTO,2012, p.60)

Outro elemento que compõe o processo de trabalho refere-se ao objeto de trabalho, apreendido como a matéria-prima aplicada ao trabalho e caracteriza-se como objeto quando o trabalho já sofreu transformação, assim de acordo com Cordeiro (2018, p. 20), salienta-se

(...) portanto, que toda a matéria-prima é objeto de trabalho, mas nem todo o objeto de trabalho é matéria-prima, por que só poderá tornar-se matéria-prima quando já tiver passado por alguma alteração que tenha sido mediada pelo trabalho.

Compreende-se por meios de trabalho o vínculo estabelecido entre o trabalhador e o objeto de trabalho, ou seja, os instrumentos utilizados que irão conduzir a atividade, desta forma, salienta Prates (2003, p. 104),

O meio de trabalho, conforme Marx (1989) é um conjunto de coisas que o trabalhador insere entre si mesmo e o objeto de trabalho, desde a pedra e a lança, nas

comunidades primitivas, aos equipamentos de informática e robótica, na sociedade contemporânea.

Observa-se que, no processo de trabalho ao longo da História assumiu-se profundas transformações para a sobrevivência humana. Na pré-história, por exemplo, o trabalho estava atrelado ao Homem como um meio de satisfazer não somente suas necessidades básicas buscando com o auxílio de instrumentos, ainda que rudimentares, para materialização da caça, pesca e extração de frutos da natureza, desta forma, bem coloca Marx a respeito dos meios de trabalho,

(...) nas cavernas mais antigas habitadas pelo homem, encontramos instrumentos e armas de pedra. No começo da história humana, desempenham a principal função de meios de trabalho, os animais domesticados, amansados e modificados pelo trabalho, ao lado de peras, madeira, ossos e conchas trabalhados (MARX, 1989, p.204).

Ressalta-se, que neste período, o trabalho estava vinculado ao consumo próprio, o que de fato “representa evolução na criação de condições materiais de sobrevivência” (OLIVEIRA, 1995, p.10).

Na Antiguidade, a formação das primeiras civilizações, a principal atividade econômica e fonte de subsistência era a agricultura e pecuária. A terra, bem natural considerada a principal fonte de subsistência para a extração de cereais e cultivo de pequenas mudas, na formação da Grécia, por exemplo, “as terras exploradas com cereais e arboricultura, mas a atividade econômica que serve como medida de riqueza é o pastoreio” (OLIVEIRA, 1995, p.25). Durante a idade antiga, o desenvolvimento do comércio, com a confecção de artesanato realizado pelas mulheres, escravos e homens livres, demonstrou o embrião para a expropriação da força de trabalho por sobrevivência. De acordo com Oliveira (1995) encontrava-se naquela civilização os trabalhadores que não possuíam qualificação, denominados *theres* e *metenastes*, cuja sobrevivência dependia do aluguel a curto prazo da força de trabalho no campo e no artesanato, em troca de pagamento recebiam comida, vestuário e calçados, por outro lado, havia os trabalhadores contratados para a realização de atividades no campo, como a colheita, os quais recebiam conforme o produto de seu trabalho.

Durante a Idade Média, o trabalho passou a assumir técnicas mecânicas aperfeiçoadas, o trabalho escravo, árduo e penoso era realizado pelos servos em troca de suprimentos e moradia aos senhores feudais. Havia, também, o trabalho agrícola e militar considerado fonte de subsistência para os que exerciam e, sinônimo de riqueza e lucro para o senhor feudal e a nobreza. Neste período, para Trindade (2002) a terra era considerada como uma fonte de sobrevivência e riqueza sob o controle dos membros da alta hierarquia da Igreja

garantindo-lhes um imenso domínio político, jurídico e ideológico sobre a população. Neste processo ocorre o surgimento da burguesia que, conforme Trindade (2002), inicialmente era a denominação genérica dos “habitantes dos burgos”, isto é, pequenas cidades que surgiam nos cruzamentos de rotas comerciais. Essa nova classe social que ascendia eram livres e desempenhavam variadas funções profissionais, desde artesãos a comerciários. Aos poucos passaram a acumular capital com o comércio e a exploração da força de trabalho, ainda que de forma incipiente (TRINDADE, 2002, p.25).

No feudalismo, as transformações do trabalho passam a delinear-se conforme o modo como a economia da sociedade estava organizada, as relações de troca que antes eram consideradas um simples processo tornam-se comerciais e cada vez mais complexas e sofisticadas, originando assim o desenvolvimento do capitalismo mercantil. Martinelli (2009) expõe em sua análise sobre as sociedades medievais,

O próspero dono de terra, da propriedade agrícola, vai metamorfosear-se em comerciantes ou mercador, passando, em seguida, de comerciante a atacadista, fazendo do comércio exterior e do monopólio a base essencial de sua riqueza, fixando-se dentro das muralhas das nascentes e vigorosas cidades, os burgos da época medieval, aos quais tinham livre acesso desde que possuíssem lote ou propriedade em seu interior, os burgueses passam a controlar o mercado urbano através de seus monopólios. Os centros de poder se deslocam dos feudos para os burgos. Quanto mais acumulam riqueza, maior é seu poder político, o que permite aos burgueses manter o controle exclusivo sobre o governo urbano, já no século XV (MARTINELLI, 2009, p.32).

Durante a Idade Média, o trabalho, bem como a sociedade passaram por um novo processo de transformação. Com o fim do feudalismo e a ascensão do capitalismo, a economia e as relações sociais sofreram profundas mudanças. O trabalho deixou de ser agrícola e centralizado no trabalho rural e passou a ser industrializado, o que resultou em um grande aumento dos meios de produção e da riqueza.

A trajetória do trabalhador se deu em rota oposta à da burguesia, pois, à medida que ela foi determinando seu alijamento dos meios de produção, a começar da terra, passando em seguida por suas atividades artesanais, o trabalhador foi sendo compelido a se submeter ao trabalho assalariado, indispensável para prover sua subsistência (MARTINELLI, 2009, p.32).

A formação de classes sociais resultou em uma nova hierarquia social, de um lado a burguesia, formada por proprietários fabris, donos dos meios de produção e, de outro o proletariado formado por trabalhadores assalariados, isto é, uma classe dominante que se

apropriada da exploração da força de trabalho da outra, neste ínterim, marca na história a o modo de acumulação primitiva² do capital, para Marx,

Marcam época na história da acumulação primitiva, todas as transformações que servem de alavanca à classe capitalista em formação, sobretudo aqueles deslocamentos de grandes massas humanas, súbita e violentamente privadas de seus meios de subsistência e lançadas no mercado de trabalho como levas de proletários destituídos de direitos (1989, p. 833)

Assim, a luz do século XVII e XVIII a burguesia já se encontrava desenvolvida, nasce “um novo e revolucionário modo de produção, de organização social e de domínio do mundo, das coisas e das pessoas forcejava seu próprio parto o que ficou conhecido como capitalismo” (TRINDADE, 2002, p.26). Observa-se que o trabalho propriamente dito e as implicações deste trabalho na forma de exploração do trabalho excedente, ainda que de forma incipiente, mostrava-se o embrião para o desenvolvimento da acumulação do capital e as diferentes formas de modos de produção na contemporaneidade, assim

O processo que produz o assalariado e o capitalista tem suas raízes na sujeição do trabalhador. O progresso consistiu numa metamorfose dessa sujeição, na transformação da exploração feudal em exploração capitalista (MARX, 1989, p. 831)

Este processo, a qual Marx refere-se, está relacionado ao processo de transição da Idade Média para o capitalismo, desta forma, com o advento de novas tecnologias no ramo da maquinaria a vapor e o desenvolvimento de inovações no ramo ferroviário, bem como o invento da eletricidade impulsionou o crescimento acentuado da burguesia marcando a Revolução Industrial como período de ascensão do capitalismo industrial. Os instrumentos incipientes confeccionados da Idade Média, bem como o trabalho árduo e penoso realizado pelos servos e camponeses abrem espaço a maquinaria a vapor na Fase Industrial considerada como primeira revolução tecnológica

Desde o início da era moderna podem-se reconhecer três estágios do desenvolvimento da tecnologia: O primeiro, da invenção da máquina a vapor, isto é a revolução tecnológica do século XVIII. O segundo estágio do desenvolvimento da tecnologia moderna, no século XIX, se caracteriza pelo uso da eletricidade, que ainda continua a determinar a fase atual do reino do artifício humano. A automação representa o estágio mais recente da evolução tecnológica: a invenção do computador, a revolução Industrial do século XX, ou a terceira onda da Revolução Industrial (ALBORNOZ, 2002, p.22)

Neste cenário, o trabalho que durante a pré-história e a antiguidade era visto como uma atividade voltada para a sobrevivência e subsistência humana na Revolução Industrial

² Segundo Marx, a chamada acumulação primitiva é apenas o processo histórico que dissocia o trabalhador dos meios de produção. É considerada primitiva porque constitui a pré-história do capital e do modo de produção capitalista (1989, p. 830)

passa a adquirir status que Albornoz (2002) caracteriza como esforço “planejado e coletivo” o qual o fazer humano tornou-se o próprio trabalho. Para Trindade na

(...)Revolução Industrial tudo se transformou: o empresário capitalista, dono dos novos meios de produção (máquinas, instrumentos, matérias-primas e instalações), passou a agrupar no seu estabelecimento grande número de assalariados sob seu comando e a habilidade individual perdeu importância, pois a fábrica mecanizada generalizou e radicalizou a divisão do trabalho, fragmentando a produção de cada artigo em etapas sucessivas e estanques, cada uma delas exigindo quase só movimentos repetitivos do trabalhador em relação a seu produto: não possuía mais os meios de produção, perdeu o domínio técnico do conjunto do processo produtivo e deixou de ser senhor dos resultados de seu trabalho (TRINDADE, 2002, p.86).

A estratégia taylorista/fordista está associada a forma de organização e otimização do tempo produtivo de trabalho, produção em série e demasiado, engendrado somente em uma função, bem ilustrado em “Tempos Modernos”, o qual atribui o processo de trabalho à figura do “operário-massa”, assim, conforme assinala Iamamoto (2014, p.143),

Na esfera da organização da produção, o padrão fordista-taylorista convive com formas de organização da produção dotadas de elevado padrão tecnológico, mediante a incorporação dos avanços científicos de última geração apropriados pelas empresas multinacionais, mas que têm como contrapartida relações de trabalho regressivas do ponto de vista dos interesses dos trabalhadores.

Já na década de 1980, com a ascensão competitiva do Japão e da Alemanha, surgem novas configurações no padrão de produção originando o toyotismo, modelo japonês de gestão do processo de trabalho alinhado à flexibilidade no processo de trabalho. Neste ínterim, surge o operário-polivalente, trabalhador que exerce inúmeras funções ao mesmo tempo, visando a redução de trabalhadores especializados³.

O processo de trabalho na contemporaneidade, inserido em uma sociedade capitalista, está organizado para maximizar os lucros do capital para seus proprietários em detrimento das necessidades da classe trabalhadora, Marx (2004, p.123) com clareza, nos lembra que “o homem não passa de simples trabalhador e, como trabalhador, as suas qualidades humanas existem para o capital, que é para ele estranho”.

Observa-se que o trabalhador é estranho à medida que não reconhece o produto de seu trabalho, Marx (2004, p.111) ainda, nos esclarece que “o produto do trabalho é o trabalho que se fixou num objeto, que se transformou em coisa física, é a objetivação do trabalho”. O argumento que Marx sustenta é que o trabalhador torna-se alienado ao produto do próprio trabalho, este processo ocorre no interior do sistema capitalista. O trabalhador não possui propriedade ou controle daquilo que produz, ou seja, o produto do seu trabalho pertence ao

³ Segundo Iamamoto (2012) o trabalhador deixa de ser um trabalhador “especializado” - e também o assistente social - sendo solicitado a exercer múltiplas tarefas, até então não necessariamente envolvidos em suas tradicionais atribuições.

capitalista. O significado de alienação está relacionado ao ato de não se reconhecer frente às demandas estabelecidas no processo de trabalho, bem como as situações que envolvam as relações sociais e de produção e trabalho, desta forma, analisa Prates (2003, p.106),

O processo de alienação, portanto, pode ser definido, conforme o sentido que lhe atribui Marx, como uma ação ou estado pela qual ou no qual um indivíduo, grupo, instituição ou sociedade se tornam alheios, estranho, enfim, alienados em relação aquilo que constroem ou produzem e em relação a si próprios e as relações que estabelecem nesta construção. Em síntese alienar-se é não reconhecer-se naquilo que se produz ou constrói, é não mais identificar-se com os produtos de seu trabalho, porque estranhos a seu produtor. O trabalho reificado, transformado em mercadoria, se constitui num fetiche, assume em poder que passa a dominar o seu produtor.

Os elementos que compõem o processo de trabalho trazidos por Marx tornaram-se evidentes durante a pandemia causada pela Covid-19, em especial, no Brasil aos quais os impactos com relação ao trabalho foram catastróficos. De acordo com a Organização Mundial de Saúde – OMS, sinalizou-se preocupação com o surgimento dos primeiros casos da doença, inicialmente identificada como pneumonia, ainda em 2019 na cidade de Wuhan, na China. Tratava-se de um novo tipo de coronavírus denominado SARS-CoV-2 nunca identificado antes em seres humanos. O coronavírus é o responsável pela doença Covid-19, doença infecciosa que causa a síndrome respiratória aguda grave, podendo levar o paciente a óbito.

Em janeiro de 2020 a OMS emitiu um alerta de Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, o ESPII, considerado o mais alto nível de alerta da Organização Mundial de Saúde. Em março de 2020 foi declarada a pandemia pela Covid-19. Desta forma, foi necessário adotar medidas de contenção da Covid-19, a exemplo, o isolamento social e medidas de higienização para prevenir e reduzir os impactos da disseminação da doença.

Com a adoção do distanciamento social, muitos países determinaram o fechamento de setores da economia, a fim de permitir que os indivíduos ficassem em suas casas. Em alguns desses setores, adotou-se a estratégia do teletrabalho, sobretudo da casa do trabalhador, o que comumente tem sido chamado de *home office* (SOUZA, 2021, p.6).

Salienta-se que, a pandemia deixou marcas na vida das pessoas, causando-lhes além de dor e sofrimento, insegurança no mercado de trabalho através de relações de trabalho que permitem novas formas de exploração e expropriação do trabalho, acentua-se que é nesta manifestação da realidade social que as assistentes sociais trabalham.

Sendo as múltiplas expressões da questão social o objeto sobre o qual incide o trabalho profissional, é importante reconhecer que um dos aspectos centrais da questão social, hoje, é a ampliação do desemprego e a ampliação da precarização das relações de trabalho (IAMAMOTO, 2012, p. 115).

Infelizmente, os reflexos da Covid 19 foram assoladores, principalmente para a classe trabalhadora, pois, segundo Lara (2020), o vírus não escolhe classe social, mas as classes

empobrecidas foram as mais atingidas e, por conseguinte foram as mais expostas ao Covid-19, pois necessitavam trabalhar, ainda de acordo com o referido autor

(...) muitas categorias da classe trabalhadora não pararam diante da Covid-19 e muitos receberam a própria morte como pagamento de suas jornadas de trabalho, exemplo disso são os profissionais da saúde. Muitos profissionais não têm escolha, precisam ir para o *front* na guerra contra a pandemia, pois os hospitais, as funerárias, a logística, a limpeza e a higienização, os supermercados, os abates de animais, a agricultura não podem parar de produzir para manter a sobrevivência da população (LARA, 2020, p. 5).

Não se tratava apenas de uma “gripezinha” conforme declarado em pronunciamento nacional pelo Presidente Jair Bolsonaro⁴, o direito à vida, é um bem fundamental, contido na Constituição da República Federativa do Brasil que foi negado em detrimento de uma ordem neoliberal, de um (des)governo federal negacionista preocupado com os rumos do capital financeiro dentro de uma ordem liberal.

Instaurado o isolamento social bem como o temor de contrair o vírus da Covid-19 foi necessário a implementação do Auxílio Emergencial para amenizar os impactos da retração no mercado de trabalho, bem como fornecer provisão à classe que vive do trabalho. Assim

Com a pressão política em torno do Governo Federal realizada por setores da sociedade civil organizada e por parlamentares da oposição, culminou na aprovação da Lei nº 13.982 de 2 de abril de 2020, que trata do auxílio emergencial que consistia no pagamento de valores de R\$ 600 e R\$1.200 para as trabalhadoras (es) autônomas (os), informais e mulheres chefes de família que foram afetadas pelas restrições econômicas provocadas pela pandemia (BARROS; SAMICO, 2021, p.113)

Desta forma, a medida foi eficaz inicialmente, embora houvesse algumas falhas na operacionalização do Auxílio Emergencial, pois não contemplava toda a população que vive do trabalho, o resultado deste movimento foi a diminuição nos níveis de ocupação e participação da força de trabalho a partir de março e abril de 2020. Ressalta-se que no Brasil, esta realidade demonstrou rumos distintos, nem todos os trabalhadores possuíam as mesmas condições para o trabalho remoto, bem como o acesso às novas tecnologias e ao ambiente adequado. Além disso, a sobrecarga de trabalho evidenciou uma realidade enfrentada pela classe trabalhadora que passaram a trabalhar por mais horas sem a devida remuneração.

Os entregadores de *fast food* também sentiram o peso do trabalho nas costas⁵, marcado por processo de trabalho muitas vezes de forma insalubre evidenciou a precarização das relações de trabalho em meio a pandemia. Em reportagem da Revista Radis, Peres (2020) abordou a precarização radical do trabalho nos aplicativos de serviços de entrega nas cidades

⁴ Declaração ocorrida em pronunciamento nacional. Disponível em: [Presidente Bolsonaro detalha ações de enfrentamento ao coronavírus - YouTube](#) Acesso em: 02 jul.2023.

⁵ PERES, Ana Claudia. Abolição dos Direitos. In: **Revista Radis**. Rio de Janeiro, nº 215, p. 3. Agosto de 2020.

brasileiras e destaca que “na quarentena, são os entregadores que vão à rua com suas bicicletas e motos para que outros fiquem em casa (PERES, 2020, p.3).

Essa realidade manifestada denuncia a exposição da classe trabalhadora, não só a pandemia pela Covid-19, mas as mazelas da questão social, intensificando a lógica do capital. Desta forma, conforme Souza (2021, p.7),

A falta de condições de trabalho de motoristas e entregadores, entre outros trabalhadores imersos no processo de urberização, tem chamado atenção desde antes da pandemia. As denúncias ganharam eminência tanto pela exposição desses indivíduos ao vírus quanto de fato de muitos desempregados terem aderido a esta forma de trabalho como alternativa ao desemprego ou dificuldades econômicas.

A crise sanitária afetou a classe trabalhadora, principalmente aos trabalhadores que não havendo outra opção recorreram ao trabalho informal. O trabalho informal caracteriza-se por contratos de trabalho precário, sem vínculo com os direitos trabalhistas, cujo foco central está associado à baixa escolaridade ou em uma situação de analfabetismo funcional. Segundo Costa (2011), a “desocupação, o subemprego, o trabalho informal, o emprego regulamentado mas de baixíssimos salários e de poder de barganha são problemas centrais da sociedade brasileira” ou seja, está atrelada a estrutura sócio-histórica brasileira. Para tanto, ressalta-se a importância de fortalecer as políticas públicas de seguridade social para propor respostas efetivas e um debate junto a classe trabalhadora em prol dos movimentos sociais

2.2. AGUDIZAÇÃO DAS EXPRESSÕES DA QUESTÃO SOCIAL

Para compreender a agudização das expressões da questão social no contexto da pandemia pelo coronavírus é necessário apontar breves considerações acerca da gênese da questão social no Brasil. Questão social sendo objeto e matéria-prima do trabalho no cotidiano da assistente social e, que possui em sua base a produção capitalista que legitima a produção e reprodução da questão social.

A trajetória da questão social tem em seu bojo as transformações históricas engendradas pelas novas configurações do padrão de acumulação do capital. Assim, a questão social está fundada na contradição capital e trabalho e tem em sua base o modo de produção capitalista, ou seja, os donos do capital apropriam-se da riqueza socialmente produzida pela classe que vive do trabalho.

Historicamente, a questão social tem em sua gênese movimentos de grandes transformações econômicas, sociais e políticas manifestadas pelo processo de industrialização crescente na Europa no século XIX. O processo de industrialização provocou um conjunto de

problemas sociais vinculadas às modernas condições de trabalho e do pauperismo como fenômeno socialmente produzido⁶. Consequentemente sendo a manifestação das desigualdades sociais oriundas da má distribuição da riqueza socialmente produzida, tem na contradição da relação capital e trabalho o fomento necessário para a sua continuidade, o que significa dizer nas palavras de Santos (2012) “a gênese da ‘questão social’ é explicada pelo processo de acumulação ou reprodução ampliada do capital”.

No Brasil, a partir do processo de industrialização e urbanização, no final do século XIX e início do século XX, precisamente na década de 1930, houve um aumento na população; emergiu a sociedade industrial, formada por trabalhadores que vivenciavam os reflexos do modo de produção capitalista, e experimentaram as agruras do desemprego, condições precárias e insalubres de trabalho e a falta de moradia adequada. Neste período, a questão social era tratada como caso de polícia, predominava-se a violência, coerção e a repressão. Não havia diálogo entre Estado e a sociedade durante a Era Vargas (1930-1945), imperava o controle do Estado frente às demandas da sociedade. A questão social no Brasil, assumiu um caráter distinto comparado à questão social Europeia, posto que, sua base está ancorada na formação tardia da industrialização, dependência colonial e a escravatura, caracterizadas como particularidades da questão social brasileira, aponta Santos (2012), assim sinaliza Yamamoto,

A industrialização no Brasil só se consolida tardiamente no século XX. Diferentemente da Europa, os limites do liberalismo no Brasil, nas suas origens, foram definidos pela escravidão, pela sobrevivência das estruturas arcaicas de produção e pela dependência colonial nos quadros do sistema capitalista internacional (2014, p. 138)

A trajetória da questão social tem em seu bojo, as transformações históricas engendradas pelas novas configurações do padrão de acumulação do capital. Assim, a questão social está fundada na contradição capital e trabalho e tem em sua base o modo de produção capitalista, ou seja, os donos do capital apropriam-se da riqueza produzida pela classe que vive do trabalho. Na década de 1970, por exemplo, experimentou-se a expansão da economia capitalista, bem como a produção flexível, taylorista e fordista como gestão do processo de trabalho, em Yamamoto (2012). Atualmente, presenciamos um “exército de reserva” cada vez mais expressivo, a população que sobrevive não mais do trabalho protegido e formal, mas na informalidade, subtrabalho ou no desemprego, reflexos do capitalismo que agudizam as expressões da questão social. Além disso, nos deparamos com o teletrabalho, a urbanização e

⁶ Capacitação em serviço social e política social: Módulo 1: Crise Contemporânea, Questão Social. Brasília: CEAD, 1999.

precarização do trabalho, o desinteresse dos jovens que não trabalham e não estudam, fenômenos que em tempos de novas tecnologias e ao enfrentamento da pandemia pela Covid-19 desencadeou a agudização das novas expressões da questão social.

As mais importantes expressões da questão social são: o retrocesso no emprego, a distribuição regressiva de renda e a ampliação da pobreza, acentuando as desigualdades nos estratos socioeconômicos, de gênero e localização geográfica urbana e rural, além de queda nos níveis educacionais dos jovens (IAMAMOTO, 2014, p. 147).

Em tempos de profunda crise do capital, ascensão dos governos de direita ao Poder Executivo, já mencionadas no capítulo anterior, priorizou-se a centralidade do capital financeiro em detrimento da classe trabalhadora. O Governo Bolsonaro foi marcado por contrarreformas neoliberais, em especial, a Emenda Constitucional nº 95 que congelou os Orçamentos fiscais e da Previdência por vinte anos, desmonte que fragiliza as políticas da seguridade social e inviabiliza a proteção social à classe trabalhadora. Deste modo, durante a pandemia pela Covid-19, observou-se, além das taxas elevadas de desemprego e instabilidades nos empregos⁷, também, uma conjuntura política em que priorizou-se o capital financeiro, a precarização das políticas sociais e os ditames da burguesia, segundo Costa e Mara (2021, p. 19),

A conjuntura política recente do País parece indicar mudanças na estratégia de construção de hegemonia por parte tanto do capital financeiro internacional como da burguesia dependente a ela associada. Trata-se de conformar um movimento reacionário que combine o desmonte dos direitos e a desresponsabilização do Estado diante da questão social, com rápido derretimento do já escasso espaço de disputa democrática entre as classes, e portanto, da capacidade de pressão dos trabalhadores em torno da retomada de direitos.

É neste terreno de disputas engendradas pelo capitalismo que as expressões da questão social são manifestadas: o desemprego, a precarização do trabalho formal, a fome, a violência. É através da desigualdade social e da concentração massiva da renda que se configuram novas formas de acumulação do capital e agudizam o conjunto de expressões da questão social.

⁷ YAZBEK, Maria Carmelita; RAICHELIS, Raquel; SANT'ANA, Raquel. Questão social, trabalho e crise em tempos de pandemia (editorial) Revista Serviço Social e Sociedade. São Paulo, n. 138, p. 207-213, maio/ago. 2020.

3. POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

A proposta deste capítulo é apresentar um breve panorama, da trajetória da Política Nacional de Assistência Social-PNAS, constituída pela contribuição de atores sociais da sociedade civil e do Estado para construir, elaborar e aprovar a PNAS como elemento norteador para a implementação do Sistema Único de Assistência Social que se traduz como quesito importante para a materialização da Lei Orgânica de Assistência Social-LOAS.

A IV Conferência Nacional de Assistência Social-CNAS, realizada em dezembro de 2003, constitui-se como marco histórico para política pública de assistência social, pois aponta-se como a principal deliberação para a construção e implementação do Sistema Único de Assistência Social, o SUAS como requisito fundamental da LOAS para proporcionar a materialidade e efetividade à assistência social como política pública (BRASIL, 2004).

Em seu documento, a PNAS estabelece por meio de princípios e diretrizes, normas de implementação e regulamentação do SUAS, elementos que propiciam a efetividade, a eficiência e eficácia nos serviços e atendimentos socioassistenciais, bem como indicadores de monitoramento de resultados e avaliação.

A Política Nacional de Assistência Social tem por objetivo atender às demandas emergentes da sociedade brasileira, no tocante à responsabilidade política do Estado, bem como tornar compreensíveis ao conhecimento de todos, as diretrizes para efetivação da assistência social como política de direitos e cidadania.

A gestão compartilhada assume um relevante papel, propondo o pacto entre os três níveis de governo, federal, estadual e municipal, para regulamentação das ações socioassistenciais que estejam em conformidade com a LOAS e a Norma Operacional Básica, a NOB SUAS, por meio de deliberação das Conferências, Conselhos e Comissões de Gestão Compartilhadas (comissões intergestoras, tripartite e bipartite) através do controle e participação social (BRASIL, 2004).

3.1. NORMA OPERACIONAL BÁSICA: NOB SUAS

A Norma Operacional Básica, a NOB SUAS, marca um importante processo de regulação no âmbito da política de assistência social, a qual definiu um conjunto de princípios, diretrizes e estratégias para operacionalizar a Política Nacional de Assistência Social (Brasil, 2004). Sua implementação organiza a operacionalização da gestão da Política de Assistência Social, conforme estabelecido na Constituição Federal de 1988, bem como na LOAS e na legislação complementar aplicável a PNAS 2004 (BRASIL, 2004).

Neste sentido, a NOB SUAS define um pacto de responsabilidades entre os entes federativos (União, Estados, Distrito Federal e Municípios), na implementação e manutenção do SUAS, assim como nas competências e atribuições dos órgãos gestores da assistência social nos três níveis de governo. A divisão de competências é necessária a fim de atribuir mecanismos de transferência, critérios de partilha e arrecadação de recursos. O financiamento determina as regras e critérios para o repasse e transferências de recursos aos entes federativos visando garantir a suficiência de recursos para a oferta dos serviços especializados.

No âmbito do SUAS, a co-responsabilidade entre a União, os Estados e Municípios caracteriza a proeminência da gestão descentralizada, com ênfase na atuação dos municípios, na necessidade de planejamento, monitoramento e avaliação das ações.

A NOB SUAS garante a unidade do instrumento no âmbito da Política de Assistência Social em todo o território nacional, na perspectiva dos direitos à proteção social pública de seguridade social e a defesa da cidadania ao usuário (BRASIL, 2004).

Deste modo, a NOB SUAS é um instrumento essencial para a efetivação dos direitos socioassistenciais visando a melhoria na qualidade dos serviços direcionados a população usuária em todo o território nacional.

Outro marco importante no âmbito da política de assistência social diz respeito à Norma Operacional Básica Recursos Humanos - NOB RH SUAS, instrumento que visa garantir aos usuários do Sistema Único de Assistência Social, serviços públicos de qualidade por meio de ações, princípios e diretrizes que norteiam especialização dos trabalhadores do SUAS.

Para que se alcance a finalidade proposta na PNAS, bem como a efetividade da implementação do SUAS é necessário estabelecer a estruturação do trabalho no campo da

assistência social, por meio da NOB SUAS, assume-se o papel de planejar estratégias que problematize e oriente os processos de trabalho dos gestores e trabalhadores do SUAS.

Seus princípios e diretrizes orientam em ações voltadas aos trabalhadores, gestores e executores de ações, serviços, programas e projetos no âmbito do SUAS nos três níveis de governo. Neste sentido, o documento contempla a educação permanente e a capacitação como forma de qualificação e o desenvolvimento de habilidades dos trabalhadores do SUAS, visando o aperfeiçoamento da prestação de serviços socioassistenciais (BRASIL, 2011).

Além disso, a NOB RH contempla o princípio da interdisciplinaridade garantindo desta forma, a desprecarização dos vínculos trabalhistas e o fim de contratos terceirizados, educação permanente conforme já exposto, integração e alimentação do sistema de informação, realização de planejamento estratégico e a garantia de uma gestão participativa através do controle social.

O documento reconhece os princípios éticos como fundamento basilar para nortear as intervenções no processo de trabalho das equipes de referência. Para Raichelis (2010), o trabalho no âmbito da assistência social está estrategicamente condicionado ao conhecimento e à formação teórica, técnica e política da equipe de referência.

Ao implementar o SUAS, para que se alcance os objetivos estabelecidos na PNAS, a NOB RH mostra-se um importante instrumento para consecução dos serviços socioassistenciais de qualidade, bem como a promoção e o reconhecimento dos gestores e trabalhadores do SUAS. As equipes de referência são responsáveis pela organização dos planos, programas e projetos para a oferta dos serviços socioassistenciais de proteção social básica e especial.

3.2. PROCESSO DE TRABALHO DA ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS OESTE

O Serviço Social é uma profissão de nível superior, inscrita na divisão social e técnica do trabalho, devidamente regulamentada pela Lei nº 8.662/1993 e que possui em sua trajetória, um campo fértil de lutas e resistência em favor da classe trabalhadora e, sobretudo, ao enfrentamento das expressões da questão social, desafios que permeiam a prática profissional cotidianamente. Iamamoto (2011, p.88) nos ensina com propriedade que “o significado sócio-histórico da prática profissional só é desvendado a partir de sua inserção na sociedade, visto que o Serviço Social se afirma como uma instituição peculiar na e a partir da divisão do trabalho”.

O Serviço Social no Brasil surgiu na década de 1930, com a crescente industrialização, emergente a luta da classe operária por melhores condições de vida, ao enfrentamento da questão social, exigindo, assim, respostas efetivas, de um lado, do Estado frente às demandas da classe trabalhadora, por outro lado, da Igreja, “respaldado em uma vasta rede de organização difusoras de um projeto de recristianização da ordem burguesa” Iamamoto (2011, 18).

A partir das grandes mobilizações da classe operária nas duas primeiras décadas do século, o debate sobre a “questão social” atravessa toda a sociedade e obriga o Estado, as frações dominantes e a Igreja a se posicionarem diante dela. A Igreja encara segundo os preceitos estabelecidos nas encíclicas papais (especialmente a *Rerum Novarum* e *Quadragesimo Anno*), fonte inspiradora das posições e programas assumidos diante dos “problemas sociais” (IAMAMOTO, 2011, p. 18)

Neste ínterim, incumbia ao Estado políticas públicas fragmentadas, ineficazes que atendiam as demandas da sociedade de forma paliativa, reiterada. Atender as necessidades da classe trabalhadora que reivindicavam por melhores condições de vida ficou sob as ações da Igreja Católica pautada na ajuda e práticas assistencialistas, sob a incumbência das Damas de Caridade.

Neste universo de efervescência política e social nasce o Serviço Social sob a tutela da filantropia e aos ditames do Estado, orientada por uma individualização da proteção legal, entendida como assistência educativa adaptada aos problemas individuais da clientela, conforme Iamamoto (2011, p, 20). A formação dos primeiros assistentes sociais brasileiros apresentava forte influência da Igreja Católica, a questão moral imperava no interior da profissão, as quais viam a questão social como um conjunto de problemas, culpabilizando as classes mais empobrecidas, a classe trabalhadora.

Desta forma, a mediação realizada pelas profissionais do serviço social entre o pensamento enraizado na matriz tomista e o Estado apresentava políticas sociais incipientes, fragmentadas. A assistente social nutria uma atitude policialesca e moralizante em relação às classes trabalhadoras que reivindicavam por condições adequadas de trabalho e lutavam por direitos

O efeito dessa situação sobre a consciência crítica da categoria profissional e sobre seus projetos de prática foi bastante grave. Para muitos agentes nada havia de misterioso ou contraditório em se autonomizar a prática do Serviço Social, estrategicamente fazendo da profissão e deles próprios a “face humanitária” e a “mão caridosa” do Estado, da Igreja, da classe dominante (MARTINELLI, 2009, p.139).

A falta de políticas sociais eficientes contribuiu para o aumento das desigualdades sociais bem como as expressões da questão social. A política social tem um papel fundamental para as ações da profissão de serviço social, uma vez que, para Iamamoto (2012) “a questão social explica a necessidade das políticas sociais no âmbito das relações entre classes e Estado”.

Assim, o processo de institucionalização do Serviço Social como profissão inscrita na divisão social do trabalho, permitiu o amadurecimento da profissão, bem como sua identidade profissional. As bases que fundamentam o Serviço Social brasileiro estão calcadas no processo sócio-histórico oriundo da reprodução social e das variadas expressões da questão social. E, se consolida à medida que se estabelece no Brasil as políticas sociais e seus precários padrões de proteção social.

O assistente social é o profissional que trabalha com políticas sociais, de corte público ou privado e não resta dúvida ser essa uma determinação fundamental na constituição da profissão, impensável mais além da interferência do Estado nesse campo (IAMAMOTO, 2012, p. 58).

O Serviço Social caracterizava-se por meio de ações educativas nas instituições filantrópicas geridas pelo Estado. Seu início oficial no país ocorreu no Centro de Estudos e Ação Social - CEAS, em 1932, organizado pelas cónegas de Santo Agostinho. Ao encerramento do curso, deveriam atender o bem-estar da classe trabalhadora, por meio de uma ação educativa entre as famílias da classe trabalhadora. Assim a influência religiosa na base de formação do Serviço Social está alicerçada em uma doutrina que, conforme Iamamoto (2011), está sob a ótica da intervenção ideológica na vida da classe trabalhadora, segundo a referida autora.

Atuando através de entidades filantrópicas privadas e através do Estado, o Serviço Social orienta-se para uma individualização da proteção legal, entendida como assistência educativa adaptada aos problemas individuais. Desconhecendo o caráter de classe dos antagonismos sociais, os efeitos desses antagonismos são considerados

motivos relevantes para um tratamento sócio-educativo da “clientela”, tratamento esse de cunho doutrinário e moralizador, amplamente haurido no senso comum da classe de origem desses profissionais (IAMAMOTO, 2011, p. 20-21).

Na década de 1970, quando o período ditatorial se dissolvia, o Movimento de Reconceituação passava a aguçar novos horizontes, difundia a crítica ao Serviço Social Tradicional, momento de profundos debates e questionamentos na perspectiva de romper com o “Serviço Social Tradicional” pautada em práticas interativas e burocratizadas Netto (2005). De acordo com o referido autor,

(...) No século passado, a transição da década de 1960 para 1970 foi, de fato, assinalada em todos os quadrantes por uma forte crítica ao que se pode, sumariamente, designar como “Serviço Social Tradicional”, a prática empirista, reiterativa, paliativa e burocratizada, orientada por uma ética liberal-burguesa, que, de um ponto de vista claramente funcionalista, visava enfrentar as incidências psicossociais da “questão social” sobre indivíduos e grupos, sempre pressupostos a ordenação capitalista da vida social como um dado factual ineliminável (NETTO, 2005, p.6).

Na década de 1980 e 1990, o Serviço Social passou a consolidar-se no campo de produção do conhecimento, o qual amadureceu seus fundamentos teóricos, alinhada a outros campos dos saberes, em especial, as Ciências Sociais.

Atualmente, o Serviço Social passa a ter uma leitura crítica da realidade, cuja principal bandeira de luta é romper com o Serviço Social tradicional e o conservadorismo político para responder às demandas impostas à classe trabalhadora para o enfrentamento da questão social de forma propositiva, neste sentido “requer remar contracorrente”⁸.

A acumulação de conhecimento teórico com outros campos do saber, sobretudo, das ciências sociais e humanas permitiu que o Serviço Social adquirisse sua fundamentação teórico-crítica, a fim de romper com o conservadorismo político.

A prática profissional do assistente social tem em sua fundamentação as dimensões constitutivas do Serviço Social. A dimensão é posta como pressupostos, direcionamentos para a prática ou fazer profissional. De acordo com Santos (2013, p.1), o termo dimensão “remete às propriedades de alguma coisa, no sentido dos seus pressupostos, de suas direções, de seus princípios fundamentais”.

Desta forma, as dimensões constitutivas se estabelecem em técnico-operativa, teórico-metodológico e ético-política, elas são indissociáveis, ou seja, elas não atuam separadamente mas articulam entre si, para melhor consecução no processo de trabalho do

⁸ IAMAMOTO, M.V. Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional. São Paulo. Cortez, 2012.

assistente social, sobretudo para intervir no real, no objeto de trabalho, às expressões da questão social.

Conforme bem aponta Caliento e Soares (2021), apreender a profissão a partir das três dimensões constitutivas do Serviço Social, representa compreender o significado social defendido pela categoria profissional, bem como a atribuição na divisão social do trabalho. Constitui-se em um conjunto de técnicas, instrumentos e princípios que formam a base da prática profissional. Oliveira (2018, p. s/p), nos lembra em sua análise que,

O campo teórico-metodológico dinamiza, no processo de trabalho do Assistente Social, a compreensão de sua identidade social junto aos usuários e aos movimentos sociais, estabelecendo de forma criativa: alternativas, vivências, diálogos, reflexos e ações de empoderamento sobre direitos, representa o papel que possui junto dos movimentos, segmentos sociais de resistência, bem como as classes trabalhadoras.

A dimensão teórico-metodológico nos remete ao arcabouço teórico que apreendemos para intervir no real com fundamentos sob a perspectiva da teoria social crítica que norteiam e direcionam a prática profissional. Além disso, apreender a dimensão teórico-metodológica e ético-político significa “conhecer e decifrar o ser social, a compreensão da dinâmica da vida social na sociedade burguesa” (IAMAMOTO, 2012, p. 72).

Os fundamentos da dimensão teórico-metodológico do Serviço Social têm na matriz marxista o suporte necessário para apreender os movimentos das relações sociais bem como decifrar o real, as transformações ao longo da história em uma sociedade capitalista sob a perspectiva da teoria social em Marx, mas conforme assevera Iamamoto (2011), não poder ser reduzida a um método de conhecimento.

Trabalhar nessa perspectiva teórico-metodológica, supõe enfrentar o desafio de, a partir das grandes leis e tendências da sociedade burguesa, decifrar as particularidades históricas do movimento atual. Sem isso, não há como entender e conduzir criticamente a ação profissional (IAMAMOTO, 2011, p. 179).

Desse modo para compreender nossos instrumentos e técnicas para intervir no real, tem na dimensão técnico-operativa o subsídio essencial para a operacionalização da prática profissional. Assim, busca-se por meio da articulação da dimensão técnico-operativa somada às demais dimensões materializar as ações interventivas. Desta forma, é oportuno destacar que

Ao acionar as dimensões constitutivas da profissão no exercício profissional, o/a assistente social irá analisar o real e investigar novas demandas a partir da dimensão teórico-metodológico; usufruindo da dimensão ético-político, realizará a avaliação de prioridades e alternativas para projetar ações em função dos valores e finalidades, assim como poderá avaliar as possíveis consequências da ação. E, considerando o que aparece de forma materializada do exercício profissional, a dimensão técnico-operativa, dependendo das condições objetivas e subjetivas, será mobilizada a partir da demanda apresentada pela população usuária dos serviços sociais (CALIENTO; SOARES, 2021, p.128)

Assim, conforme bem destaca Caliento e Souza (2021, p. 130), a importância de articular as dimensões constitutivas das ações profissionais, sobretudo à teórico-metodológico e ético-político que fundamentam e direcionam as escolhas profissionais nas práticas interventivas. Desse modo, Santos (2002) assevera que

O profissional deve estar em sintonia com o movimento da realidade, considerando as particularidades dos diferentes espaços em que intervém e, também, estar orientado pelos fundamentos e princípios que norteiam a profissão (SANTOS, 2002, p. 4)

Devido às transformações, sociais, políticas, econômicas e até mesmo, sanitárias surtiram implicações que agudizam as expressões da questão social, exigindo do assistente social *competência teórico-crítica*⁹, um perfil profissional comprometido com valores éticos, principalmente com os valores de liberdade, igualdade e justiça, como pressupostos e condição para a autoconstrução de sujeitos e coletivos, criadores da história” (Iamamoto, 2012, p.185). O Serviço Social tem em seu projeto ético-político o reconhecimento a valores emancipatórios e de liberdades que norteiam a profissão, assim alude Yamamoto (2012),

Teimamos em reconhecer a liberdade como valor ético central, o que implica desenvolver o trabalho profissional para reconhecer a autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais, reforçando princípios e práticas democráticas. Aquele reconhecimento desdobra-se na defesa intransigente dos direitos humanos, o que tem como contrapartida a recusa do arbítrio e de todos os tipos de autoritarismo (IAMAMOTO, 2012, p.141)

Ressalta-se que o projeto ético-político na contemporaneidade direciona a prática profissional aos interesses da classe trabalhadora e sustenta a concepção de uma nova ordem societária, além disso não é limitado aos assistentes sociais, mas partilha com outras categorias profissionais que se solidarizam com os preceitos defendidos pelo Código de Ética Profissional (BRASIL, 2012).

Reforça-se a importância do compromisso das três dimensões constitutivas do Serviço Social, a saber técnico-operativa, ético-político e teórico-metodológico como elementos fundantes para efetivação da prática profissional nos diversos espaços sócio-ocupacionais de atuação do assistente social, em especial, na Política de Assistência Social.

O processo de trabalho do Serviço Social no campo da assistência é historicamente, um campo eivado de contradições que permite ao profissional estabelecer ações ao enfrentamento da questão social junto aos usuários e usuárias do SUAS, estas ações, somado

⁹ IAMAMOTO, M.V. O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional. 22. ed. São Paulo: Cortez: 2012. p. 185.

a outros profissionais que partilham do mesmo direcionamento éticos, orientam o trabalho social desenvolvido com as famílias e usuários/as no território.

Cabe salientar a atualização das novas configurações e exigências profissionais do serviço social na contemporaneidade, sobretudo, no tocante aos desafios no processo de trabalho do assistente social enquanto trabalhador do SUAS, transformações motivadas pelo contexto pandêmico, adequando-se às novas transformações do mundo do trabalho e, *articulando aos processos de produção e reprodução das relações sociais*¹⁰.

Apesar de a assistência social ser uma das medições mais tradicionais e persistentes do exercício profissional, considera-se que a implantação do SUAS amplia as possibilidades do trabalho profissional nos novos espaços ocupacionais, como o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e os Centros de Referências Especializados de Assistência Social (CREAS), além de demandar o desenvolvimento de novas habilidades e competências para a gestão pública no âmbito da assessoria, planejamento, avaliação, monitoramento, entre outras (RAICHELIS, 2010, p.752-753).

Os Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais e Psicólogos na Política de Assistência Social (CFESS, 2011) é um importante documento que expressa o conjunto de orientações e estratégias que direcionam o exercício profissional, suas competências e atribuições ratificadas pelo Código de Ética Profissional bem como pela Lei de Regulamentação da Profissão. Desta forma, consta no referido documento, “Esses Parâmetros têm como pressupostos que a definição de estratégias e procedimentos no exercício do trabalho deve ser prerrogativa dos/as assistentes sociais, de acordo com sua competência e autonomia profissional”¹¹.

A História do trabalho do assistente social no CRAS Oeste iniciou em 2006 quando a instituição não possuía sede própria e nem tão pouco os profissionais eram servidores do município, pois era um período de terceirização da política de assistência social em Santa Maria, adaptando-se às exigências na NOB-RH SUAS, a qual determina que os profissionais que compõem a equipe de referência sejam profissionais de ensino superior, servidores do quadro efetivo orientados por princípios e valores éticos conforme suas categorias profissionais. Atualmente, os trabalhadores que integram a equipe de referência do CRAS são servidores públicos do município composta por duas psicólogas e duas assistentes sociais.

Anterior a pandemia pela Covid-19, o Centro de Referência de Assistência Social possuía uma estrutura organizada, realizava o trabalho social com às famílias e usuários/as

¹⁰ RAICHELIS, R. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS. Revista Serviço Social & Sociedade. São Paulo, n. 104, p. 750-772, out./dez. 2010.

¹¹CFESS Conselho Federal de Serviço Social, Parâmetros para Atuação De Assistentes Sociais na Política de Assistência Social. Série: Trabalho e projeto profissional nas políticas sociais. Brasília, 2011, p. 4

através dos serviços de Programa de Atenção Integral à Família - PAIF, o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, serviços ofertados pelos equipamentos de proteção básica, assim como oficinas de atividades lúdicas, futsal, basquete, capoeira, ginástica e oficina de boxe. Estes projetos foram suspensos devido ao isolamento social pela Covid-19.

Além disso, havia a oferta de cursos, projetos de capacitação e geração de renda; articulação em rede com organizações governamentais e não-governamentais para a captação de parceiros, grupos socioeducativos, acolhimento individual e familiar, entrevistas e encaminhamentos necessários para a materialização de direitos.

O equipamento social de portas abertas, realizava a administração dos benefícios eventuais e de prestação continuada, bem como a inserção dos usuários/as ao cadastro único programa de transferência de renda

Conseqüentemente, durante a pandemia, o trabalho social desenvolvido pela equipe de referência mostrou-se prejudicado, pois devido à ausência de condições de trabalho e à falta de capacitação para o enfrentamento da crise sanitária, permitiu-se uma sobrecarga no processo de trabalho dos trabalhadores do SUAS, de acordo com Barros e Samico (2021)

As intervenções foram realizadas a partir do estabelecimento de novas rotinas de atendimento e adequações nos processos de trabalho, com vistas a garantir a proteção do conjunto de trabalhadoras (es) e usuárias (os) (idem, p. 116)

Deste modo os atendimentos passaram a ser realizados de forma emergencial, com distanciamento físico, por meio de divisória em acrílico, frequentemente higienizada, uso da máscara obrigatória, tanto para proteger o profissional quanto usuário (a).

As visitas domiciliares foram realizadas nos casos considerados graves, outras ações, como parecer técnico, orientações sobre serviços como cadastro único, transporte social para pessoas com deficiência, emitido pela FADERS, encaminhamento para BPC, trabalhos administrativos da instituição permaneceram, porém sob revezamento de profissionais, o que foi necessário criatividade e competência para o enfrentamento do trabalho no cotidiano profissional.

(...) momento em que vivemos é um momento pleno de desafios. Mais do que nunca é necessário ter coragem, é preciso ter esperanças para enfrentar os sonhos e concretizá-los dia a dia no horizonte de novos tempos mais humanos, mais justos, mais solidários. (IAMAMOTO, 2012, p.17)

Cabe salientar, neste período de profundas incertezas, o significado e a compreensão das competências e atribuições para a leitura do contexto sócio-histórico para a materialização

da intervenção, assim destaca o documento Parâmetros de Atuação com relação às competências gerais:

- apreensão crítica dos processos sociais de produção e reprodução das relações sociais numa perspectiva de totalidade;
- análise do movimento histórico da sociedade brasileira, apreendendo as particularidades do desenvolvimento do Capitalismo no país e as particularidades regionais;
- compreensão do significado social da profissão e de seu desenvolvimento sócio-histórico, nos cenários internacional e nacional, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade;
- identificação das demandas presentes na sociedade, visando a formular respostas profissionais para o enfrentamento da questão social, considerando as novas articulações entre o público e privado (ABEPSS, 1996) (CFESS, 2011).

A implementação dos parâmetros possibilita ao profissional uma direção, um caminho de estratégias para atuação do assistente social na política de assistência social, atuando em determinadas situações, dentre elas, a pandemia. Neste contexto, houve a necessidade de adaptar-se ao “novo normal” a um novo momento, nunca vivenciado antes, o que exigiu dos assistentes sociais desafiar-se cotidianamente para a viabilização de direitos e, sobretudo, na prestação de serviços públicos no âmbito político de assistência social, Raichelis (2010, p.761) nos esclarece que a

(...) Implantação do SUAS exige novas formas de regulação, organização e gestão do trabalho e, certamente, a ampliação do número de trabalhadores com estabilidade funcional é condição essencial, ao lado de processos continuados de formação e qualificação, a partir do ingresso via concurso público, definição de cargos e carreiras e de processo de avaliação e progressão, caracterização de perfis das equipes de serviços, além de remuneração compatível com a segurança do trabalho

Foi necessário reinventar-se, ser propositivo, construir e definir novas formas de intervenção, novas estratégias técnico-operativas para a interlocução para com os usuários (as) referenciados pelo CRAS e, assim propiciar a efetividade aos direitos socioassistenciais inerentes a eles. Esta é a força motriz, este movimento que impulsiona a assistente social a pensar novos horizontes, pois “apreender a questão social é também captar as múltiplas formas de pressão social, de invenção e reinvenção da vida construída no cotidiano” (IAMAMOTO, 2012, p.28).

4. CRAS OESTE QUE DEFENDEMOS

A proposta deste capítulo é identificar a instituição de proteção social básica, na região oeste da cidade de Santa Maria, evidenciar seus desafios durante a pandemia, bem como a importância do CRAS como um equipamento social do SUAS incumbido na prevenção de situações de vulnerabilidade social e de risco no território, apontando-o, como um elemento garantidor de acesso a direitos, cidadania, acesso principalmente ao trabalho como elemento de transformação por meio do desenvolvimento de potencialidades, aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários (BRASIL, 2004).

4.1. CRAS OESTE: PENSAR NOVOS HORIZONTES

O Centro de Referência de Assistência Social – CRAS é uma unidade pública estatal e descentralizada da Política de Assistência Social, vinculada a pasta governamental da Secretaria de Desenvolvimento Social. Possui sede própria e está localizado na comunidade da Nova Santa Marta, região oeste de Santa Maria, em anexo ao Centro de Artes e Esportes Unificados, mais conhecido como Praça CEU. O território referenciado pelo Cras abrange as regiões oeste e sul do município, consideradas regiões de maior vulnerabilidade social.

A NOB SUAS (2005) estabelece que o CRAS esteja localizado em regiões de maior concentração de famílias em situação de vulnerabilidade ou risco social, isso significa estar mais próximo aos usuários, ou seja, o território, neste sentido, para Lahorgue (2016), o território evidencia um espaço de pertencimento, lugar de trabalho, de convivência familiar e comunitária, lugar de residência, das trocas materiais e subjetivas da vida, processo importante para a universalização do acesso aos serviços socioassistenciais ofertados pela política de assistência social. Segundo Couto et al (2014);

A capilaridade territorial do Cras deve aproximar as intervenções da política de assistência social à realidade de vida de indivíduos e famílias e suas necessidades sociais. No horizonte, se coloca sua articulação em rede socioassistencial, com as políticas públicas de seguridade social e outras políticas, como possibilidade de garantir direitos de segurança humana e social (COUTO et al, 2014, p.176)

Neste sentido, o estrutura física constitui-se como elemento fundamental para o reconhecimento do Cras no território como um espaço de materialização dos direitos sociais e

que respondam aos requisitos mínimos para a adequada oferta dos serviços socioassistenciais, sobretudo, a oferta do principal serviço de proteção social básica, o Programa de Atenção Integral à Família - PAIF, um lugar onde se realiza a proteção social básica no âmbito da assistência social nos territórios de referência (Couto et al, 2014).

A primeira estrutura física pertence ao Centro de Artes e Esportes Unificados, e é composta por um teatro, uma sala multiuso, biblioteca e dois banheiros, destinados à população. Por sua vez, a segunda estrutura física pertencente ao Cras Oeste é composta por uma sala de recepção, para o atendimento e prestação de informações referente aos serviços ofertados pela Política de Assistência Social do município, uma sala de coordenação que pertence aos trabalhadores do SUAS, a sala de acolhimento ou sala de atendimento, uma copa, um banheiro destinado aos profissionais, uma sala multiuso e uma sala ampla de atendimento e realização de cadastros únicos.

O equipamento de proteção social possui uma estrutura adequada, conforme estabelecido pelas Orientações Técnicas, que dispõem de ambiente bem arejado, com sinalizadores para incêndio e extintores. Além disso, disponibiliza condições de acessibilidade possibilitando o acesso aos idosos e pessoas com deficiência ao equipamento social. Conforme as Orientações Técnicas do Centro de Referência de Assistência Social (Brasil 2009), o imóvel é um reflexo de uma concepção, ou seja, é necessário que as famílias e a comunidade referenciadas pelo Cras reconheçam como uma unidade pública, porta aberta para o acesso a direitos (BRASIL, 2009).

O Cras Oeste tem como principais serviços socioassistenciais ofertados o Programa de Atenção Integral à Família, o PAIF e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo, o SCFV. O PAIF é um trabalho social desenvolvido com as famílias em situação de vulnerabilidade social referenciadas pelo Cras e compreende um conjunto de ações e serviços socioassistenciais de prestação continuada com o objetivo de prevenir a ruptura de vínculos familiares ou comunitários, bem como situações de violências no âmbito de suas relações, além de promover a inclusão social e contribuir para qualidade de vida. O SCFV consiste no trabalho social desenvolvido para fortalecer as relações familiares e comunitárias e tem por objetivo promover a integração e o fortalecimento de laços de solidariedade entre os participantes. Entre as atividades promovidas pelo Cras Oeste estão inclusas oficinas de atividades lúdicas, oficina de futsal, oficina de capoeira, oficina de ginástica e oficina de boxe.

Anterior à pandemia pelo coronavírus havia no Cras Oeste um movimento contínuo dos serviços assistenciais bem como dos trabalhos sociais desenvolvidos pelos trabalhadores do SUAS, a inserção a programas de transferência de renda através do cadastro único, a provisão dos benefícios eventuais, o encaminhamento ao benefício de prestação continuada, a concessão de passagem municipal e a concessão da gratuidade para pessoas com deficiência através da Fundação de Atendimento ao Deficiente e Superdotado do rio Grande do Sul-FADERGS. Serviços essenciais para a garantia dos direitos sociais para os usuários e usuárias da política de assistência social, visitas domiciliares, a entrevista e o acolhimento sofreram com os impactos da pandemia que precarizou os serviços socioassistenciais e sobrecarregou os trabalhadores do SUAS.

Durante o período pandêmico o trabalho social realizado pela equipe técnica foi duramente prejudicado, o PAIF totalmente suspenso e as visitas domiciliares foram suspensas parcialmente, somente em casos considerados graves eram atendidos pela equipe técnica. Estabelecia-se um regime de revezamento o qual durante os atendimentos permanecia apenas um profissional, ou psicólogo ou uma assistente social e o usuário - anteriormente realizava-se em duplas, assistente social e psicólogo -. Esta medida foi necessária, no sentido de preservar a saúde tanto do profissional que realiza o atendimento quanto do usuário. A composição da equipe de referência é regulamentada pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH SUAS e depende do número de famílias referenciadas pelo CRAS (BRASIL, 2009).

No Cras Oeste a equipe de referência é composta por duas assistentes sociais e duas psicólogas integrantes do quadro de servidores públicos efetivos do município, a NOB-RH/SUAS determina que toda a equipe de referência do CRAS seja composta por servidores públicos efetivos. A baixa rotatividade é fundamental para a garantia do estabelecimento do vínculo profissional/usuário por meio da continuidade, objetivando eficácia e efetividade dos serviços no Cras, bem como potencializar o processo de formação profissional permanente (BRASIL,2009), tal como o vínculo para estabelecer o fortalecimento das potencialidades junto às famílias referenciadas pelo CRAS.

Para atender as demandas da classe trabalhadora, que presenciaram um momento de desesperança, como o desemprego, a fome, famílias e indivíduos que vivenciaram a agudização da questão social em decorrência da pandemia pelo novo coronavírus, foi necessário que o CRAS moldasse aquele contexto de incertezas e, aos trabalhadores do

SUAS, foi necessárias novas formas de intervenção nas rotinas de trabalho para o enfrentamento da crise sanitária.

Dada a mobilização da sociedade civil e representantes políticos em torno do governo federal para aprovar a Lei nº 13.983 de 2 de abril de 2020, que estabelece medidas excepcionais para o enfrentamento da pandemia da Covid-19, por meio do auxílio emergência. Cabe destacar o disposto que

(...) a intensa precarização das relações e condições de trabalho faz emergir um universo de trabalhadores e trabalhadoras (mais de 100 milhões de pessoas ou quase 50 % da população) que se viram da noite para o dia, sem trabalho, sem nenhum tipo de remuneração, sem benefícios assistenciais e sem condições de seguir buscando nas ruas algum tipo de atividade precarizada (as atividades informais) que lhe assegurava uma forma de rendimento e de sobrevivência (SPOSATI, 2021).

Isso significa que os programas assistenciais de transferência de renda, como o auxílio emergencial, foram importantes para o enfrentamento da pobreza e para minimizar os impactos da crise sanitária causados pela Covid-19. No Governo Bolsonaro, manobras político-econômicas foram articuladas para manter a massa que vive do trabalho atrelada a lógica do capital, e este reflexo evidenciou o caráter conservador e assistencialista. Boschetti e Behring referem como direito social que

(...) programas de “renda básica universal” podem complementar ou substituir temporariamente a perda de direitos do trabalho, mas jamais terão a capacidade de reduzir as desigualdades no acesso a riquezas socialmente produzidas, sua expansão expõe, na verdade, a incapacidade do capitalismo de superar suas crises. A substituição de empregos estáveis e com direitos por programas assistenciais de “transferência de renda” clientelistas revela a mais brutal forma de submissão do trabalho ao capital: além de manter a classe trabalhadora sem trabalho a baixo custo, nos limites da sobrevivência, também age para rebaixar o valor dos salários, transfere para o Estado a quase totalidade dos custos da reprodução da força de trabalho já que desonera o capital e cria um ciclo de reprodução de desigualdades ainda mais perene pois interdita o acesso de homens e mulheres a possibilidade de trabalho com direitos (BOSCHETTI, BEHRING, 2021, p. 81).

O argumento crítico das autoras revela-nos que a "política para pobres" está sob a égide do Governo Bolsonaro de cunho conservador, pois os direitos sociais, como a transferência de renda básica tornam-se um jogo de forças e, neste ciclo de reprodução, a classe trabalhadora é a maior prejudicada.

A Política Nacional de Assistência Social (2004) e no NOB/SUAS (2005), estabelece que a proteção social básica está referida a ações de prevenção, que reforçam a convivência, socialização, acolhimento e inserção, e possuem um caráter mais genérico e voltado prioritariamente para a família, visa desenvolver potencialidades, aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários destinado a familiares e comunidades em situação de vulnerabilidade social. (BRASIL, p.27)

O Sistema Único de Assistência Social determina que as ações socioassistenciais de proteção básica sejam realizadas pelo Centro de Referência de Assistência Social-CRAS, o qual busca prevenir situações de risco por meio de potencialidades e aquisições e fortalecimento de vínculos familiares e comunitário e apresenta um caráter preventivo e processador da inclusão social.

O processo de trabalho do/a assistente social no campo da Política de Assistência Social é um desafio frente aos desmontes da seguridade social, em especial da assistência social, retrocessos aos programas de transferência de renda, o retorno do Brasil no mapa da fome e o atual cenário brasileiro político, econômico e social pós-pandemia e, no próprio labor a precarização das relações de trabalho, diante destas transformações cabe o exposto

Um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim, ser um profissional propositivo e não só executivo (IAMAMOTO, 2012, p. 20)

O assistente social é o profissional responsável por realizar uma análise da realidade social e intervir de forma técnica na vida do usuário e da usuária. Estar frente a frente com o usuário (a) demanda responsabilidade, criatividade, um olhar crítico acerca da realidade, comprometimento e competência.

Assim, o Cras Oeste atende seus usuários e usuárias sob a forma de agendamentos, a cada meia hora era realizada um acolhimento, seguindo todos os protocolos sanitários de higienização entre um atendimento e outro, e o revezamento entre da equipe técnica do equipamento de proteção social para a realização do atendimento sendo possível apenas um técnico conforme já exposto.

Esta medida foi necessária para a proteção dos usuários e usuárias que acessam os serviços do equipamento de proteção social bem como dos trabalhadores do SUAS. Diante disso, os trabalhadores do SUAS foram atuantes na linha de frente, no âmbito Sistema Único de Assistência Social para atender situações consideradas graves a exemplo, a provisão.

Desta forma o CRAS Oeste é uma unidade de proteção social básica do SUAS que tem por objetivos prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania e assume, como fatores identitários dois grandes eixos estruturantes do SUAS: a matricialidade sociofamiliar que se refere a centralidade da família como núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da política de assistência social e, territorialização

refere-se a centralidade do território o qual o usuário/a está inserido, como fator determinante para a compreensão de vulnerabilidade e riscos sociais bem como seu enfrentamento.

4.2. PROJETO DE INTERVENÇÃO MURAL DE OPORTUNIDADES

O presente relato de experiência é fruto da materialização do estágio obrigatório supervisionado do curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Maria, realizado no Cras Oeste. A realização do estágio supervisionado é um momento fundamental para o desenvolvimento de competências e habilidades indispensáveis para atuação profissional na contemporaneidade, significa pensar a formação de uma assistente social “comprometida com os valores democráticos e com a prática de construção de uma nova cidadania na vida social, isto é, de um novo ordenamento das relações sociais” (IAMAMOTO, 2012, p.168). Desta forma, a Política Nacional de Estágios da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social define Estágio como

(...) instrumento fundamental na formação da análise crítica e capacidade interventiva, propositiva, investigativa do (a) estudante, que precisa apreender os elementos concretos que constituem a realidade social capitalistas e suas contradições, de modo a intervir posteriormente como profissional, nas diferentes expressões da questão social, que vem se agravando diante do movimento mais recente de colapso mundial da economia, em sua fase financeira, e de desregulamentação do trabalho e dos direitos sociais (PNE/ ABEPSS,2010, p.11)

Além disso, o Estágio é uma troca enriquecedora de saberes, manifestada na relação da tríade - supervisor de campo, aluno e supervisor acadêmico -, a qual busca desenvolver a capacidade crítica acerca da realidade social vivenciada no espaço ocupacional inserido pelo aluno, bem como compreender os desafios manifestados pela expressão da questão social e as reflexões sobre o exercício profissional. De acordo com a PNE, o estágio supervisionado obrigatório vincula-se ao Código de ética profissional (1993), Lei de Regulamentação (1993) e a Resolução 533/2008, documento que trata da supervisão direta, esses documentos compõem o arcabouço ético-político da profissão e direcionam as práticas interventivas fortalecendo a formação profissional. Deste modo, o estágio supervisionado em Serviço Social é definido como

(...) atividade curricular obrigatória, que se configura a partir da inserção do aluno no espaço sócio-ocupacional objetivando capacitá-lo para o exercício do trabalho profissional, o que pressupõe supervisão sistemática. Esta supervisão será feita pelo professor supervisor e pelo profissional de campo, através da reflexão, acompanhamento e sistematização com base nos planos de estágios, elaborado em conjunto com unidade de ensino e unidade campo de estágio. Tendo como referência

a Lei nº 8.662/93, Lei de Regulamentação da Profissão (1993) e o Código de Ética da Profissão (1993). O estágio supervisionado é concomitante ao período letivo escolar (ABESS/CEDEPSS, 1997, p.71 apud ABEPSS/PNE, 2010, p.16)

Em síntese, o Estágio supervisionado obrigatório em Serviço Social é um momento fundamental para a formação profissional, pois objetiva aprimorar a capacidade de decifrar as particularidades das expressões da questão social, significa

Alargar os horizontes, voltados para a história da sociedade brasileira nos quadros do novo reordenamento mundial para aí melhor apreender as particularidades profissionais em suas múltiplas relações e determinações, densas de conteúdo histórico (IAMAMOTO, 2012, p.170)

É através do estágio obrigatório que o estudante tem a oportunidade de aplicar seu conhecimento e habilidades adquiridas durante a formação acadêmica articulando teoria e prática essenciais para o amadurecimento profissional. Assim munidos com arcabouço teórico, as dimensões constitutivas do Serviço Social, teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-político definidas, o aluno tem os subsídios necessários para elaborar projetos de intervenção coerente e propositivo com a realidade.

Portanto, o relato de experiência parte do interesse da autora em realizar o estágio supervisionado no Centro de Referência de Assistência Social na região oeste de Santa Maria para compreender o papel do CRAS, suas funções, estrutura, relações de força, o território, bem como os usuários referenciados pela Política de Assistência social para a partir dessa análise elaborar o Projeto de Intervenção.

O estágio supervisionado foi realizado da seguinte forma: a) de julho a agosto, estágio obrigatório I, a qual foi desenvolvido a sistematização dos diários de campo e a elaboração do esboço do projeto de intervenção; b) de outubro a dezembro, estágio obrigatório II o qual compreende a execução do plano de ensino, projeto de intervenção, diários de campo, relatório final de estágio e avaliação do processo de aprendizagem. Objeto do relato de experiência diz respeito ao estágio obrigatório II, com a materialização do projeto de intervenção.

Os instrumentos realizados durante o estágio compõem estratégias didático-pedagógicas apreendidos no estágio obrigatório supervisionado aos quais envolvem a elaboração de documentos como o diário de campo, projeto de intervenção, auto avaliação do/a estagiário/a, relatório final de estágio e plano de estágio. Esses documentos serão objeto de avaliação do processo de aprendizagem do aluno, além disso, serão analisados a apreensão das expressões da questão social através da análise institucional, bem como a compreensão das dimensões constitutivas do Serviço Social – dimensão teórico-metodológico, dimensão

técnico-operativo e a dimensão ético-político que são basilares para apreensão da realidade social posta sob a orientação do/a supervisor/a acadêmico/a e de campo.

Assim, conforme o estabelecido na Política Nacional de Estágio da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social,

Caracteriza-se pela atividade teórico-prática efetivada por meio de inserção do estudante nos espaços socioinstitucionais nos quais trabalham os/as assistentes sociais, capacitando-o/a nas dimensões teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativa para o exercício profissional. (PNE/ABEPSS, 2010, p. 14)

As atividades realizadas no âmbito do campo/trabalho da estagiária sob a orientação da supervisora de campo foram materializadas através dos instrumentos técnicos-operativos da assistente social, observação sensível, acolhimento, entrevista social, visita domiciliar, encaminhamento de benefício de prestação continuada – BPC. Para Santos (2013), os instrumentos e técnicas pertencem ao âmbito da operacionalização da ação. Eles são parte constitutiva do instrumental técnico-operativo.

Com o avanço da pandemia pelo novo coronavírus, bem como a decretação de calamidade pública expedida por força do Decreto Legislativo nº 6 de 2020 do governo federal, observou-se um aumento dos usuários e usuárias interessados, não somente aos benefícios eventuais e serviços socioassistenciais que, é um direito assegurado ao cidadão pela Constituição Federal de 1988 e ratificado pela Lei Orgânica de Assistência Social, mas também, por trabalho. Desta forma, durante os acolhimentos¹² acompanhada pela supervisora de campo foi possível observar que os/as usuários/as que antes da pandemia possuíam um trabalho formal, passaram a viver na informalidade e a acessar os serviços do Cras Oeste. A proteção social básica tem por objetivo prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e apresenta um caráter preventivo e processador da inclusão social.

Além disso, a proteção social básica é destinada à população em situação de vulnerabilidade social e risco, decorrente da pobreza, exclusão social, ausência de renda, acesso aos serviços públicos de forma precária ou nulo e, ou fragilização dos vínculos afetivos relacionais ou de pertencimentos sociais (Brasil, 2004)

¹² O acolhimento realizado no Cras Oeste diz respeito ao primeiro contato realizado entre trabalhador do Suas e usuário, segundo Kuhn (2011) na perspectiva de postura profissional, ação central de acessibilidade ao usuário à política pública, dispositivo de aproximação e encontro das diversas vozes e necessidades recentes no território (KUHN, 2016, p.15).

A proteção social básica é responsável pelo desenvolvimento de programas, serviços, projetos no território de convivência e socialização de famílias e comunidade, bem como viabilizar acesso aos benefícios sociais, prestação continuada e eventuais.

Neste sentido, verificou-se a necessidade de realizar um projeto de intervenção voltado para a inclusão dos usuários e usuárias que acessam o Cras Oeste por demanda espontânea, respeitando as determinações de higiene e segurança contra a Covid-19, às informações referentes ao mercado de trabalho, acesso à educação, acesso a cursos profissionalizantes próximos à comunidade, bem como a oferta e serviços socioassistenciais ofertados pelo equipamento social.

Na sala de recepção, havia um mural que possuía informativos referentes aos programas assistenciais, telefones úteis, informativos de prevenção contra a Covid-19, importantes para o acesso à informação.

Figura 1- Mural do Cras Oeste



No período entre o dia 10 de novembro ao dia 17 de novembro do corrente ano foi realizada um levantamento das empresas selecionadas pela autora, entre elas: a Agência Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social-Sine FGTAS, conhecido como Sine que emite uma relação de vagas para emprego diariamente, a empresa Sulclean, a empresa de produção de farinha de trigo Maria Inês, Pastelão Lancheria, Instituição Beneficente Lar de Mirian e Mãe Celita - LAMI, Alcance Engenharia e o Clube Recreativo Dores, além disso foi realizado contato telefônico para verificar a veracidade das informações referentes às vagas de trabalho bem como sua disponibilidade.

Sob a orientação da supervisora de campo, alguns informativos foram retirados e direcionados para outro espaço acessível à população. Sendo assim, foi organizando o mural

com um fundo verde o qual foi anexado todas as vagas das empresas mencionadas acima, informativos referentes a educação da Secretaria de Educação do Município de Santa Maria, informativo referente a cursos gratuitos ofertados pela Escola Estadual de Ensino Médio Professora Maria Rocha e pelo Colégio Olavo Bilac. Ressalta-se o compromisso de divulgar informações fidedignas a fim de evitar o compartilhamento de notícias ou informações falsas ou equivocadas, evitando, assim, a “propagação das informações voltadas para confundir as pessoas, interferindo e criando obstáculos para o acesso de direitos” (SGORLON, 2020).

Além disso, há o compromisso com os princípios éticos que norteiam as intervenções realizadas no âmbito do SUAS à população usuária, segundo a NOB RH (2011), estabelece a promoção dos usuários do acesso à informação, garantindo conhecer o nome e a credencial de quem atender.

Ressalta-se, com relação ao acesso à informação, o compromisso ético, da assistente social em relação aos usuários e usuárias, assim de acordo com o Código de Ética do/a Assistente Social

Das relações com os usuários

Art. 5º São deveres do assistente social nas suas relações com os usuários:

- a) contribuir para a viabilização da participação efetiva da população usuária nas decisões institucionais;
- b) garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos usuários, mesmo que sejam contrárias aos valores e as crenças individuais dos profissionais, resguardando os princípios deste Código;
- c) democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários;
- d) devolver as informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários, no sentido de que estes possam usá-los para o fortalecimento dos seus interesses;
- e) informar à população usuária sobre a utilização de matérias, registros audiovisuais e pesquisas a elas referentes e a forma de sistematização dos dados obtidos;
- f) fornecer à população usuária quando solicitado, informações concernentes ao trabalho desenvolvido pelo Serviço Social as suas conclusões, resguardado o sigilo profissional;
- g) contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados;
- h) esclarecer aos usuários, ao iniciar o trabalho, sobre os objetivos e a amplitude de sua atuação profissional (BRASIL, 2011, p. 29-30)

Acrescenta-se ao Projeto de Intervenção, oportunidade de qualificação profissional por meio de cursos gratuitos: processo seletivo realizado na Escola de Ensino Médio Maria Rocha, oferecia cursos técnicos na área de Informática - integrada ao Ensino Médio e cursos técnicos pós-médio na área de Contabilidade, Informática e Secretariado Rocha, foi anexado ao mural a oferta do curso de Formação de Eletricista.

Além disso, Projeto de Intervenção intitulado “*Mural de Oportunidades*” é destinado a população jovem e adulta, homens e mulheres que buscam acessar direitos inerentes a elas

bem como aos serviços socioassistenciais ofertados pelo equipamento de proteção social básica, por meio da demanda espontânea, mas busca potencializá-los em sua totalidade. Mural de oportunidades remete a uma possibilidade favorável de vivenciar e experimentar o recomeço, em outras palavras, *é uma forma de projetar e forjar formas de resistência e defesa da vida*¹³.

De acordo com o Dicionário Aurélio, a palavra oportunidade deriva do latim "opportunitate" e designa 1. Qualidade de oportuno; 2. Ocasão, ensejo, lance; 3. Circunstância adequada ou favorável, conveniência, por ocasião de, ao passo que mural, do latim *murale* está relacionado a 1. muro ou parede, 2. relativo a muro ou parede como meio para informações visuais, Ferreira (1999). Desta forma, a oportunidade mostra-se uma circunstância, um caminho adequado e favorável para consecução da aproximação do usuário ao equipamento de proteção social, acesso às oportunidades de ingresso ao mercado de trabalho, bem como o acesso aos direitos socioassistenciais e, o mural, o instrumento utilizado para a promoção e difusão destes direitos.

O Código de Ética da/o Assistente Social - Lei de Regulamentação da Profissão, dispõe entre seus princípios fundamentais o "reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais" (CFESS, 2012, p.23).

Neste sentido, a elaboração do projeto de intervenção, "*Mural de Oportunidades*" visa contribuir na perspectiva de oportunizar inserção ou reinserção ao mercado de trabalho, dispondo de meios informativos, vagas de trabalho, processos seletivos, promovendo-lhes a autonomia, emancipação e a plena expansão como sujeitos de direitos.

¹³ IAMAMOTO, V. M. O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação. São Paulo: Cortez, 2012, p. 28

Figura 2 – Mural de Oportunidades



O acesso à informação mostra-se como um importante instrumento de cidadania assegurado pela Constituição Federal de 1988 o qual dispõe em seu artigo 5º, XIV o seguinte texto: “é assegurado a todos o direito à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao sigilo profissional”, assim democratizar o acesso à informação é essencial para o conhecimento e desenvolvimento de suas potencialidades.

O Cras enquanto unidade pública estatal, porta aberta do SUAS, atua principalmente, com as famílias e indivíduos em seu contexto comunitário visando a orientação e o convívio familiar e comunitário (BRASIL, 2004) visando a prevenção de todos os usuários e usuárias de situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades, aquisições e fortalecimento de vínculo. Desta forma, a intervenção realizada pela equipe de referenciamento de habilidades que propiciem através da informação e da escuta, para que suas demandas sejam atendidas com respeito a todas suas manifestações de vida.

O trabalho social com as famílias no Cras articula meios, condições, pressupostos éticos e conhecimentos teórico-metodológicos, com a finalidade de assegurar direitos e aquisições relacionadas à autonomia e ao fortalecimento da cidadania dos usuários, pelo desenvolvimento de suas capacidades e condições objetivas de fazer às necessidades sociais de existência (COUTO et al,2014, p. 175)

Assim, a função do Cras é dispor a oferta de serviços socioassistenciais, o acesso a provisão, e aos programas sociais destinadas às famílias em situação de vulnerabilidades bem como um *locus* responsável pela orientação e encaminhamento especializado aos serviços e benefícios da política de assistência social por meio de ações e oficinas de desenvolvimento de potencialidades.

“É mediante o trabalho que o ser social se constitui” Iamamoto (2012), ou seja, é através do trabalho que a realidade do sujeito se transforma, porém, com a profunda crise sanitária, política e econômica que assola o país o processo de trabalho passou a ter outro significado que, conforme expõe Iamamoto,

(...) E os Assistentes sociais são desafiados neste tempo de divisas, de gente cortada em suas possibilidades de trabalho e de obter meios de sobrevivência, ameaçada na própria vida. Tempos de crise, em que cresce o desemprego, o subemprego, a luta por meios para sobreviver no campo e na cidade. Tempos extremamente difíceis para todos aqueles que vivem do trabalho: para a defesa do trabalho e para organização dos trabalhadores (IAMAMOTO, 2012, p.18).

Desta forma, é necessário tecer algumas considerações, a primeira, ainda que visto como forma de contradição, o trabalho, desde que não explorado, é estratégia de sobrevivência, a garantia de subsistência e do homem se reafirmar enquanto ser social. A segunda, conforme Serra (2008), é fundamental debater a polarização entre a assistência social e as relações de trabalho, tanto os trabalhadores na informalidade quanto os trabalhadores formais, necessitam ser amparados pela política de seguridade social, sobretudo de assistência social, através do Cras, por exemplo. Desmistificar esta polarização não é uma tarefa fácil, conforme bem demonstra Couto,

Reafirma-se, sustentada pelo debate de Pereira (2012), que é necessário que sejam criados mecanismos que sirvam de apoio aos trabalhadores para que não sejam explorados. Não é possível em um processo civilizatório digam que os homens sejam obrigados a transformar-se em escravos, compactuando com a ideia de que é preferível um trabalho escravo à dependência de um benefício assistencial (COUTO, 2015 apud PEREIRA, 2012).

A terceira consideração está atrelada a crítica de reconhecer a política de assistência social como um dever do Estado e não meramente a “política dos benefícios eventuais”, é fundamental desmistificar este conceito. A Política de Assistência Social,

(...) contrariando o provérbio chinês, na ausência de condições básicas deve-se dar, sim, o peixe, a vara de pescar e o ensinamento de como pescar, para que qualquer pessoa possa ter condições suficientes para viver e exercer a sua capacidade de participação social. E é esse entendimento que deverá eleger a justiça social como a principal referência da política brasileira de assistência social (PEREIRA, 2008, p. 221)

Neste sentido, o *Mural de Oportunidades* desenvolvido no Cras Oeste é uma gota de esperança no oceano, uma construção direcionada aos usuários e usuárias referenciados pela Política de Assistência Social, buscando fortalecer e viabilizar o acesso efetivo da população usuária aos programas, serviços e benefícios da assistência social, procurando assegurar, também, o direito à cidadania, a prevenção de situações de risco e vulnerabilidade por meio de ações que propiciem o acesso à emancipação, promoção e integração ao mercado de

trabalho, sobretudo, o acesso aos direitos sociais, aos benefícios e serviços socioassistenciais, em favor da justiça social.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta apresentada neste trabalho de conclusão de curso foi “problematizar” a categoria trabalho como elemento de potencialidade e transformação para os/as usuários/as do Centro de Referência de Assistência Social da região oeste de Santa Maria, tendo como pano de fundo o enfrentamento da crise sanitária materializada pela Covid-19 e suas implicações no mundo do trabalho.

Evidenciou-se a importância do fortalecimento do papel do Cras como equipamento de proteção social, parte integrante do Sistema Único de Assistência Social, de caráter fundamental na elaboração e execução de programas, benefícios, projetos e serviços que contribuem para a viabilização de acesso a direitos e ações socioassistenciais, bem como direito à cidadania. Para além disso, faz-se necessária capacitação permanente e continuada dos profissionais do SUAS para atuação em situações de calamidade pública, conforme a pandemia pela Covid-19, assim como são necessárias condições adequadas de trabalho conforme já estabelecido na NOB-RH. Deste modo, nota-se que há um desafio do Estado em consolidar, de fato, os princípios e diretrizes manifestados no Sistema Único de Assistência Social.

O presente trabalho permitiu à autora analisar a categoria trabalho em seu processo evolutivo, desde a pré-história à contemporaneidade, demonstrando o trabalho e seus processos como instrumento de subsistência humana e como tal deve estar para além do capital. A materialização do projeto de intervenção, intitulado *Mural de Oportunidades* contribuiu para o enriquecimento do arcabouço teórico e empírico da estagiária, mas sobretudo, fortalecer as bases constitutivas do Serviço Social para a formação acadêmica e profissional, permitiu amadurecer o olhar sensível, almejando ser propositiva, além disso, permitiu vivenciar junto à comunidade da Nova Santa Marta, a sensibilidade de suas histórias de vida diante das desigualdades sociais, da exclusão e das expressões da questão social que agudizam a cada dia.

No cotidiano da atuação do profissional, invenção e reinvenção mostra-se uma tarefa desafiante, porém é neste campo de contradições que poderemos ser uma assistente social criativa e capacitada a ousar novos horizontes, sempre com um olhar crítico acerca da realidade social e da questão social e suas particularidades no mundo contemporâneo.

Desta forma, ressalta-se a importância de fortalecer a política de assistência social enquanto parte integrante da seguridade social, como um campo que visa garantir a melhoria das condições de vida da população em situação de vulnerabilidade social neste País.

REFERÊNCIAS

ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. São Paulo: Brasiliense, 2002.

BRASIL. **Lei 8.662/93**. Dispõe sobre o Código de Ética do/a Assistente Social e a regulamentação da profissão. CFESS, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB RH/SUAS)**. Brasília, DF, 2006.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações e Técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social (Cras)**. Brasília, DF, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Norma Operacional Básica (NOB SUAS)**. Brasília, DF, 2005.

BARROS, P.C.C de; SAMICO, L.S. Quanto tempo dura a máscara da austeridade fiscal? Assistência social e os desafios na pandemia de covid-19. In: **Crise Capitalista, Serviço Social e realidade brasileira: reflexões e perspectivas no contexto da pandemia**. UFPE, 2021

CALIENTO, L; SOARES, J. Demandas, competências e atribuições profissionais: reflexões sobre as condições éticas e técnicas. In: **Crise Capitalista, Serviço Social e realidade brasileira: reflexões e perspectivas no contexto da pandemia**. UFPE, 2021.

COSTA, C. R. M.; MARA, E. Crise Capitalista e seus desdobramentos no Brasil contemporâneo. In: **Crise Capitalista, Serviço Social e realidade brasileira: reflexões e perspectivas no contexto da pandemia**. UFPE, 2021.

COSTA, Márcia da Silva. Trabalho Informal: um problema estrutural básico no entendimento das desigualdades brasileiras. **Caderno CRH**. Salvador v. 23, nº 58. p. 171-190, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-49792010000100011>. Acesso em: 27 nov. 2023.

CORDEIRO, Luiza Fernandes. **As Transformações do mundo do trabalho: A produção flexível e suas manifestações na subjetividade do trabalhador**. 2018. 74 p. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) -Programa de Pós-Graduação em Serviço social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018. Disponível em: <https://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/7822> . Acesso em: 15 out 2023.

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

COUTO, B; YAZBEK, M. C.; SILVA, M. O da S. e; RAICHELIS, R. (Orgs.). **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento**. São Paulo: Cortez, 2014.

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **Código de Ética Profissional do/a Assistente Social**. 10 ed. Rio de Janeiro. CFESS, 2012.

DELGADO, L.B. Espaço-ocupacional do assistente social: seu arcabouço jurídico-político. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 113, p. 131-15, jan/mar. 2013.

FERREIRA, A. B.de H. **Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

GADOTTI, Moacir. **Concepção Dialética da Educação: um estudo introdutório**. São Paulo: Cortez; Autores Associados, 1986.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2011.

IAMAMOTO, M. V. **Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 2012.

IAMAMOTO, M. V. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: Ensaio crítico**. São Paulo: Cortez, 2011.

LAHORGUE, M.L. Território e Territorialidade. In: FERNANDES, R. M.C; HELLMANN, A. (Orgs.). **Dicionário Crítico: Política de Assistência Social no Brasil**. Porto Alegre: UFRGS, 2016.

LARA, Ricardo. Pandemia e Capital: as repercussões da Covid-19. **Revista Libertas**. Juiz de Fora. v. 20, nº1. p. 53-69 jan/jun de 2020

MARX, Karl. **Manuscritos Econômicos-Filosóficos**. São Paulo: Martin Claret, 2004

MARX, Karl. **O Capital: Crítica da Economia Política**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil S.A, 1989.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social: Identidade e Alienação** São Paulo: Cortez, 2009.

MINAYO, Maria Cecília (Org.) **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2012.

NETTO, J.P. Movimento de Reconceituação: 40 anos depois. **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez ano XXVI, n. 84.

OLIVEIRA, Carlos Roberto de. **História do Trabalho**. São Paulo: Ática S.A, 1995.

PEREIRA, A.P.P. **Política Social: temas e contextos**. São Paulo: Cortez, 2008.

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

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

SANTOS, Cláudia Mônica dos. A dimensão técnico-operativa e os instrumentos e técnicas no Serviço Social. **Revista Conexões Geraes**, Rio de Janeiro, n.3, 2013

SANTOS, Josiane Soares. **“Questão Social”: particularidade no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2012.

SERRA, Rose. Enfrentamento do desemprego/subemprego - alternativa de trabalho/renda na atual conjuntura brasileira. In: FREIRE, L.M.B; FREIRE, S.M; CASTRO, A.T.de. (Orgs.) **Serviço social, política social e trabalho: desafios e perspectivas para o século XXI**. São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: UERJ, 2010.

SGORLON, Claudiana Tavares da Silva. **O trabalho dos assistentes sociais na política de assistência social: estratégias comunicacionais e possibilidades interventivas**.2020. 359 p. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2020.

SOUZA, Diego Oliveira de. As dimensões da precarização do trabalho em face da pandemia da Covid-19. **Revista Trabalho, Educação e Saúde**, v. 19.2021

SPOSATI, A. **A menina LOAS: um processo de construção da Assistência Social**. São Paulo: Cortez, 2011.

TRINDADE, J. D de L. **História social dos direitos humanos**. São Paulo: Petrópolis, 2002.

ANEXO A - FIGURA 1 MURAL DO CRAS OESTE



ANEXO B - FIGURA 2 MURAL DE OPORTUNIDADES

