

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

**O PLANTÃO SOCIAL ENTRE O
“VELHO” E O “NOVO”**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Andressa Baccin dos Santos

**Santa Maria, RS, Brasil
2014**

CCSH/UFSM, RS

SANTOS, Andressa Baccin

Trabalho de Conclusão de Curso 2014

O PLANTÃO SOCIAL ENTRE O “VELHO” E O “NOVO”

Andressa Baccin dos Santos

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Serviço Social, área de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Santa Maria, como requisito parcial para obtenção do título de **Bacharel em Serviço Social**.

Orientadora: Prof.^a DR. Rosane Janczura

**Santa Maria, RS, Brasil
2014**

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Departamento de Serviço Social
Curso de Serviço Social**

**A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova o Trabalho de Conclusão de Curso**

O PLANTÃO SOCIAL ENTRE O “VELHO” E O “NOVO”

elaborado por
Andressa Baccin dos Santos

como requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharel de Serviço Social

COMISSÃO EXAMINADORA:

Rosane Janczura, Dr^a. (UFSM)
(Presidente/Orientadora)

Camile Alves Cezar, Esp. (UFSM)

Santa Maria, 24 de novembro de 2014.

*Dedico esta construção a minha família
que tanto apoiou-me nessa trajetória acadêmica.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me proporcionado tantos dons e dádivas que me propuseram escolher esse curso que hoje me traz tantas realizações.

A minha família, minha mãe, pai, vó, irmãs, namorado, dindas e dindo. Pessoas primordiais, as quais iluminaram essa caminhada de 04 anos e meio com muito amor, carinho, expectativas, sonhos e realizações.

As colegas e amigas, presentes cotidianamente nas aulas, trabalhos, semanas acadêmicas e cursos, entendedoras de cada momento e sentimentos que passamos juntas.

Aos irmãos e amigos da Juventude Franciscana que todos os finais de semana estiveram comigo me apoiando a seguir em frente e tornando minha vida mais feliz e iluminada.

Aos assistentes sociais que perpassaram minha caminhada de estágio extracurricular e curricular, os quais muito acrescentaram profissionalmente, como também, pelo companheirismo e amizade que adquirimos juntos.

A professora, orientadora e supervisora acadêmica a qual com seu exemplo de profissionalismo, entendimento e ética mostrou-me a trajetória que devo seguir enquanto futura profissional.

Agradeço também aquelas pessoas que tentaram colocar empecilhos em meu processo de formação e que tentaram fazer com que desistisse do curso de serviço social, pois essas aumentaram minha força e coragem de seguir em frente e ter ainda mais conquistas e sucesso em minha graduação.

A todos meu singelo agradecimento!

RESUMO

Trabalho de Conclusão de Curso
Curso de Serviço Social
Universidade Federal de Santa Maria

PLANTÃO SOCIAL ENTRE O “VELHO” E O “NOVO”

AUTORA: ANDRESSA BACCIN DOS SANTOS

ORIENTADORA: ROSANE JANCZURA

Data e Local da Defesa: Santa Maria, 24 de novembro de 2014.

A temática a ser abordada nesse trabalho é o Plantão Social, serviço instituído Proteção Social Especial de Média Complexidade, conforme a Política Nacional da Assistência Social. O Plantão Social é um serviço de referência para os usuários nas situações de urgência e emergência social, possibilitando o seu acesso a demais políticas. Com isso, torna-se relevante refletir sobre o Plantão Social na Política de Assistência Social, a partir de vivência de estágio curricular na Secretaria de Desenvolvimento Social de Santa Maria e evidenciar sua importância enquanto um espaço crítico de garantia de direitos e fomento de políticas públicas. Realizou-se experiência teórico-prática das atividades concretizadas pelo assistente social no seu ambiente de trabalho e das vividas pela acadêmica no cotidiano de estágio curricular, no período de setembro de 2013 a julho de 2014. O modelo de Plantão Social que se constatou a partir dessa materialização dos processos de trabalho foi o tradicional – conservador, visto que nesse serviço há a execução de ações rotineiras e desenvolvimento de procedimentos administrativos, não possui um perfil social das famílias atendidas e uma sistematização, análise e avaliação da prática profissional. Com isso, o Plantão social torna-se um espaço tutelador onde a ajuda e o auxílio sobressaem-se a garantia de direitos e o fomento de políticas públicas. O Plantão Social quando se utiliza de metodologias emancipatórias dos sujeitos, garantidoras de direitos e com base em dados para a promoção de políticas públicas, torna-se um espaço estratégico para a diminuição das desigualdades sociais, por outro lado, pode ser um espaço para minimizar as ausências de outros serviços de assistência social, faltantes ou precarizados no município.

Palavras-chave: Política de Assistência Social; Plantão Social; Direitos Sociais; Serviço Social.

ABSTRACT

The subject to be approached in this purpose is the Social Full-Time Assistance, also known as Social Especial Protection of Medium Complexity, according to National Social Assistance Policy. The Social Full-Time Assistance is a service of reference for the users in situations of social urgency and emergency, enabling their access to the other policies. With this, it is relevant to think about the Social Full-Time Assistance in the Social Assistance Policy, using the experience of curricular internship at the Secretary of Social Development, and make evident its importance as a critic space of guarantee of rights and foster of public policies. A theoretical-practical experience of the consolidated activities by the social assistance in his work environment and of the ones lived by the academic in her daily internship, in the period of September of 2013 to July of 2014, was performed. The model of Social Full-Time Assistance that was observed from this materialization of the work processes was the traditional – conservative, because this service uses routine tasks and develops administrative procedures, not having a social profile of the attended families and a systematization, analysis and evaluation of the professional practice. With this, the Social Full-Time Assistance become a tutelary space where the help and the assistance stand out in front of the guarantee of rights and foster of public policies. The Social Full-Time Assistance, when uses emancipatory methods of the people, which guarantee rights and based on promotions of public policies data, becomes a strategic space for the diminution of social inequalities, on the other hand, can be a space to minimize the absences of other services of social assistance, missing or in precarious situation in the city.

Key words: Social Assistance Policy; Social Full-time Assistance; Social Rights; Social Work.

LISTA DE TABELAS

Tabela A - Número de Empregos Formais em Santa Maria, distribuídos entre homens e mulheres, em 2012.....25

Tabela B - O Plantão Social entre o “velho” e “novo”38

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração A - Organização da estrutura administrativa da SMDS.....	27
--	-----------

APÊNDICES

Apêndice A - Planilha de Atendimentos do Plantão Social.....66

Apêndice B – Cartilha dos Serviços Socioassistenciais do Sistema Único de Assistência Social.....67

LISTA DE SIGLAS

APAE – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais

BPC – Benefício de Prestação Continuada

CASE – Centro de Atendimento Socioeducativo

CASEMI – Centro de Atendimento em Semiliberdade

CEDEDICA – Centro de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social

CMAS – Conselho Municipal de Assistência Social

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

LOAS – Lei Orgânica de Assistência Social

NOB/SUAS – Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social

NOB-RH/SUAS – Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social

PBF – Programa Bolsa Família

PETI – Programa de Erradicação do Trabalho Infantil

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

PRONATEC – Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego

SMDS – Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 AVANÇOS E DESAFIOS NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	15
2.1 A Política Nacional de Assistência Social	15
2.2 O Sistema Único de Assistência Social	20
3 A SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL COMO UM ESPAÇO SÓCIO-OCUPACIONAL.....	24
3.1 A Secretaria de Desenvolvimento Social	24
3.2 A política de Assistência Social no Município	29
3.2.1 Os Serviços de Proteção Social Básica	30
3.2.2 Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade.....	33
3.2.3 Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade	35
3.3 O Plantão Social na Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	37
4 O PLANTÃO SOCIAL COMO GARANTIA DE DIREITOS E FOMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS.....	40
4.1 As manifestações da questão social no Plantão Social: serviço de proteção social de média complexidade	40
4.2 Os processos de trabalho do Assistente Social na Secretaria de Desenvolvimento Social.....	45
4.3 Desafios frente à consolidação do Plantão Social no Sistema Único de Assistência Social	50
CONCLUSÃO.....	57
REFERÊNCIAS.....	59
APÊNDICES.....	65

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho foi construído a partir de experiência prática de estágio curricular I e II no Plantão Social da Secretaria de Desenvolvimento Social de Santa Maria/RS. Tem como principal objetivo refletir sobre a importância desse serviço quando esse se utiliza de ações emancipatórias dos sujeitos e ainda repensar a Política de Assistência Social posta no município.

A temática que será abordada nasce devido à necessidade de se refletir sobre a importância do Plantão Social como espaço de garantia de direitos e fomento de políticas públicas diante da realidade da gestão da Política de Assistência Social no município. Mostra-se também que poucas são as discussões e bibliografias que tratam sobre o Plantão Social, tornando esta construção extremamente importante no sentido de refletir sobre esse serviço de proteção social de média complexidade do Sistema Único de Assistência Social. Nesta intenção, este trabalho será desenvolvido em três capítulos, os quais oportunamente tratarão de elementos que compõe a Política de Assistência Social e o Plantão Social.

Primeiramente, será realizada uma discussão sobre a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e também do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) apresentando os aspectos históricos que desencadearam a criação dessas legislações essenciais na implementação dos serviços socioassistenciais e ainda, seus avanços e desafios, que também prosseguirão ao longo do trabalho sendo elucidados a fim de interligar o leitor na temática envolvida.

Já no próximo capítulo, far-se-á uma análise teórico-prática da realidade da Política Municipal de Assistência Social e de seu atual modelo de gestão, trazendo observações construídas pela vivência da acadêmica no espaço sócio-ocupacional da Secretaria de Desenvolvimento Social por meio do Plantão Social. Ainda nesse item será elucidada a diferença entre o Plantão social tutelador e o Plantão social emancipador.

E no último capítulo, tem-se uma reflexão crítica sobre a experiência de estágio curricular I e II, onde serão abordados elementos do fazer profissional do assistente social, como as manifestações da questão social presentes no plantão

social, os processos de trabalho do assistente social e as dimensões da profissão, constantes no cotidiano profissional. Também serão reveladas as possibilidades e desafios existentes para a consolidação do Plantão Social no Sistema Único de Assistência Social, como a importância do assistente social enxergar além do aparente, saber mediar situações entre diferentes atores sociais envolvidos e principalmente ter pertencimento do projeto ético político da profissão. Por fim, as considerações finais tecem uma reflexão onde se pretende apontar alternativas para possíveis melhorias no Plantão Social.

2 AVANÇOS E DESAFIOS NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

O presente capítulo abordará a Política de Assistência Social e o Sistema Único de Assistência Social, assim como seus avanços e desafios frente à trajetória histórica da assistência social. Também será situado o tema desse trabalho de conclusão de curso, o Plantão Social, diante a essas conquistas que se deram a partir da Constituição Federativa de 1988, como a criação de um modelo de gestão para a assistência social.

2.1 A Política Nacional de Assistência Social

Existem alguns desafios históricos na construção da Política Nacional de Assistência Social Brasileira. Na realidade da Europa Ocidental, na segunda metade do séc. XX tem-se o Estado de Bem-Estar Social, modelo este de proteção que posteriormente refletirá, de forma menos interventora, na realidade brasileira com o surgimento da Seguridade Social.

Com o Estado de Bem-Estar Social há as garantias de proteções com os serviços sociais, ou seja, com um sistema protetivo mais universalizado, provedor das necessidades básicas do trabalhador. Algumas autoras, como Yazbek (2014) e Sposati (2014) relatam que no Brasil, houve uma tentativa de implantação do Estado de Bem-Estar Social nas décadas de 1970 e 1980, porém de uma forma assistencialista e não de investimentos do Estado em políticas sociais.

Com o advento do capitalismo há a ruptura com essas garantias, devido às mudanças no mundo do trabalho. Com isso ser trabalhador não significava mais ser protegido. A partir do capitalismo as políticas universais passam a ser substituídas pelas políticas mais focalizadas, onde se inicia o caráter seletivo, em que apenas pessoas em situações de extrema pobreza possuem sua proteção social garantida (YAZBEK, 2014).

Dessa forma, o neoliberalismo difunde a ideia de que o bem-estar social pertence ao foro privado dos indivíduos e seus grupos sociais. Deslocam-se as respostas às manifestações da questão social da Esfera do Estado para

a do mercado e a sociedade civil. A ideologia liberal estimula um vasto empreendimento de refilantropização do social, não admitindo os direitos sociais como função estatal e operando, assim, um aprofunda despolitização da questão social, ao desqualificá-la como questão pública. (CEOLIN, 2014, p. 253)

Segundo Yazbek (2008, p. 12), no Brasil “historicamente a atenção à pobreza pela Assistência Social pública vai se estruturando acoplada ao conjunto de iniciativas benemerentes e filantrópicas da sociedade civil”, exemplo disso é a Legião Brasileira de Assistência a qual com suas atividades de ajuda e auxílio emergenciais e paliativos, estabelece ligação direta entre Assistência Social, filantropia e benemerência. “O Estado historicamente se apropria não só da prática assistencial como expressão de benemerência como também catalisa e direciona os esforços de solidariedade social da sociedade civil” (SPOSATI et al 2014, p. 60).

A Política Nacional de Assistência Social, resolução de 15 de outubro de 2004 (DOU 28/10/2004), surge a partir de conquistas da população já em constantes lutas com o advento da Constituição de 1988 (BRASIL, 1988) e posteriormente com a Lei Orgânica de Assistência Social (BRASIL, 1993).

O ano de 1988 no Brasil representou um grande marco, onde os direitos da população passaram a ser defendidos pela Constituição Federal determinando a integração da assistência social ao sistema de seguridade social do país, junto com a saúde e a previdência social. Com essa deliberação, a assistência social passou a ser direito do cidadão e responsabilidade do Estado, ampliando os direitos, a universalização do acesso (seja aos direitos ou as políticas públicas) e a responsabilidade estatal, conforme seção IV da Constituição Federativa do Brasil de 1988, em seu artigo 203. (BRASIL, 2007)

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

I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;

II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;

III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;

IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;

V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.

Após esse marco, surgem outras leis de extrema importância para a garantia dos direitos dos cidadãos, mas, principalmente para os sujeitos em situação de vulnerabilidade¹ e risco social². Com a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), a população excluída passa a ter (por lei) mais visibilidade.

Regulamentada como direito social tardiamente, pela Lei Orgânica da Assistência Social em 1993 e inserida na Seguridade Social, ao lado da saúde e da previdência social, a assistência social expressa os paradoxos e as dificuldades de se garantir e consolidar direitos no Brasil (BOSCHETTI, 2005).

Para Kauchakje (2008, p. 57) “As políticas públicas são formas de planejamento governamental que tem o objetivo de coordenar os meios e os recursos do Estado e também do setor privado para a realização de ações relevantes e politicamente determinadas.”

Em consonância à defesa dos direitos da população que necessita dessa política, a PNAS (2004) cria responsabilidades, as quais o Estado deve assegurar aos cidadãos brasileiros e entre elas estão presentes nos princípios dessa política:

- I – Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica;
- II – Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas;
- III – Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como a convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade;
- IV – Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais;
- V – Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão (BRASIL, 2004 p. 32).

Para Torres (2007, p. 50-51), a PNAS “tem como princípios norteadores três frentes de atuação na defesa da inclusão social e dos direitos sociais: os direitos à “renda”, “segurança alimentar” e “assistência social””. Com isso essa política preocupa-se em integrar a assistência social com as políticas setoriais – observando

¹ Janczura (2012, p. 304) baseada em Carneiro e Veiga (2004) define a vulnerabilidade como a “exposição a riscos e baixa capacidade material, simbólica e comportamental de famílias e pessoas para enfrentar e superar os desafios com que se defrontam”.

² Janczura (2012, p. 304) expressa que “os riscos estão associados, por um lado, com situações próprias do ciclo de vida das pessoas e, por outro, com condições das famílias, da comunidade e do ambiente em que as pessoas se desenvolvem”.

a universalização dos direitos sociais por meio da descentralização e participação ativa da população (TORRES, 2007).

A constante defesa da universalização dos direitos sociais tem sido uma marca na trajetória do Serviço Social, principalmente a partir dos anos 80 (LOAS, PNAS, SUAS), quando se intensificou o processo de ruptura com o conservadorismo e com as práticas assistencialistas³. De acordo com CFESS (2011, p. 12),

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

A defesa pelos direitos dos usuários na assistência social, como política de Seguridade Social, é uma conquista que sempre se renova. No passado, o modelo de atendimento socioassistencial do país foi conformado sob a base da benemerência, marcado pela ausência da responsabilidade do Estado e por ações circunstanciais (BRASIL, 2009a).

Dessa forma, para a manutenção de um planejamento para a assistência social e para torná-la uma realidade no cotidiano dos que dela necessitam, a PNAS (BRASIL, 2004), vem trazer avanços significativos em muitos aspectos, como ao estruturar a assistência social em níveis de proteção (básica e especial), situando e articulando estas modalidades de proteção social ao conjunto das demais proteções do campo social.

A proteção social no Brasil segundo Sposati (2013, p. 663)

[...] está inserida na concepção da seguridade social, isto é, no conjunto de seguranças sociais que uma sociedade, de forma solidária, garante aos seus membros. Portanto, a centralidade está no processo histórico de cada sociedade e nele o trânsito pelo qual determinadas condições sociais de

³ Segundo Campos (2013), o assistencialismo, nesses e em todos os serviços pertinentes ao Serviço Social, torna-se preocupante e desafiador no que se refere ao imediatismo das intervenções realizadas, pois sem a realização de um acompanhamento da família atendida e ainda sem desvelar a totalidade das relações sociais dos sujeitos envolvidos no processo de trabalho do assistente social, torna-se inexistente a proteção social.

dignidade e sobrevivências são asseguradas enquanto um direito social universal.

De acordo com a PNAS (BRASIL, 2004, p. 31), a proteção social deve garantir segurança de sobrevivência (de rendimento e de autonomia), de acolhida e de convívio ou vivência familiar. A segurança de sobrevivência é a garantia de que todos tenham uma forma de garantir financeiramente suas condições básicas (moradia, alimentação, acesso a escola, entre outras). Já a segurança de acolhida é “a conquista da autonomia na provisão dessas necessidades básicas”. Com a segurança de convívio ou vivência familiar a PNAS passa a não aceitar a perda de relações, ou seja, o usuário passa a ter o direito de conviver em um ambiente sócio-familiar (BRASIL, 2004).

Para garantir essas seguranças, a PNAS (BRASIL, 2004) determina três níveis de proteção social: básica, especial de média complexidade e especial de alta complexidade, os níveis de proteção, também foram criados por essa política devido ao entendimento de que os usuários da assistência social não são grupos homogêneos, e devem ser atendidos conforme suas necessidades e particularidades específicas.

Segundo a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a proteção social básica tem como objetivos prevenir situações de riscos por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Com isso vêm oferecer serviços, programas, projetos visando acolhimento, convivência e socialização de famílias e de indivíduos, conforme identificação da situação de vulnerabilidade apresentada (BRASIL, 2004).

Conforme a mesma política, os serviços de média complexidade são aqueles que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos. Neste sentido, os serviços requerem maior estruturação técnica operacional e atenção especializada e mais individualizada e/ou de acompanhamento sistemático e monitorado. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social (BRASIL, 2004). Nesse sentido, vale ressaltar que com a criação dos níveis de proteção social, o Plantão Social passa a ser considerado parte da rede de serviços

socioassistenciais⁴, conforme a Política Nacional da Assistência Social como Proteção Social Especial de Média Complexidade.

Os serviços de proteção social especial de alta complexidade são aqueles que garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e, ou, em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e, ou, comunitário (BRASIL, 2004).

Ainda, Sposati (2006, p. 115), enfatiza o porquê da política de assistência social ter como centralidade a convivência sócio-familiar, pois luta pelo “desenvolvimento e fomento da coesão social”, ou seja, contra a “apartação, a segregação, a exclusão, a discriminação e o estigma e se confronta com as vitimizações sociais”.

À vista de toda essa trajetória de construção da Política de Assistência Social, vislumbram-se inúmeros avanços, o mais importante deles é a modificação do modo de estruturação da assistência social. Esta política, não deverá mais ser instituída por instituições religiosas, com a caridade ou por voluntariado de pessoas que querem ajudar, mas sim como responsabilidade do Estado, o qual com a criação do Sistema Único de Assistência Social terá a normatização do modo como será implementada essa política pública essencial. Por consequência desse avanço, surge o grande desafio, instituir essa política nos serviços que a compõe, de forma que seus princípios (anteriormente elucidados) estejam à frente das práticas de assistencialismo, engajando-se na garantia de direitos por meio das proteções sociais.

2.20 Sistema Único de Assistência Social

O Sistema Único de Assistência Social regimentado pela Norma Operacional Básica da Assistência Social (NOB/SUAS) a partir da resolução nº 130, de 15 de julho de 2005 é fruto de deliberações da IV Conferência Nacional de Assistência

⁴ Os serviços socioassistenciais, conforme Tipificação Nacional de Serviços socioassistenciais (BRASIL, 2009b) são programas, benefícios, projetos que priorizam a família e seu território como forma de organização. Esses serviços são definidos pelas funções que desempenham, pelo número de pessoas que deles necessitam e pelo grau de complexidade.

Social realizada em dezembro de 2003. Após essa data, institui-se um modelo de gestão para a política de assistência social, sendo esse descentralizado e participativo, “rompendo com a centralidade federal e a ausente democratização da sua gestão sob o âmbito governamental” (BRASIL, 2005, p. 81).

O SUAS define e organiza os elementos essenciais e imprescindíveis à execução da política de assistência social possibilitando a normatização dos padrões nos serviços, qualidade no atendimento, indicadores de avaliação e resultado, nomenclatura dos serviços e da rede socio-assistencial e, ainda, os eixos estruturantes e de subsistemas⁵ (BRASIL, 2004 p. 39)

Faz-se importante considerar a construção do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), como um processo coletivo, com a finalidade de garantir uma assistência social pública e de qualidade e ainda com um compromisso firmado entre União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Segundo Sposati (2006, p.102). “o SUAS não é produto do inesperado, da genialidade ou da prepotência da equipe federal. Ele resulta de quase 20 anos de luta na assistência social e do aprendizado com a gestão da saúde, em particular com o SUS”.

O SUAS modifica fundamentalmente o modelo de gestão dos recursos, financiamentos e repasses de verbas. A fim de propiciar a melhoria desses eixos, o SUAS, descentraliza os recursos – repassando mais autonomia aos municípios, porém sem deixar de ter cuidado onde esses recursos estão sendo aplicados e se esses estão beneficiando o público alvo da assistência social.

Com o novo sistema, os municípios têm autonomia para organizar sua rede de proteção social e são fiscalizados, sobretudo, pelos conselhos de Assistência Social, garantindo assim o controle social sobre o SUAS. A nova gestão introduziu o Relatório Anual de Gestão, instrumento já consolidado na saúde e na educação que simplifica todo o processo de prestação de contas (SILVEIRA; COSTA; OLIVEIRA, [2010], p. 13).

Ao alterar o molde de gestão, o SUAS insere a informatização na assistência social, onde os gestores tem acesso aos dados do Ministério de Desenvolvimento Social, simplificando o processo de prestação de contas, tanto dos municípios para o Estado e Governo Federal, como também o inverso. Ao utilizar esse ambiente virtual com dados dos serviços socioassistenciais do SUAS, há a análise e observação de

⁵ Os subsistemas de acordo com BRASIL (2004) são: matricialidade sociofamiliar, descentralização político-administrativa e territorialização, novas bases para a relação entre Estado e Sociedade Civil, financiamento, controle social, o desafio da participação popular/cidadão usuário, a política de recursos humanos, a informação, o monitoramento e a avaliação.

qual município possui indicadores de vulnerabilidade social mais elevados e conseqüentemente são repassadas mais verbas para os mesmos (SILVEIRA; COSTA; OLIVEIRA, [2010]).

Vale ressaltar também que o SUAS determina como obrigatoriedade a realização de um Plano de Assistência Social (nos três níveis – Federal, Estadual e Municipal), estratégia esta importantíssima para o planejamento, monitoramento e avaliação das ações pertinentes a assistência social.

Observa-se, ainda sobre esse sistema, que maioria dos autores, os quais mostram a realidade atual do SUAS, relatam a incipiência de avaliar efetivamente esse sistema, pois são apenas 09 anos de implantação, diferentemente de seu norteador, o SUS, o qual em 2015 completará 25 anos, e, mesmo com essa trajetória, sempre existirão melhorias as quais deverão ser implantadas.

Com a implantação do SUAS, houveram avanços significativos na gestão, financiamento, monitoramento e avaliação da política de assistência social, principalmente no que se refere a ruptura com um modelo filantrópico e apaziguador das tensões sociais.

Porém, destaca Sposati (2006, p. 115);

A efetivação do SUAS exige o ingresso da assistência social na condição de política pública, forma de exercício do poder político e de seus requisitos como:

- a) Ser planejada – o que exige o conhecimento prévio da realidade através da função de vigilância social, conhecendo demandas e necessidades, construindo metas;
- b) Ser orçamentada – o que supõe o desenvolvimento da tecnologia de orçamentação na assistência social o que é muito mais do que definir percentuais de gastos anuais;
- c) Dispor de um quadro de trabalhadores permanentes e capacitados para o exercício de suas funções;
- d) Desenvolver tecnologia de gestão, conhecimentos teóricos e metodologias de trabalho social;
- e) Fortalecer os mecanismos de gestão democrática e participativa;
- f) Ser avaliada – o que indica a necessidade da discussão dos resultados e de seus indicadores o que é muito mais que constatar o número de atendimentos dia, mês ou ano sem avaliação do conteúdo desses atendimentos e da qualidade de respostas que contêm.

Com isso, “a governabilidade social passa a depender, cada vez mais, da participação dos diversos sujeitos do fazer social: o Estado, a sociedade civil, a comunidade e o próprio público-alvo da ação pública” (CARVALHO, 2006, p.128).

Sobre a temática que envolverá esse trabalho de forma mais profunda, vale ressaltar que o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) não traz em suas

diretrizes e normativas o modelo ideal de atendimento do Plantão Social, mas elenca os Centros de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) e outros serviços. A Política Nacional de Assistência Social referencia o Plantão Social como um serviço de proteção especial de média complexidade. Dessa forma, torna-se extremamente importante observar e estudar o Plantão Social a fim de aprimorar o modelo de atendimento desse serviço que ficou esquecido junto ao leque de tantos outros serviços presentes na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2009b).

Com essas mudanças e avanços, os serviços da Assistência Social se deparam com a adequação as novas normas, leis e diretrizes de funcionamento que perpassam o Sistema Único de Assistência Social. Este sistema exige profissionais capacitados e competentes e acima de tudo que saibam trabalhar em equipe⁶ e com uma rede⁷ referenciada de serviços socioassistenciais. Nos Plantões Sociais presentes nos municípios não foram diferentes, estes, como já existiam enquanto espaços de bem-estar, ajuda ou auxílio à população carente, iniciam um processo de transformação lenta e gradual para se efetivarem enquanto um lugar de garantia de direitos e fomento de políticas públicas aos sujeitos, sejam eles: excluídos, em situação de pobreza, desigualdade e risco social e/ou estejam em condições de vida precárias.

⁶ No que tange ao trabalho em equipe, Muniz (2011, p. 93) observa: “[...] uma equipe não é simplesmente um conjunto ou grupo de pessoas que se aplicam a uma tarefa ou trabalho. Se não há um propósito comum, se não há compartilhamento de propósitos, se não existem estratégias estabelecidas em conjunto pelo grupo para alcançá-lo não existe equipe”.

⁷ “Em ciências sociais, rede seria o conjunto de relações sociais entre um conjunto de atores e também entre os próprios atores. Designa ainda os movimentos pouco institucionalizados, reunindo indivíduos ou grupos numa associação cujos limites são variáveis e sujeitos a reinterpretções” (ACIOLI, 2007, p. 02).

3 A SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL COMO UM ESPAÇO SÓCIO-OCUPACIONAL

Este capítulo abordará a política de Assistência Social no município de Santa Maria a qual a gestão é realizada pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social.

Inicialmente far-se-á uma análise da realidade socioeconômica da cidade, evidenciando-se a gestão da política de Assistência Social por meio dos serviços socioassistenciais, programas, projetos e benefícios que envolvem essa política pública. Por fim, focar-se-á no serviço socioassistencial que se realizou a experiência de estágio acadêmico, retratando-o em uma perspectiva teórico-prática com as contradições presentes no mesmo.

O plantão social, objeto de estudo desse trabalho, não terá sua evidencia apenas neste capítulo, onde se apresenta a realidade sócio-ocupacional do assistente social na Secretaria de Desenvolvimento Social, mas também no próximo capítulo onde serão abordadas perspectivas de melhorias para esse serviço.

3.1 A Secretaria de Desenvolvimento Social

O Município de Santa Maria é caracterizado como o centro geográfico do Rio Grande do Sul e segundo censo de IBGE (2010) possui 261.031 pessoas que residem na cidade, sendo destas 123.634 homens e 137.397 mulheres.

Nessa cidade, a taxa de desemprego conforme expressa no site “Santa Maria em dados” representa a quantidade de pessoas que podem exercer uma profissão e que procuram por um emprego assalariado, porém, por inúmeras razões, entre elas a pobreza, falta de oportunidades e de qualificação profissional, não ingressam no mercado formal de trabalho. Assim, com base em senso do IBGE, Santa Maria possuía ao final de 2010, uma taxa de desemprego de 7,4%. Segundo essa realidade pode-se dizer que essa se mostra elevada, pois no país a taxa de desemprego, na mesma data, era de 6,8%.

Abaixo será apontado em tabela elucidativa, de acordo com dados do Ministério de Trabalho e Emprego retirados do site Santa Maria em dados, que em 2012 a cidade possuía 66.117 empregos formais. Desse total, 36.568 empregos são ocupados por homens e 29.549, ocupados por mulheres.

Tabela A: Número de Empregos Formais em Santa Maria, distribuídos entre homens e mulheres, em 2012⁸.

Categoria utilizada para análise	Número de Empregos Formais	Frequência (%)
Homens	36.568	55,31
Mulheres	29.549	44,69
TOTAL	66.117	100

Fonte: RAIS (Relação Anual de Informações Sociais) / MTE. Tabela retirada do site: www.santamariaemdados.com.br

Outro importante dado, de acordo com Teixeira, Gonzalez e Maffini em Diagnóstico Social Município de Santa Maria (2008) é o déficit habitacional na cidade o qual se mostra significativo, retrato disso são as ocupações irregulares. Essa realidade urbana se deve, em sua maioria, devido ao êxodo rural regional e ao empobrecimento local. Por vezes, esse empobrecimento local faz com que se aumente o número de pessoas em situação de vulnerabilidade e risco social e conseqüentemente a quantidade de usuários da assistência social.

Vulnerabilidade social segundo Torossian, Rivero e Cruz (2009), não está somente aliada à questão da pobreza, como nos remetem alguns autores que tratam do conceito, mas sim ao não acesso as políticas públicas, ou seja, a exclusão social da população em relação aos próprios serviços sejam eles de saúde, assistência, educação, moradia, que são de seu acesso por direito. Também o conceito de risco, que como exposto anteriormente, relaciona-se diretamente com a vulnerabilidade social.

Na tentativa de melhorar a qualidade de vida dos sujeitos em situação de vulnerabilidade e risco social, a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social norteada pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS), Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), Norma Operacional Básica (NOB) e Sistema Único de

⁸ Tabela retirada do senso realizado pelo site Santa Maria em Dados - <http://santamariaemdados.com.br/>

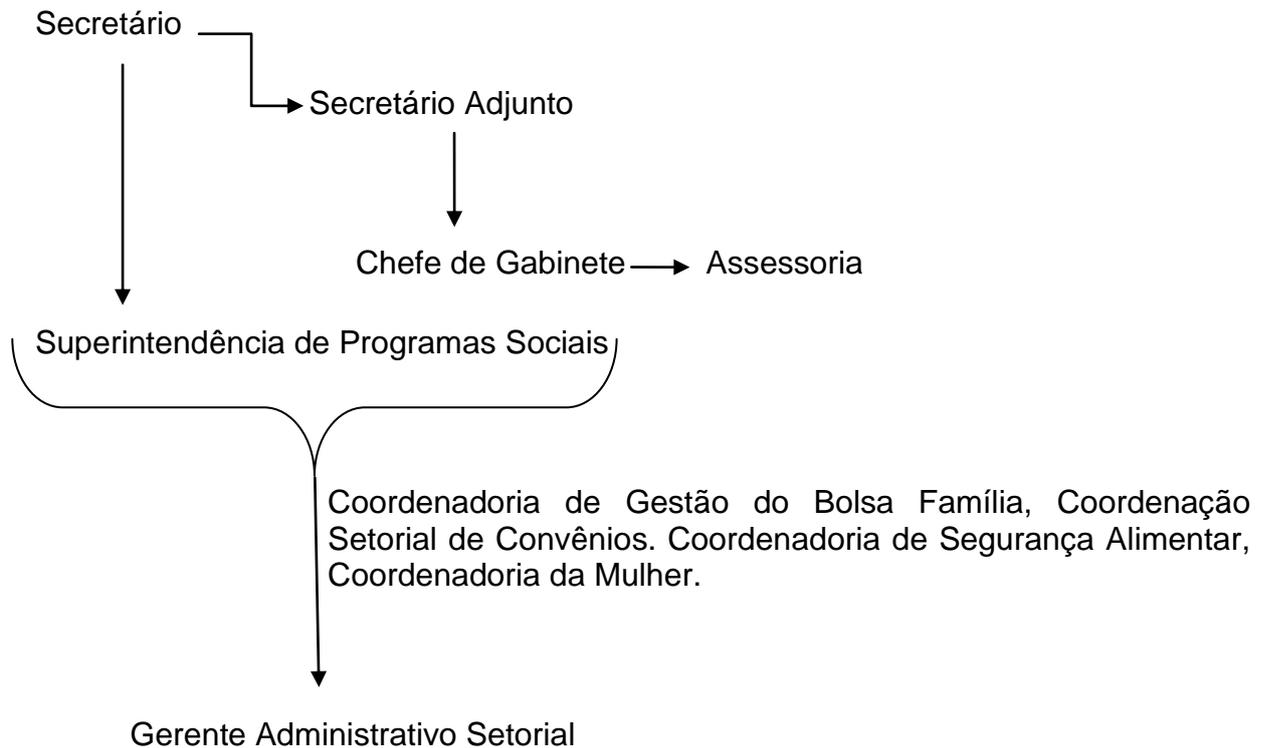
Assistência Social (SUAS), encarrega-se da Proteção Social, da Defesa Social e Institucional e da Vigilância implementando e ofertando, aos cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos sociais, programas, projetos, benefícios e serviços socioassistenciais básicos e especiais que deles necessitem. Assegura que as ações no âmbito da Assistência Social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária. Nesse sentido, a Política Pública de Assistência Social está organizada num sistema (SUAS) apresentado pelos níveis de proteção, são eles: Proteção Social Básica, Proteção Social Especial de Média Complexidade e Proteção Social Especial de Alta Complexidade.

A Secretaria de Desenvolvimento Social conta com uma estrutura física central, ampla e de dois pisos, porém esta infraestrutura é alugada – o que prejudica, caso haja necessidade de melhorias nas repartições e nos modelos das salas para melhor acomodar os profissionais e principalmente os usuários dessa instituição. Também vale elucidar, que este espaço físico não possui acessibilidade como é exigida na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, com isso dificulta-se o atendimento do deficiente físico, ocorrendo frequentemente situações constrangedoras aos profissionais e aos usuários, como por exemplo, mudar de sala para realizar o atendimento desse usuário ou ainda não acolher esse sujeito em condições dignas.

A gestão e manutenção da Secretaria de Assistência Social se dá por meio do orçamento de 12.190.600,00 (ano) destinado a Secretaria no Plano Plurianual realizado pelo Município de Santa Maria, onde desde julho encontra-se em vigor o plano de 2014 a 2017. Além desse plano financeiro para manter a Secretaria de Desenvolvimento Social ocorre também o fomento de alguns programas, como o PRONATEC e o Bolsa Família, por meio do Fundo Nacional de Assistência Social como também do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome.

A Secretaria de Desenvolvimento Social possui em seus recursos humanos, um quadro bastante diverso de profissionais. Abaixo será mostrada a organização da estrutura administrativa desta Secretaria, conforme Decreto Executivo Nº 95, de 30 de Agosto de 2013, o qual determina os profissionais que devem conter na Secretaria de Desenvolvimento Social.

Ilustração A: Organização da estrutura administrativa da SMDS.



Fonte: Esquema elaborado pela autora desse trabalho com base no Decreto Executivo Nº 95, de 30 de Agosto de 2013 da Prefeitura Municipal de Santa Maria.

A partir dessa ilustração, percebe-se que as ações desenvolvidas pelos assistentes sociais não estão previstas na organização da Secretaria de Desenvolvimento Social. Vale ressaltar, que isso ocasiona um descompasso nas atividades realizadas pelos trabalhadores desse espaço, visto que as funções de uns profissionais não são entendidas por outros e, dessa forma, não se tem percepção e entendimento da totalidade da estrutura organizacional e funcional dos profissionais desta Secretaria.

Quando existe essa dificuldade de entendimento da totalidade e ainda realização de um serviço por meio de uma empresa privada (como é o caso da maioria dos funcionários do Programa Bolsa Família) dentro do mesmo espaço de trabalho, as relações institucionais no ambiente profissional tornam-se por vezes conflituosas e de difícil gestão, visto que o trabalho é fragmentado e em sua maioria sem resolução dos problemas burocráticos postos.

Ao nos depararmos com essa realidade nas relações interpessoais desse espaço sócio-ocupacional e ao mesmo tempo com um fluxo de troca de profissionais em comissão constante devido às relações de poder presente entre estes, torna-se

extremamente dificultoso aos assistentes sociais concretizar um trabalho efetivo, pois há internamente um jogo de forças constante, principalmente entre cargos em comissão e os assistentes sociais concursados. Segundo Teixeira et al (2008, p. 13) “Constata-se que o quadro de pessoal instável leva a fragmentação das ações comprometendo a qualidade dos serviços prestados à população alvo da política de Assistência Social”.

Segundo a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social, há a necessidade de profissionais efetivos, ou seja, de realização de concurso público para a nomeação de profissionais, porém que este procedimento esteja previsto no Plano Municipal de Assistência Social.

Nos serviços públicos, o preenchimento dos cargos, que devem ser criados por lei, para suprir as necessidades dos serviços deve ocorrer por meio de nomeação dos aprovados em concursos públicos, conforme as atribuições e competências de cada esfera do governo, compatibilizadas com seus respectivos Planos de Assistência Social (Nacional, Estaduais, do Distrito Federal e Municipais), a partir de parâmetros que garantam a qualidade da execução dos serviços (BRASIL, 2006, p. 15).

Vale destacar que devido à ausência de trabalhadores concursados há a falta de entendimento da Lei Orgânica de Assistência Social e principalmente do Sistema Único de Assistência Social e de sua gestão por parte dos profissionais em comissão, pois estão no ambiente de trabalho muitas vezes não pelo conhecimento da Política de Assistência Social, mas sim, por serem aliados políticos do Governo Municipal, estruturando a conhecida “política de boa vizinhança” da época do Brasil Colônia, constata-se que:

O velho é o clientelismo, o assistencialismo, o patrimonialismo, a política do favor, na qual a assistência social passa a ser moeda de troca de cargos, recursos e apoios políticos. O novo é o marco estabelecido pela LOAS, ou seja pensar a Assistência Social como política de Seguridade Social, enquanto política de direitos, o que significa estabelecer um padrão de proteção social de qualidade, com cobertura universal para as situações de risco e vulnerabilidade. É novo pensar que a Assistência Social não é política compensatória, é política pública, de caráter universal, com gestão paritária (PAZ, 2011, p. 124).

O que infelizmente percebe-se é que a gestão da Secretaria de Desenvolvimento Social e conseqüentemente da Política de Assistência Social do Município ainda não saiu efetivamente do “velho”, possui proposições e ações focais

baseadas no “novo”, porém o “velho” ainda é predominante. Pois corriqueiramente ocorre a troca de cargos conforme a política de alianças de partidos e ainda, conforme informações de representante da Secretaria de Desenvolvimento Social no Conselho Municipal de Assistência Social ressalta-se que os recursos não são dispensados com equidade entre os serviços conveniados, conforme preconiza a NOB-RH/SUAS (2006 em sua página 62, item 6) devido à troca de favores, não ocorrendo uma gestão paritária e democrática.

Segundo Paz (2011) para ocorrer à efetivação de um “novo” cenário na assistência social é necessário um planejamento estratégico para a efetivação de sua política, baseado na articulação e integração das ações, utilizando-se da descentralização, ou seja, as decisões e a própria gestão estarem mais próximas dos usuários e dos envolvidos com a política de assistência social. Com isso, torna-se de extrema importância uma maior aproximação da gestão da política de assistência social no município de Santa Maria com o que preconiza a PNAS e o SUAS, pois ao aproximar a SMDS de um modelo atual e efetivo, esta passará ao longo de um processo, a distanciar-se das ações do “velho” e paulatinamente concretizar-se o “novo”.

3.2 A política de Assistência Social no Município

A Assistência Social segundo a PNAS (2004):

[...] realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, considerando as desigualdades socioterritoriais, visando seu enfrentamento, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais (BRASIL, 2004, p. 33).

Assim, para concretizar esse princípio, a gestão da política de assistência social necessita ter programas, projetos, serviços e benefícios para seu público alvo, além de proporcionar a inclusão e a equidade aumentando o acesso da população, que necessita da assistência social, nos serviços proteção social básica e especial em meio urbano e rural e ainda garantir que a centralidade das ações seja realizada por meio da família e sua convivência sócio-familiar (BRASIL, 2004).

A política de Assistência Social no Município de Santa Maria possui gestão plena, sob coordenação da Secretaria de Desenvolvimento Social juntamente com a participação do controle social, por meio do Conselho Municipal de Assistência Social. A gestão plena segundo a Norma Operacional Básica do SUAS é o

Nível em que o município tem a gestão total das ações de Assistência Social, sejam elas financiadas pelo Fundo Nacional de Assistência Social, mediante repasse fundo a fundo, ou que cheguem diretamente aos usuários, ou, ainda, as que sejam provenientes de isenção de tributos, em razão do Certificado de Entidades Beneficentes de Assistência Social – CEAS (BRASIL, 2005 p. 101)

Vale ressaltar que Santa Maria mesmo possuindo gestão plena⁹, ou seja, todos os serviços básicos descritos no Sistema Único de Assistência Social, esta ainda possui inúmeras dificuldades na efetivação dos direitos dos usuários. Um grande exemplo disso são as filas de espera no CREAS, os quais constantemente apresentam mais de 50 pessoas, entre crianças, adolescentes e idosos, aguardando para realização de acolhimento no serviço, destaca-se que esse serviço atende os que já sofreram violação de direitos, o que se prevê a necessidade imediata de atendimento.

No intuito de demonstrar a finalidade e a realidade dos serviços socioassistenciais do Sistema Único de Assistência Social e o que isto reflete no cotidiano do Plantão Social, abaixo serão elencados os serviços que fazem parte de cada nível de complexidade de acordo com a PNAS e com o SUAS.

Ao vivenciar a gestão da política de Assistência Social em sua totalidade, torna-se difícil elucidar a demanda do plantão social sem conhecer a demanda de tantos outros serviços que fazem parte dos encaminhamentos dos usuários à rede.

3.2.1 Os Serviços de Proteção Social Básica

Dos serviços de proteção social básica do município destacam-se os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), os quais tem a finalidade de atender sujeitos em situação de vulnerabilidade social, prevenindo a ocorrência dessas

⁹ Entre os profissionais da Assistência Social de Santa Maria existe a discussão sobre a possibilidade do Município se desabilitar da Gestão Plena das ações da Assistência Social, por não estar atendendo aos requisitos e responsabilidades exigidas por esse nível de gestão na PNAS (2004).

situações e também as de riscos nos territórios, por meio de desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e da ampliação do acesso aos direitos da família (BRASIL, 2005).

A Norma Operacional Básica de Assistência Social (NOB-SUAS/2005) estipula o número mínimo de CRAS de acordo com o porte do município, e as dimensões de território¹⁰, definidos por um número máximo de famílias nele referenciadas, bem como a capacidade de atendimento por área de abrangência, a saber. Dessa forma, Santa Maria apresenta-se como grande porte - município de 100.001 a 900.000 habitantes/de 25.000 a 250.000 famílias – mínimo de 4 CRAS, cada um para até 5.000 famílias referenciadas. Assim, como Santa Maria possui apenas três CRAS, um na região norte, outro na região leste e também na oeste, necessita-se com isso de um serviço de proteção básica na região sul, a qual na época de realização de estágio curricular no Plantão Social da Secretaria de Desenvolvimento Social encontrava-se descoberta desse nível de proteção social, contava apenas com um Projeto Social realizado pela Secretaria de Desenvolvimento Social, o qual envolve adolescentes em situação de vulnerabilidade social, porém atualmente existe um CRAS na Região Sul em fase de implantação, assim Santa Maria atingirá a exigência mínima perante a NOB-SUAS (2005).

Outra realidade que se mostra importante afirmar, que todos os CRAS do Município são terceirizados por instituição de cunho religioso, com isso dificulta-se o vínculo do usuário com o serviço, pois muitos associam o local com a religiosidade, ocorrendo à seletividade e não a universalidade prevista pela política de assistência social.

Ainda como proteção social básica, a Secretaria de Desenvolvimento Social possui alguns programas de iniciativa federal o qual a população de direito pode acessar como: Programa Bolsa Família (por meio do Cadastro Único do Governo Federal), Programa de Erradicação de Trabalho Infantil (PETI), Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC), Programa BPC na Escola e os Programas de Aquisição de Alimentos (Cozinhas Comunitárias, Restaurante Popular).

¹⁰ O conceito de território de acordo com as Orientações Técnicas do Centro de Referência de Assistência Social, (BRASIL, 2009) não se restringe somente a uma porção específica de terra, mas uma localidade marcada pelas pessoas que ali vivem, e suas relações de reconhecimento, afetividade e identidade.

O Programa Bolsa Família é um programa de transferência direta de renda com condicionalidades, que beneficia famílias em situação de pobreza (com renda inferior a *R\$ 77 por pessoa*). A partir de dados coletados de 2011 são 10.632 famílias contempladas com o Programa. A gestão do Programa é realizada pelo Comitê Gestor do Programa com representantes das Secretarias de Assistência Social, Saúde e Educação.

O PETI atende famílias com crianças e adolescentes que se afastaram de diversas situações de trabalho, com idade inferior a 16 anos. Em 2010, foi criada a Comissão Municipal de Prevenção e Erradicação do Trabalho Infantil (COMPETI), com objetivo de elaborar o Plano Municipal de Prevenção e Erradicação do Trabalho Infantil e acompanhar a execução do Plano. Este tem como objetivo geral articular os diferentes segmentos governamentais e não-governamentais, envolvendo as políticas sociais públicas setoriais e demais instituições de controle do Sistema de Garantia de Direitos (SGD) na prevenção e erradicação do trabalho infantil em Santa Maria. Esse Programa é desenvolvido no Recanto do Sol e na Escola Marista Santa Marta e em 2011 atendia 69 famílias¹¹.

O PRONATEC é um programa de capacitação profissional destinado aos beneficiários do Bolsa Família ou que possuam cadastro no CADÚnico (cadastro dos programas sociais do governo federal), com idade entre 16 e 59 anos. Os cursos oferecidos pelo PRONATEC são de formação inicial e continuada voltada para a inserção no mercado de trabalho, com duração mínima de 160 horas. São ofertados pelo SENAI, SESC, SEST/SENAT, SENAC e COLÉGIO POLITÉCNICO DE SANTA MARIA. A oferta é gratuita e os usuários recebem alimentação, transporte e todos os materiais didáticos.

O Programa BPC na Escola faz parte de um conjunto de políticas públicas do Benefício de Prestação Continuada (BPC) para assegurar aos beneficiários - com deficiência e até 18 anos - acesso e permanência à rede de ensino regular. O Programa BPC na Escola tem como principal objetivo garantir o acesso e permanência na escola de crianças e adolescentes com deficiência com até 18 anos inseridos no Benefício de Prestação Continuada (BPC) e também apontar novas políticas sociais públicas para o atendimento e garantia dos direitos sociais deste público-alvo da assistência social. A Secretaria de Assistência Social recebeu a

¹¹ Dados retirados da fonte: www.santamariaemdados.com.br

tarefa de aplicar questionário realizando visitas domiciliares nas 320 famílias indicadas pelo MDS/INSS, ao aplicar esse questionário identificam-se as barreiras para o Acesso e Permanência na Escola das Pessoas com Deficiência Beneficiárias do BPC. Vale ressaltar que esse trabalho com as 320 famílias apenas foi iniciado, porém devido à sobrecarga dos profissionais do serviço social e ainda o baixíssimo número desses em caráter efetivo, tornou-se barreira para a concretização dessa pesquisa.

Fazem parte da Política de Segurança Alimentar e Nutricional, os seguintes programas que a Secretaria de Desenvolvimento Social oferta: *Programa de Aquisição de Alimentos (PAA)* - Os alimentos adquiridos da Agricultura Familiar são repassados para o Restaurante Popular da cidade (Dom Ivo) e para as Cozinhas Comunitárias. *Programa Restaurante Popular*: O Restaurante Popular oferece 1.000 refeições/dia à população. A ONG Comitê Gaúcho da Cidadania é responsável pela preparação das refeições. *Programa de Cozinhas Comunitárias*: 07 cozinhas comunitárias, que oferecem em torno de 9.160 a 11.900 refeições/mês.

3.2.2 Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade

Como serviços de proteção social especial de média complexidade que fazem parte da política municipal de assistência social tem-se a: Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), 02 *Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)*, Centro de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente (CEDEDICA), Escola Antônio Francisco Lisboa e o Plantão Social

A APAE realiza atendimento de pessoas com deficiência a partir dos 08 anos de idade. Possui atendimento multiprofissional (serviço social, psicologia, fisioterapia e terapia ocupacional).

Os Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) tem por finalidade atender crianças, adolescentes, idosos, mulheres e qualquer pessoa que tenha sofrido violação de seus direitos. O CREAS oferta apoio e acompanhamento especializado, visando o resgate da família, potencializando a capacidade de proteção aos seus membros. Na cidade possuem dois CREAS, porém um deles além de realizar o atendimento as pessoas que tiveram o seu direito violado, também executa medidas socioeducativas em meio aberto de prestação de

serviço à comunidade para adolescentes em conflito com a lei, possuindo uma equipe diferenciada e específica para esses atendimentos.

Os CREAS possuem uma realidade diferenciada dos CRAS, pois são ofertados a população de forma pública, porém como ocorre na maioria dos municípios, com baixíssimos investimentos e de forma extremamente precária, constantemente ocorrendo inundações e perdendo materiais permanentes e ainda dados de usuários, comprometendo o bom andamento do trabalho dos profissionais desse serviço.

Sobre a realidade da desvalorização do público em detrimento da iniciativa privado para a gestão municipal, as autoras Santos e Brizola (2012, p. 09) afirmam que:

[...] ao se referir ao gestor municipal um aspecto muito preocupante, emerge, pois pelo viés da terceirização dos serviços públicos, pela via das entidades ou organizações sociais, camufla-se, de alguma forma, o trabalho sobre a lógica do público, ofuscando-se a responsabilidade do Estado, acentuando-se, dessa forma a precarização do trabalho de todos os profissionais envolvidos na consolidação desse Sistema¹².

O Centro de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente (CEDEDICA) tem como finalidade executar medidas socioeducativas em meio aberto de prestação de serviço à comunidade (PSC) e liberdade assistida (LA) para o adolescente em conflito com a lei, por meio de um programa socioeducativo inclusivo, fundamentado em princípios pedagógicos, psicológicos, sociais e culturais. Frisa-se que também é uma instituição prestadora de serviços para a Secretaria de Desenvolvimento Social.

A Escola Antônio Francisco Lisboa atende 100 pessoas/mês¹³ de diferentes faixas etárias com deficiência física e/ou mental, com um trabalho em equipe multidisciplinar (Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Psicologia, Psicopedagogia, Pediatria), e também em um atendimento clínico continuado, além de oportunizar atendimento pedagógico para 165 pessoas/mês com deficiência a partir dos 17 anos, totalizando 265/mês atendimentos para adolescentes e adultos. A escola é filantrópica e possui convênio com a Secretaria de Desenvolvimento Social.

¹² Quando as autoras se remetem a consolidação desse Sistema é o Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

¹³ Os dados de atendimento dessa instituição foram coletados via telefone, em outubro de 2014, e informados que esses são uma média mensal dos atendimentos realizados na instituição. Essa média (em pessoas) não difere tanto da anual, visto que os adolescentes e adultos recebem atendimentos continuados.

Já o Plantão Social assim como os CREAS é um serviço socioassistencial administrado pela gestão pública municipal, e visa atender as demandas espontâneas dos usuários em situação de vulnerabilidade social ou emergência social por meio do acesso aos serviços socioassistenciais oferecidos pelo Município de Santa Maria.

3.2.3 Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade

Os serviços de proteção social especial de alta complexidade são ofertados no município, em grande parte, por meio de organizações sociais conveniadas com a gestão municipal, ou seja, instituições ditas sem fins lucrativos e de caráter filantrópico. Retrato disso são as organizações sociais de acolhimento institucional de idosos, crianças e adolescentes na cidade.

Segundo Sposati et al (2014, p. 49):

Não se pode esquecer que as políticas estatais são um espaço para a mercantilização do social através do repasse pelo Estado, de recursos para a iniciativa privada. Os serviços tornam-se um campo lucrativo de investimentos do capital, contando ainda com as vantagens tributárias e fiscais que tais programas supõem.

Com a realidade de “mercantilização do social” como nos trazem as autoras, os serviços na maioria das vezes não vão ter como centro do atendimento o usuário, mas sim, o lucro que este trará ao ser atendido na instituição, dessa forma, perde-se muito os princípios e objetivos da própria política de assistência social, a qual prevê o atendimento de forma integral e não fragmentado (o que o dificulta ao ter instituições com diferentes objetivos na prestação do atendimento).

Ainda sobre os recursos que amparam as políticas sociais, Iamamoto e Carvalho (2011) referem-se que estes são parcela do valor originado pelos trabalhadores que posteriormente são apoderados pelo Estado e pela burguesia (classe dominante) e retornam a população das camadas mais baixas da sociedade como benefícios dados pelo Estado como uma forma de expressão solidária e humanitária.

Os autores retratam nesse trecho a forma com que, muitas vezes, as instituições realizam seus atendimentos aos usuários (assim como os assistentes sociais – pertencentes à classe trabalhadora), ainda utilizando-se o arcabouço

técnico-operativo baseado na benemerência, na ajuda e no auxílio aos “carentes”, não se utilizando da linguagem do serviço social que rompeu com o conservadorismo.

Dentre esse conjunto de ações de iniciativa pública e da sociedade tem-se: Abrigo Espírita Oscar Pithan, Casa de Passagem para Adulto, Casa Abrigo de Meninos, Casa Abrigo de Meninas. A primeira oferece assistência integral à idosos em situação de vulnerabilidade social extrema e/ou em estado de abandono social. A segunda atende pessoas em situação de rua, moradores de rua, migrantes, pessoas em trânsito ou com ausência de residência, já a terceira e quarta instituição tem como finalidade o acolhimento institucional para meninos e meninas adolescentes (12 a 18 anos), em situação de vulnerabilidade e risco social que são encaminhados pelo Poder Judiciário. Ressalta-se que a Casa Abrigo de Meninas encontra-se em endereço distinto da Casa Abrigo de Meninas que está localizada junto a Instituição Beneficente Lar de Miriam e Mãe Celita.

Ainda atuando como parceiras da gestão da política de assistência social: a Instituição Beneficente Lar de Miriam e Mãe Celita a qual realiza o acolhimento de crianças e adolescente, também o Lar das Vovozinhas que realiza o acolhimento de idosos a partir de 60 anos que não possuem vínculo familiar e que estão sem possibilidade de manterem-se sozinhos. E ainda o Serviço de Acolhimento para Mulheres Vítimas de Violência que tem como finalidade acolher mulheres vítimas de violência, em ambiente sigiloso com atendimento 24h.

Vale ressaltar que os profissionais que atuam junto a esses serviços terceirizados são, em sua maioria expressiva, subalternizados ou desvalorizados não só pelo viés do empregador, mas também produto de uma cultura histórica de não investimento no social, como demonstram as propostas salariais baixas ou defasadas aos profissionais do SUAS, que devido a grande adesão da iniciativa privada, ainda conta com a instabilidade de emprego e consequentemente financeira (SANTOS, BRIZOLA, 2012).

Como instituições públicas tem-se o Centro de Atendimento Socioeducativo (CASE) que atende adolescentes de 12 aos 18 anos em cumprimento de medida socioeducativa de internação com atividade externa e sem atividade externa. E ainda o Centro de Atendimento em Semiliberdade - Regional de Santa Maria (CASEMI) que recebe adolescentes entre 13 e 21 anos encaminhados pelo Juizado de Infância e Juventude (JIJ) para cumprir medida socioeducativa em semiliberdade.

3.3 O Plantão Social na Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social

O Plantão Social é uma das formas de organização do atendimento social emergencial a população em situação de vulnerabilidade social e econômica, através da prestação de informações, atendimentos, encaminhamentos e acompanhamento à rede de serviços socioassistenciais. Faz parte da prática profissional dos assistentes sociais desde o início da profissão no Brasil, destinado a uma prática profissional de caráter individual, momento de estabelecimento de uma relação direta entre assistente social e usuário (TRINDADE, 1999).

É um serviço de referência para uma cidade nas situações de urgência e emergência social, caracterizado como uma das “portas de entrada” do usuário na Política de Assistência Social, possibilitando seu acesso às demais políticas públicas. O Plantão Social tem como objetivo assistir, a partir de mecanismos seletivos, indivíduos que buscam meios para solucionar situações emergenciais ou diagnosticadas socialmente como denúncias, sendo ideal seguir esse atendimento após a imediatidade dos acontecimentos para assim propor a melhoria da qualidade de vida do público usuário, dignidade humana e pleno exercício da cidadania (SARMENTO, 2000).

Vale ressaltar que o Plantão Social ao utilizar da seletividade, torna-se contrário à universalidade, princípio esse da Política Nacional de Assistência Social. Dessa forma, ao elencar esse serviço como contraditório, torna-se também desafiador, pois o profissional de serviço social deverá saber mediar às situações de forma ética e competente, sem utilizar de princípios meritocráticos, ou seja, garantir direitos dos cidadãos por merecimento e não a todos que necessitarem, como é descrito na Constituição Federativa do Brasil (1988, Art. 203).

Propiciar ao Plantão Social a ausência de práticas alienantes e alienadoras requer a reorganização dos serviços sociais¹⁴, implicando uma recondução das formas de compreender os direitos sociais (FERNANDES et al, 1998). Para isso acontecer, carecem metodologias a serem aplicadas pelos profissionais de serviço social junto aos usuários, como: preenchimento de formulários socioeconômico, cadastros que enfatizem a situação e realidade familiar, acompanhamento

¹⁴ Serviços sociais para Kauchakje (2008; p. 26) “são voltados à execução das atividades planejadas em programas, projetos e locais específicos para o atendimento das necessidades e demandas da população”.

sociofamiliar e ainda a democratização das relações institucionais e o aprimoramento dos encaminhamentos realizados para a rede de serviços socioassistenciais – proporcionando o retorno ao profissional desse encaminhamento.

Fernandes et al (1998) trazem alguns aspectos que caracterizam e diferenciam um Plantão Social tradicional e conservador de um crítico e reflexivo, dos quais pode-se construir uma síntese elencada no quadro comparativo abaixo:

Tabela B¹⁵: O Plantão Social entre o “velho” e “novo”.

Plantão Social – Tradicional e Conservador	Plantão Social – Crítico e Reflexivo
Assistencialista (ajuda/auxílio).	Esclarece e orienta os usuários sobre seus direitos sociais.
Filantrópico.	Fomenta Políticas Públicas.
Mero procedimento administrativo e burocrático.	Ultrapassa as exigências institucionais.
Desenvolve ações rotineiras.	Sistematiza, analisa e avalia a prática profissional. Elabora relatórios estatísticos, gráficos ou resumos sobre a demanda do serviço.
Tutelador.	Emancipador.
Não possui um perfil social das famílias atendidas.	Incorpora a pesquisa como parte e fonte de coletas de dados para traçar o perfil das famílias atendidas.

O Plantão Social da Secretaria de Desenvolvimento Social na Cidade de Santa Maria/RS possui uma realidade bastante diversificada no que concerne às manifestações da questão social expressas no cotidiano de trabalho do assistente social e conseqüentemente nos seus processos de trabalho.

O atendimento no Plantão Social é individual e na maioria das vezes de caráter emergencial, sem ocorrer o acompanhamento social da família recebida, por isso constata-se que poucos são os profissionais que querem atuar nessas atividades da assistência social, pois como nos traz Guimarães (2000; p.19),

¹⁵ Tabela construída pela autora a partir de síntese de Fernandes et al (1998).

O Plantão Social não tem recebido a devida atenção pelo potencial existente para a intervenção. Carrega em si um estigma histórico, sendo considerado como uma prática menosprezada, que não dá status, é ultrapassada, antiquada e “recurseira” (que se realiza apenas através dos recursos institucionais).

Ao colocar a Política de Assistência Social como uma que tem um fim em si mesma, inicia-se o fim das relações e interlocuções intersetoriais e interdisciplinares entre profissionais do SUAS, propiciando o desconhecimento da rede de serviços socioassistenciais e com isso o distanciamento desta com os usuários e suas demandas sociais ou direitos (CAMPOS, 2013).

O espaço do Plantão Social na Secretaria de Desenvolvimento Social é de extrema importância para a garantia de direitos e para o fomento de políticas públicas. Porém, para isso, deve se constituir enquanto um espaço crítico e reflexivo, onde a partir da seletividade não sejam efetivadas práticas assistencialistas, paternalistas e reprodutoras das relações de poder inerentes aos processos de atendimento básicos (SARMENTO, 2000).

Dessa forma, como esse serviço não recebe a merecida atenção dos profissionais atuantes e mais ainda dos gestores, torna-se um espaço sem investimento e desvalorizado, simplesmente dispensador de recursos e benefícios ou ainda um espaço de intermináveis atividades de encaminhamento, mas sem um devido acompanhamento dos usuários.

4 O PLANTÃO SOCIAL COMO GARANTIA DE DIREITOS E FOMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Neste capítulo será realizada uma discussão teórico-prática, a partir de experiência de estágio curricular no Plantão Social da Secretaria de Desenvolvimento Social. Além das percepções e análises críticas da acadêmica inserida nesse espaço, também serão exploradas as manifestações da questão social presentes nesse serviço, os processos de trabalho que envolvem o cotidiano profissional do assistente social e ainda as possibilidades e desafios para a consolidação do Sistema Único de Assistência Social no Município.

4.1 As manifestações da questão social no Plantão Social: serviço de proteção social de média complexidade

O Plantão Social presente na Secretaria de Desenvolvimento Social do Município de Santa Maria é um espaço onde se apresentam demandas sociais emergenciais e imediatas nos processos de trabalho¹⁶ do assistente social. Constitui-se como um Serviço de Proteção Social Especial de Média Complexidade conforme Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2004, p. 38).

Os serviços de média complexidade, segundo essa importante política, “oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos”. Com isso esses serviços requerem maior estruturação técnica-operacional e atenção especializada e individualizada (BRASIL, 2004).

Para Brito (2005, p. 03),

¹⁶ O processo de trabalho é a ação realizada com o objetivo de construir valores de uso em uma apropriação do natural para as necessidades do homem. O trabalho está amplamente relacionado com o seu objeto e o seu produto é o valor de uso, uma forma de a natureza apropriar-se às necessidades humanas, modificando sua configuração (MARX, 1998).

Muitos são os desafios do estudo do tradicional serviço de plantão social na busca de identificar sua necessária redefinição para se constituir em uma porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Para tanto se torna necessário que rompa com o modelo de porta da ajuda, porta da caridade, porta de perpetuação da cultura do assistencialismo, pela qual as pessoas acessam a recursos limitados, fragmentados e provisórios e se transforme em porta de acesso a direitos universais de cidadania.

Vale ressaltar, conforme anteriormente elencado no capítulo 2, que o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) não traz em suas normativas como deve ser realizado o atendimento no Plantão Social. Com isso, torna-se extremamente desafiador não só para o assistente social efetivar seu trabalho, mas também para a gestão, pois deverá entender o papel desse importante serviço ao atendimento dos mínimos sociais, pois não havendo o entendimento do Plantão Social como espaço de garantia de direitos e fomento de políticas públicas este ficará entre o “velho” e “novo”, ou seja, entre conservadorismo e a contemporaneidade, entre tutelar e emancipar usuário.

No que concerne ao fomento e a implantação das políticas públicas ou sociais no Plantão Social carecem metodologias a serem aplicadas junto aos usuários, como preenchimento de formulários socioeconômicos, cadastros de recursos sociais e ainda democratização das relações institucionais e aprimoramento dos encaminhamentos a rede de serviços socioassistenciais do Município de Santa Maria/RS.

Destaca-se que a Secretaria de Desenvolvimento Social tem potencialidades para programar e implantar um atendimento no Plantão Social que promova direitos e beneficie em especial aos usuários e a formulação de políticas públicas. E, ao vencer esses desafios, evitar a reprodução de práticas assistencialistas e reprodutoras das relações de poder e propiciar o aprimoramento dos encaminhamentos a rede de serviços socioassistenciais.

Dessa forma, pensar o objeto de trabalho do assistente social no plantão social é extremamente importante, visto que, ao se ter clareza da totalidade das demandas que surgem nesse serviço, o atendimento individual passa a vislumbrar um retrato da sociedade, ou seja, tornam-se claras as necessidades da população, tendo assim um diagnóstico das vulnerabilidades desse público-alvo.

A questão social aqui alicerçada como objeto de trabalho do assistente social, é vista como um conjunto das manifestações ou expressões da desigualdade social presentes na sociedade capitalista as quais são geradoras de resistência e rebeldia,

já que uma classe social dominante instaurada pelo projeto neoliberal é detentora do poder e transfere a atenção pública à pobreza e a exclusão social para a esfera privada (em um dever moral) (IAMAMOTO, 2010).

A partir da questão social e suas manifestações surgem inúmeras demandas que são atendidas no Plantão Social, por exemplo, os encaminhamentos de documentação, averiguações de denúncia solicitadas pelo Ministério Público, sendo a de maus tratos aos idosos uma das mais recorrentes, auxílio funeral, por meio de parceria com funerárias da cidade que trabalham com a filantropia ou gratuidade para os que buscam o plantão social, sem condições de arcar com os custos advindos do falecimento de algum familiar, encaminhamento e orientações sobre benefício de prestação continuada (BPC), auxílio alimentação em casos emergenciais, como os casos de famílias que tiveram suas casas destruídas por enchentes ou queimadas, informação e orientação a cerca dos direitos, encaminhamentos e acompanhamento a programas e a outros serviços da rede sócio-assistencial da cidade (PRONATEC, Programa Bolsa Família, PETI e os serviços da assistência social no município, entre outros).

Ao realizar o encaminhamento de segunda via de documentações civis, como identidade, registro civil de nascimento ou casamento, de acordo com o Código de ética da profissão (Resolução CFESS N. 273, de 13 de março de 1993) consta no art. III (princípios fundamentais) – “ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda a sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras.” Barroco e Terra (2012, p. 125) relatam que o serviço social encontra-se engajado em consolidar e ampliar a cidadania, direito este que se encontra diretamente ligado ao conflito capital x trabalho e ainda pelas manifestações de desigualdade presentes nas relações sociais.

Dessa forma, podem-se perceber no cotidiano profissional do Plantão Social as inúmeras desigualdades e principalmente exclusões sociais que estão por trás da ausência de documentação social. Pois inúmeras vezes atendemos usuários os quais, a mais de 2 anos, estavam sem nenhum documento que dão acesso, não só as políticas públicas de assistência social, mas a sociedade como um todo em suas regras e normas.

Com isso torna-se extremamente relevante que assistente social se comprometa em seu cotidiano profissional pela luta de direitos à classe excluída das

relações sociais, pois como as autoras também retratam “a desigualdade jamais será eliminada”, mas talvez possamos amenizá-la em meio a um cotidiano de extrema pobreza, tão perverso e dominador.

Diante dessas demandas, ressalta-se que o Plantão Social no Município de Santa Maria não é entendido e também não se apresenta como um serviço de proteção social de média complexidade, pois seus atendimentos estão distantes dos CREAS e casualmente são recebidas denúncias de vítimas de violência. Dessa forma, em sua maioria, os atendimentos realizados no Plantão Social são tidos como proteção social básica. Conforme Yazbek (2014) o Plantão Social deveria estar estruturado como um serviço de destaque (que não poderia faltar) em um Centro de Referência da Assistência Social, pois são nos territórios das famílias que surgirão as demandas emergenciais e imediatas.

Vale ressaltar que as manifestações da questão social presentes no Plantão Social em sua maioria deveriam ser atendidas na proteção social básica, porém devido a grande demanda desses serviços ou inexistência, o público alvo desses passa para o Plantão Social. Dessa forma, identificou-se que maioria dos atendimentos realizados no Plantão Social são provenientes da região sul, conforme tratado no capítulo anterior, região esta descoberta de Centros de Referência de Assistência Social, na época de realização de estágio curricular. Dessa forma, como a população em situação de vulnerabilidade social, não possuía um serviço da assistência social em seu território passava a procurar o Plantão Social, serviço esse localizado no centro da cidade de Santa Maria.

A população usuária do Plantão Social, como também dos Programas oferecidos pela Secretaria de Desenvolvimento Social tem por perfil famílias usuárias da Política de Assistência Social do Município de Santa Maria que se encontram em situação de vulnerabilidade social, algumas em situações de extrema pobreza, oriundas geralmente de áreas de risco e invasões. Este universo é formado principalmente por mulheres chefes de família, pessoas com necessidades especiais, beneficiários do programa bolsa família, idosos, crianças e adolescentes em situação de trabalho infantil e principalmente pessoas excluídas, reflexo das inúmeras manifestações da questão social, entre elas a fome, o desemprego, e a ausência de condições financeiras para prover o lar.

Conforme dados referidos no capítulo anterior, Santa Maria possui um número expressivo de trabalhadores sobretantes, os quais se encontram atualmente,

fora do mercado formal de trabalho, exercendo atividades de baixa remuneração e em horários irregulares, prejudicando assim a manutenção das necessidades básicas da família, pois não há uma estabilidade da renda adquirida durante o mês.

Sobre esses trabalhadores em realidade de subemprego e exploração, Antunes (2011) ainda ressalta, que os trabalhadores mesmo que inseridos no mercado, muitas vezes prosseguem na exploração e precarização, como é caso dos trabalhadores terceirizados, os quais desvalorizados, cada vez mais exercem uma função “extra”. O autor chama essa realidade, advinda a partir do capitalismo, de “nova era de precarização estrutural do trabalho” (p.417), visíveis principalmente na área do comércio e da prestação de serviços. Assim nessa precarização estrutural do trabalho os mais prejudicados são as famílias mais pobres, as quais dependem daquele salário não fixo no final do mês.

Esta ausência de estabilidade na vida dos trabalhadores reflete em inúmeras formas de exclusão e conseqüentemente manifestações da questão social.

A construção do objeto profissional não pode, assim, ser referida a conceito extremamente genérico sem levar em conta a história, as discussões, os debates dos projetos de sociedade e de intervenção profissional nas diferentes conjunturas. É preciso considerar, ainda, nas relações de poder e saber particulares, o processo de construção de estratégias de ações, as situações sociais complexas na relação de diferentes atores sociais envolvidos numa questão. Abre-se, assim, a possibilidade de o Serviço Social trabalhar ao mesmo tempo em redes de relações particulares e gerais para fortalecer a relação de força dos oprimidos nessa rede. Isto coloca a questão do objeto, ao mesmo tempo, nas relações estruturais e processuais, sem congelá-lo ou dogmatizá-lo e sem pulverizá-lo em milhões de “pequenos casos” fragmentados, aparentemente desconectados do contexto e da história (FALEIROS, 2011, p. 24).

Em sua análise Faleiros (2011) remete a importância de perceber e entender, não somente a dinâmica das famílias, mas também o que não está no aparente, pois “o problema não está no indivíduo”, mas sim na totalidade das relações sociais, que aludem lutas de poder e de saber.

Com isso, o mesmo autor nos traz que é “na articulação da rede de relações que se vai construindo o objeto de intervenção” (2011, p. 26).

A relação dos usuários com as instituições são relações complexas, inseridas em relações de força e que, por sua vez, podem se estruturar em relações de força em que o assistente social pode exercer vários papéis, inclusive o de aliado dos dominados, contribuindo para reduzir a desigualdade pressuposta nas próprias relações institucionais. É numa complexa rede de dominação/resistência que se condicionam e constroem

as estratégias de ação profissional, considerando-se, ao mesmo tempo, as condições objetivas e os recursos e dispositivos de ação dos atores em presença (FALEIROS, 2011, p. 35).

Com isso o assistente social deve observar constantemente o projeto ético político da profissão para pensar estratégias de atuação junto aos serviços, os quais estão inseridos, o que também deve ocorrer no Plantão Social.

4.2 Os processos de trabalho do Assistente Social na Secretaria de Desenvolvimento Social

O processo de trabalho para Marx em seu livro I de “*O capital*” compõe-se pelas seguintes características implicadas: “[...] 1) a atividade adequada a um fim, isto é, o próprio trabalho; 2) matéria a que se aplica o trabalho, o objeto de trabalho; 3) os meios de trabalho, o instrumental de trabalho” (1998, p. 202).

Para Oliveira (2008), o processo de trabalho ocorre a partir de uma intenção, ou seja, a partir de uma finalidade, fazendo com que ocorra a materialização dessa objetivação. A partir dessa consideração, teorizada pelo autor, por meio do pensamento marxista, observa-se que o processo de trabalho está diretamente relacionado com a identidade profissional¹⁷.

Tem-se aqui que o assistente social ao desenvolver um processo de trabalho estará realizando não só um trabalho concreto, mas também um trabalho abstrato onde o produto final será um valor de uso e não de troca, ou seja, o assistente social ao trabalhar em seu objeto de intervenção profissional (questão social) estará construindo cidadania, emancipação social e autonomia, entre tantas outras subjetividades dos sujeitos envolvidos e não estará desenvolvendo algo palpável e quantificável que posteriormente possa ser analisado em um laboratório.

O trabalho do Assistente Social na Secretaria de Desenvolvimento Social tem como objetivo a garantia de direitos e acesso aos programas vinculados a esta Secretaria. Para concretizar esse objetivo profissional o assistente social tem como

¹⁷ Segundo Faleiros (2011 p. 41) a identidade profissional se constrói e também se desconstrói junto as contradições, “no enfrentamento das questões relacionais complexas do dia, pois envolvem a construção de estratégias para dispor de recursos, poder, agilidade, acesso, organização, informação, comunicação”

funções: realizar atendimento no Plantão Social, participar das reuniões do Conselho Municipal da Assistência Social e da Comissão Municipal de Erradicação do Trabalho Infantil.

Tanto quanto os atendimentos realizados no plantão social, o controle social¹⁸ é de extrema importância, pois é um espaço de disputa de poderes, o qual envolve classes sociais diferentes e conseqüentemente segmentos da sociedade com interesses divergentes. Vale ressaltar, que esse espaço por vezes torna-se dominado pelo empresariado, representantes de grandes organizações sociais, ou ainda aliados da gestão em vigor, dessa forma, as autoras Bravo e Correia (2012) elencam a necessidade dos conselhos de direito serem controladores e fiscalizadores do Estado e de tudo que envolve a gestão de recursos públicos e ainda defender as demandas das classes subalternas. “O controle social das classes subalternas sobre as ações do Estado e sobre o destino dos recursos públicos torna-se importante na realidade brasileira para que se criem resistências à redução das políticas sociais, à sua privatização e mercantilização” (BRAVO; CORREIA, 2012, p. 133). Com isso, assistentes sociais, profissionais do SUAS e usuários devem unir forças enquanto trabalhadores para consolidar a PNAS nos serviços da rede socioassistencial.

O assistente social da Secretaria de Desenvolvimento Social para atender a demanda do plantão social, utiliza instrumentos com suas respectivas técnicas, como: entrevista, triagem, informações e encaminhamentos à rede. Esses instrumentais são utilizados na operacionalização da prática profissional.

Os instrumentos e as técnicas não devem ser vistos de maneira estática. Eles são criados e recriados de acordo com os objetivos e com as exigências da ação profissional. Eles estão em constante movimento, e sua utilização depende das situações que se pretende abordar, da habilidade dos profissionais em utilizá-los. Essa condição depende da competência teórico-metodológica e ético-política do assistente social, além do seu compromisso profissional (AZEVEDO, 2013 p.332).

Para Azevedo (2013, p.328), os instrumentos e as técnicas “são criados em consonância com as finalidades da ação profissional, contribuindo para a passagem

¹⁸ “No Brasil, a expressão controle social tem sido utilizada como sinônimo de controle da sociedade civil sobre as ações do Estado, especificamente no campo das políticas sociais, desde o período da redemocratização dos anos de 1980. A utilização da expressão com este sentido foi propiciada pela conjuntura de lutas políticas pela democratização do país frente ao Estado autoritário, implantado a partir da ditadura militar” (BRAVO;CORREIA, 2012, p. 127).

da teoria à prática, do ideal ao real”. Para Sarmiento (1994), o instrumento possui forte presença da intencionalidade do profissional, ou seja, há um posicionamento ético-político por parte do profissional, mostrando-se, a inexistência de neutralidade. Assim, o papel dos instrumentais está relacionado com a instrumentalidade da profissão (AZEVEDO, 2013). Abaixo serão elencados os instrumentais mais utilizados pelos assistentes sociais no plantão social: a entrevista, a triagem, o perfil socioeconômico e a visita domiciliar.

A entrevista, para Lewgoy & Silveira (2007) na sua execução, requer a realização de etapas importantes, a primeira delas elencada pelas autoras é o planejamento, devido a organizar uma direção para a ação e conseqüentemente para o rumo que a entrevista levará, ou seja, nesse planejamento será delimitada uma finalidade para essa ação, onde se torna necessário conhecer particularidades do sujeito entrevistado. Outra etapa que as autoras remetem como relevante, é a própria execução desse instrumental, onde acontece a coleta de dados, que requer “habilidades do entrevistador na identificação e na seleção das necessidades e demandas apresentadas pelos entrevistados” (p.2007). O último passo é o registro da entrevista, ou seja, o profissional deve ter clareza do caráter essencial que possui documentar a sua ação, principalmente para perceber o processo evolutivo ou não do usuário em cada intervenção realizada. Com isso, percebe-se que a entrevista não é uma simples conversa realizada entre profissional e usuário, esta requer capacidade técnica-operativa, teórico-metodológica e ético-política, pois não deve ser invasiva e sim respeitar o direito de autonomia e liberdade do usuário, conforme código de ética profissional.

Já, a triagem, segundo Sarmiento (2000, p.103) “constitui uma prática institucional cumprindo seu papel de seletividade”, pois os serviços, em sua maioria não conseguem atender toda a demanda existente. Com isso, o autor relata que os plantões sociais por vezes tornam-se “os verdadeiros centros de triagem”, pois não possuindo recursos suficientes para todas as necessidades da população elege o público-alvo que terá seu direito garantido. Essa forma de atendimento fere os princípios de universalidade sendo justificada pelo princípio da LOAS em que a assistência social é tida como direito para quem dela necessitar.

Sobre o perfil socioeconômico, o mesmo autor retrata que,

o tradicional levantamento socioeconômico precisa deixar de ser formalismo burocrático, repetitivo de informações quantitativas desnecessárias para a população, para o assistente social e para a própria organização, e passar a institucionalizar como instrumento consolidado de informações quantitativas e qualitativas sobre as condições de vida e respostas sócioinstitucionais à população atendida (SARMENTO, 2000 p.108)

Aqui se destaca a importância do perfil socioeconômico coletar dados que posteriormente serão utilizados nos processos de trabalho do assistente social, pois coletar informações simplesmente para o “engavetamento” torna-se uma mera ação burocrática institucional, perdendo-se a essência desse instrumental.

A ferramenta visita domiciliar é um instrumento técnico-operativo do serviço social utilizado desde as primeiras técnicas da profissão. Além de ser uma estratégia de intervenção, segundo Amaro (2003) é uma prática profissional investigativa e de atendimento, não sendo esta privativa dos assistentes sociais, é realizada junto aos usuários em seu próprio meio social ou familiar, os quais também realizam técnicas de observação, de entrevista, entre outras.

Dessa forma, percebendo o “Plantão social como serviço emergencial para atendimento direto e mobilizador de recursos, quando necessários” (SARMENTO, 2000, p. 104), vê-se a complexidade de se colocar em prática seus instrumentais com as habilidades necessárias para que haja uma efetiva garantia de direitos e de cidadania.

Sobre a realidade dos serviços da assistência social, Sposati, et al (2014, p.83) destacam que “não cabe reduzir a assistência a um mecanismo voltado para o emergencial, desconhecendo o corte estrutural desse emergencial, ou, ainda, não cabe reduzir as ações a paliativos, visto seu caráter superficial e de urgência”. Dessa forma cabe ressaltar que as atividades realizadas no Plantão Social da Secretaria de Desenvolvimento Social não acompanharam o processo de ruptura do conservadorismo, havendo apenas de forma parcial, permanecendo ainda ações de cunho assistencialistas e imediatistas, as quais ferem a atual conjuntura profissional onde a identidade deve se caracterizar pelo oposto a alienação.

“A prática profissional do assistente social, implementadora das políticas sociais e dos serviços sociais, é uma expressão especializada da prática social e se insere na dinâmica contraditória das relações sociais” (SPOSATI et al 2014, p. 57). Para profissionais comprometidos com os usuários do serviço, torna-se dificultoso

trabalhar de forma eficiente e eficaz com a realidade descrita anteriormente e ainda sem o apoio dos gestores administrativos para que esse trabalho aconteça.

No plantão social ou nos próprios processos de trabalho do assistente social é importante elencar a categoria cotidiano, pois é nela que se percebe e se constrói a dinâmica das relações sociais e da própria realidade que constantemente mostra-se em construção.

O cotidiano apresenta-se como uma categoria intimamente atrelada à competência teórico-metodológica da formação profissional, articulando particularidades da vida social do usuário no contexto maior da sociedade e analisando os elementos constitutivos neste espaço de relação. A categoria cotidiano configura-se um elemento essencial para esta análise quando a percebemos vinculada à vida dos sujeitos (OLIVEIRA, 2008, p. 126).

É no cotidiano dos processos de trabalho que vamos nos deparar com as dimensões da profissão: ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa, abaixo será realizada a análise dessas essenciais competências da profissão por meio de Oliveira (2008).

Na dimensão ético-política da profissão, o assistente social possui um compromisso constante com a classe trabalhadora, além de ter obrigação de observar, em seu cotidiano, o código de ética da profissão e ter como suporte a lei 8.662/93 a qual dispõe as atribuições do profissional de serviço social. Esses códigos e leis que amparam a profissão, assim como os princípios profissionais “deverão iluminar o fazer profissional do Assistente Social e do seu olhar sobre a realidade” (p. 129).

Na competência teórico-metodológica temos a presença do método materialista histórico de Marx, o qual dispõe de categorias¹⁹ para entender a dinâmica das relações sociais e conseqüentemente da sociedade como a totalidade²⁰, a historicidade²¹ e a contradição²².

¹⁹ Abaixo as categorias serão conceituadas conforme Türck (2012, p. 13), em análise do método em Marx.

²⁰ “Totalidade – como um todo articulado por conexões que permite a apropriação do cotidiano a partir da compreensão histórica, econômica e política como constituintes da construção da sociedade capitalista ocidental.” (TÜRCK, 2012, p. 13)

²¹ “Historicidade – como um processo que compreende a processualidade dos fatos, sua provisoriidade e seu movimento permanente de superações.” (TÜRCK, 2012, p. 13)

²² “Contradição – é a força motriz que provoca o movimento de transformação instigando a partir da luta dos contrários, os processos de mudança, devir na realidade dos sujeitos.” (TÜRCK, 2012, p. 13)

O campo teórico-metodológico viabiliza ao Assistente Social um poder de análise e percepção dos processos sociais que se dão pela existência das coisas, dos fatos e das pessoas na sociedade capitalista, processos que levam os sujeitos a viverem situações de alienação de seus direitos sociais e, também, de não se perceberem enquanto sujeitos de suas vidas, gerando um estado de não-consciência social e particular (OLIVEIRA, 2008, p. 131).

Já na dimensão técnico-operativa da profissão sustentam-se as “habilidades e instrumentais que dão visibilidade ao processo de trabalho do assistente social” (p. 133), os quais anteriormente foram abordados os presentes no plantão social.

Após a presente relação teórico-prática das dimensões da profissão de serviço social, pode-se observar a importância de reportar ao nosso cotidiano profissional a construção de metodologias que evidenciem a utilização desses aportes profissionais. Ter claro, enquanto assistente social, que o cotidiano será de inúmeros desafios, assim também como se encontrou no Plantão Social, porém com o entendimento e percepção da totalidade do serviço a partir das competências teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa torna-se menos dificultosa a abordagem profissional e o planejamento e avaliação das atividades como um todo.

4.3 Desafios frente à consolidação do Plantão Social no Sistema Único de Assistência Social

Atualmente são inúmeros os desafios que o Município de Santa Maria possui na consolidação do Sistema Único de Assistência Social, e muitas dessas dificuldades são vistas no cotidiano de trabalho do assistente social no Plantão Social.

Segundo Silva,

o Brasil sempre se deparou com esta contradição: por um lado, adota posturas avançadas na legislação, acompanhando os principais avanços consagrados nos tratados e nas convenções internacionais, mas, por outro, essa mesma legislação avançada serve para mascarar e camuflar uma prática arcaica e discriminatória (1998, p.71).

E por vezes é isso que acontece com os serviços da Assistência Social, possuem um aparato legislativo na LOAS, PNAS e no SUAS, porém ainda as instituições não se desvincularam de suas práticas paternalistas e assistencialistas, realizando ações

tuteladoras, ou seja, que não se utilizam da intencionalidade de garantir direitos, mas sim do viés da ajuda.

Segundo Sposati, et al (2014, p.77)

Superar a leitura fetichizada do assistencial no Serviço Social é movimento que vai além da questão profissional. Implica, de um lado, apreender o assistencial como mecanismo histórico presente nas políticas brasileiras de corte social. De outro, criar estratégias para reverter essas políticas na conjuntura da crise da sociedade brasileira para os interesses populares.

A fim de estar mais próxima desses interesses populares (na política de Assistência Social) e proporcionar melhor atendimento aos usuários do plantão social, as principais atividades desenvolvidas durante inserção nesse campo de estágio foram atendimentos no plantão social, encaminhamentos aos serviços socioassistenciais, visitas domiciliares e desenvolvimento de cartilha de serviços da Secretaria de Desenvolvimento Social.

Inicialmente nos atendimentos houve a utilização de uma planilha (Apêndice A) com dados dos usuários, como nome, região, e também com as seguintes perguntas: é atendido por algum serviço de referência (CRAS e CREAS), recebe algum benefício assistencial (bolsa família, benefício de prestação continuada, outros), finalizando-a com o procedimento realizado ao fim do atendimento, por exemplo: encaminhamento ao conselho tutelar. Essa planilha foi implantada com o objetivo de rever algumas estratégias utilizadas no Plantão Social a fim de propiciar a este um espaço de obtenção de dados para formulação de políticas públicas.

Desta foram coletados dados importantes que constataram que os assistentes sociais do Plantão Social aderiram em parte à utilização dessa planilha, pois foram registrados 108 atendimentos em março, 107 em abril, 95 em maio e 130 em junho deste ano, tendo uma média mensal de 110 atendimentos ao mês. Porém, em observação cotidiana, constata-se que estes números são muito maiores, pois, tem-se uma média de 15 atendimentos ao dia, ou seja, aproximadamente 300 atendimentos ao mês, mas o que não se tem é o registro estatístico quantitativo desses atendimentos.

Quanto à importância do registro, também no cotidiano de trabalho do Assistente Social, Lewgoy e Arruda (2004) trazem que este não possui somente um caráter descritivo-analítico, mas também um caráter investigativo o qual propicia a criação de sínteses, que com o passar dos registros se constroem e se

desconstruem por meio da realidade do usuário e do conhecimento do profissional. Dessa forma, torna-se extremamente importante suscitar a prática do registro nos atendimentos do assistente social, não só para o profissional ter um respaldo institucional, mas sim para construir e desconstruir as histórias de vida dos usuários dentro do serviço o qual está inserido e ainda possuir um perfil das famílias atendidas, que vão impulsionar a elaboração de novos programas, projetos e serviços na Assistência Social.

Outros dados importantes que foram analisados é que 57,9 % (dos 110 atendidos / média mensal) dos usuários do Plantão Social estão inclusos no Cadastro Único de Programa Sociais (CadÚnico) e recebem Bolsa Família, os outros 42,1% encontravam-se em situação de desemprego ou de trabalho informal e não obtinham conhecimento sobre a inserção no programa. Ainda pode-se constatar com o uso da planilha nos atendimentos, que maioria expressiva dos usuários é da região sul, dado este que expressava nitidamente a consequência da ausência de um Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) nesse território na época de realização do estágio curricular. Ainda observou-se que maioria não é atendida por nenhum CRAS ou não sabe da existência desse serviço.

Com o intuito de conhecer e divulgar a função dos serviços socioassistenciais do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) presentes no Município de Santa Maria foi criada uma cartilha (Apêndice B) contendo finalidade, endereço, contato e horário de atendimento desses serviços vinculados a Secretaria de Desenvolvimento Social.

Para que essa cartilha fosse divulgada com as informações dos serviços do SUAS do Município necessitou-se de uma autorização da Secretaria de Desenvolvimento Social, por meio das vias formais e burocráticas, o que fez com o que o processo de produção e diagramação da cartilha ultrapassasse o tempo previsto no plano das ações do projeto de intervenção. Outro limitante de tempo foi a dificuldade de contato com os profissionais das instituições, devido a baixa carga horária de trabalho e excesso de atividades que possuem. De certo modo, isto resulta na precarização do trabalho do assistente social, pois o excedente de trabalho deve ser cumprido mesmo obtendo uma carga horária baixa e consequentemente salários desvalorizados (ANTUNES, 2011).

No processo de criação da “Cartilha dos Serviços Socioassistenciais do SUAS” foram contatados com todos os 20 serviços que a compõe. Durante esse

contato telefônico foi solicitado pela acadêmica falar com a assistente social, já que, devido sua formação entenderia a importância de um projeto de intervenção e ainda teria mais facilidade no entendimento da proposta aqui elucidada. Nessa experiência, observou-se a receptividade dos profissionais de serviço social em repassar as informações solicitadas e a motivação desses em ter em seu espaço de trabalho contatos atualizados dos serviços para encaminhamentos e também para proporcionarem aos usuários uma aproximação dos serviços que compõem a rede do SUAS no município. Vale ressaltar que após conclusão da cartilha, a mesma foi enviada a maioria dos serviços que compuseram esse documento²³.

Ainda, no projeto de intervenção proposto pela acadêmica previu-se como objetivo geral *desenvolver atividades no Plantão Social para que este fosse um espaço de garantia de direitos e de fomento de Políticas Públicas*. Pode-se dizer que esse objetivo foi atingido em parte, pois não depende apenas da intencionalidade do assistente social e da estagiária, mas sim de um modelo de gestão que ainda não foi integralmente assumido, devido falta de força política dos assistentes sociais junto ao gestor desta política e também pela ausência de uma visão mais profunda da própria Política de Assistência Social por parte dos gestores. Pode-se dizer que a falta de força política dos assistenciais decorre muito do excesso de demandas e a ausência de mais profissionais concursados e essa forma de gestão também causa a ausência do registro. Porém, torna-se nítida a importância e a valorização de um atendimento onde se utiliza do registro dos instrumentais técnico-operativos por parte dos assistentes sociais, pois com esse hábito profissional será possível ter uma mínima percepção da realidade a qual o usuário está inserido.

Ainda, durante os atendimentos realizados no Plantão Social a acadêmica e estagiária teve a tentativa de proporcionar o conhecimento e compreensão dos usuários sobre o que faz e para que serve o Plantão Social. Mas o entendimento do Plantão Social como um espaço de garantia de direitos e fomento de políticas públicas vai muito além da simples explicação aos usuários do que é o serviço. Deve-se ter um entendimento por parte de toda rede do que é e para que serve o plantão social e principalmente dos profissionais desse serviço.

O processo de trabalho no estágio curricular II demonstrou alguns limites e possibilidades os quais fazem parte de um pertinente processo de avaliação. Um

²³ Vide apêndice 2.

dos limites encontrados foi à burocratização das relações e do próprio processo de trabalho do assistente social pelo modelo de gestão utilizado na política de assistência social no município. Modelo este concentrador das ações e voltado para uma “pseudo-legitimação²⁴” (PRATES, 1995)

Devido a esta burocratização das relações de trabalho e modelo posto observou-se a desmotivação e com isso a acomodação profissional levando a “falas” por parte do assistente social como: “isso não tem solução” ou “isso não é tão fácil como se imagina”. Constata-se aqui que essa realidade profissional é extremamente contagiante e entristecedora, pois esse sentimento será passado de profissional para profissional, fazendo assim com que estes também se acomodem na realidade de gestão que se tem.

Uma das primeiras fragilidades observadas no espaço sócio-ocupacional de estágio curricular foi a ausência de sigilo no Plantão Social para os atendimentos entre profissional e usuário. Visto que a estrutura das salas onde os assistentes sociais fazem o atendimento é problemática, já que para entrar em uma sala os assistentes sociais devem passar por outra, dessa forma, os atendimentos realizados no plantão social ferem o Código de Ética da profissão, que em seu Art. 2º, alínea d (constituem direitos do assistente social) ressalta: “Inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação, garantindo o sigilo profissional”.

Para Barroco e Terra (2012, p. 145),

O sigilo profissional se mostra imprescindível para a efetivação de um trabalho profissional competente, responsável e eficiente, pois é a partir das informações colhidas que o assistente social poderá compreender a situação na sua totalidade e também na sua singularidade, podendo intervir da forma mais adequada e respeitando a dignidade do usuário, bem como sua capacidade de escolha e decisão.

Em contraponto, como resposta ao Artigo 2º (d), o Artigo 13º (a) aponta a necessidade do profissional que possui condições de trabalho que possam prejudicar os usuários ou os profissionais, de realizarem denúncia ao Conselho Regional de Serviço Social (CRESS). Dessa forma, caberia aos assistentes sociais do Plantão Social realizar denúncia ao CRESS, ou inicialmente pleitear um novo

²⁴ Apresenta-se como uma gestão democratizante, porém, cede aos modelos dominantes para que prossigam com seus planos dentro da gestão (PRATES, 1995).

espaço com a administração pública municipal, caso não sejam atendidos em suas solicitações a denúncia ao Conselho Regional é um direito dos profissionais.

Outro desafio que é posto nos processos de trabalho do assistente social é o constante jogo de poderes, onde se tem no ambiente de uma Secretaria de Desenvolvimento Social quantidade expressiva de Cargos de Confiança (CC) os quais muitas vezes o assistente social somente sabe do funcionário comissionado, mas não a função que este exerce em seu espaço de trabalho.

Elenca-se também como desafio, a ausência de uma formação continuada para os funcionários da Secretaria de Desenvolvimento Social, pois em sua maioria, não são trabalhadores da política de assistência social, mas sim de áreas distintas e que muitas vezes não possuem uma escuta sensível e um olhar crítico para o trato com os sujeitos em situação de vulnerabilidade social. Mostra-se assim, como uma possibilidade de melhoria no serviço, o incentivo a formação desses funcionários, por meio de capacitações ou ainda uma formação continuada.

Também se observou no período de estágio que o assistente social não utiliza do registro dos atendimentos, quando o realiza com o usuário, como por exemplo, documento de encaminhamento (para a instituição a qual o usuário deve procurar), utilização de fichas de visitas domiciliares e fichas de atendimento, como formulário socioeconômico. Além disso, constatou-se que não há acompanhamento social dos sujeitos atendidos e de suas famílias, mesmo quando ocorre o encaminhamento, o que torna o Plantão Social fragilizado como um espaço de garantia de direitos, uma vez que não se monitora se houve o acesso efetivo aos direitos sociais ou não. Dessa forma, identifica-se que não há a referência e a contrarreferência por parte do Plantão Social e também dos serviços os quais o mesmo vem encaminhando os usuários.

Segundo Brasil (2009 a, p.10):

A função de referência se materializa quando a equipe processa, no âmbito do SUAS, as demandas oriundas das situações de vulnerabilidade e risco social detectadas no território, de forma a garantir ao usuário o acesso à renda, serviços, programas e projetos, conforme a complexidade da demanda.

De forma mais sintética, a referência acontece quando o usuário é inserido no próprio serviço que detecta a demanda ou por meio de encaminhamento de outra instituição que garantirá ao usuário o acesso ao direito ou proteção que necessitar.

Já a contrarreferência é quando esse serviço que recebeu o usuário por meio do encaminhamento dá o retorno à instituição que detectou a demanda desse usuário inicialmente (BRASIL, 2009 a). Esse retorno do processo de trabalho que envolveu o usuário no serviço é extremamente importante para o assistente social identificar novas estratégias de ação profissional ou ainda propor alternativas a partir da intervenção realizada na instituição que acolheu sua demanda.

Para Yamamoto (2010, p. 20)

[...] 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 do cotidiano. Enfim, ser um profissional propositivo e não só executivo.

Essa ausência de registro dos instrumentos distancia cada vez mais o profissional de Serviço Social de ações como planejamento e avaliação, pois ao possuir poucos dados registrados do cotidiano profissional dificulta a realização de pesquisas para compor o perfil da população usuária do serviço ou outras problemáticas importantes de serem investigadas. Obtendo-se, por exemplo, um perfil dos usuários do Plantão Social, o assistente social materializaria as demandas que mais são atendidas, tendo assim o entendimento do porque que essas demandas são as mais recorrentes no serviço. Com isso, o assistente social sistematizaria suas atividades – planejaria e avaliaria a práxis do cotidiano profissional, constatando o que deveria ser melhorado e o que estaria dando resultados positivos, para assim utilizar como instrumento de trabalho e de fomento de políticas sociais públicas.

Em que pese o novo estatuto da Assistência Social ser orientado pelo princípio do Estado democrático de direito e não mais pela meritocracia, é corrente na profissão que é preciso tempo para que uma radical mudança cultural, em que gestores e usuários se apropriem da Assistência Social em conformidade com seu novo ideário, se efetive (AMARO, 2013, P. 76)

Assim, dessa experiência, constata-se que o espaço de trabalho do Plantão Social apresenta-se como contraditório e desafiador aos profissionais de Serviço Social, visto que ao realizar os atendimentos, o profissional pode manter e reproduzir a alienação ou indicar o caminho da emancipação do usuário, das diversas formas de desigualdade e exclusão social, propiciando com isso o seu acesso às políticas públicas.

CONCLUSÃO

A Política de Assistência Social e principalmente sua materialização enquanto lei, na Lei Orgânica de Assistência Social trouxeram inúmeras melhorias a fim de diminuir a desigualdade, a pobreza e a exclusão social. Trazendo com as mudanças na legislação em vigor, novos modos de pensar e metodologias de atendimentos que deveriam ser alteradas, dentre elas a do Plantão Social.

Como problematizado neste trabalho, o Plantão Social pode ser um espaço de práticas democratizantes, com vistas à efetivação de direitos e da cidadania, porém quando este opta por um modelo que nega o assistencialismo e a benemerência, realizando ações emancipatórias dos sujeitos, como proporcionar a visibilidade social de seus usuários na própria garantia de seu direito de obter um documento civil. Os assistentes sociais que trabalham com o plantão social podem e devem apontar aos usuários o caminho da transformação social, cabe ao profissional - a competência - para saber aproveitar os espaços e saber mediar, estando atento e respeitando a autonomia do usuário.

Constata-se que a materialidade do processo de trabalho do assistente social não está sendo efetivada de forma que priorize um atendimento em o sujeito seja protagonista, dando visibilidade a esse sujeito invisível. Dessa forma, o profissional do serviço social não rompe as barreiras do assistencialismo dentro do seu próprio espaço profissional, ou seja, na Secretaria de Desenvolvimento Social, visto que isso não compete apenas à dimensão ético-política do assistente social, mas também de conduzir uma gestão democratizante e não detentora das relações de poder institucionais.

Ao nos depararmos com uma realidade de usuários tão diversa nesse trabalho e ao mesmo tempo com um fluxo de troca de profissionais em comissão constante devido às relações de poder presente no espaço da Secretaria de Desenvolvimento Social, torna-se dificultoso para profissionais comprometidos com seus usuários, garantir direitos e ainda a emancipação dos sujeitos, quando não há entendimento e o apoio dos gestores administrativos para que esse trabalho aconteça, seja em aprovar projetos, conceder recursos, ou de investir no Plantão Social.

Com isso, conclui-se que para o plantão social ser um espaço de garantia de direitos e fomento de políticas públicas este necessita não só de profissionais assistentes sociais críticos e engajados com o projeto ético político da profissão, mas também de uma gestão que compreenda a assistência social como uma política pública garantidora de direitos. Essa gestão deve estar preocupada com as suas atribuições de planejamento, monitoramento e avaliação das ações, serviços e recursos, que não estão sendo potencializadas, a fim de proporcionar os direitos dos cidadãos que carecem dessa política.

Esse entendimento e visão da assistência social conforme é preconizado em sua política nacional é extremamente importante para ocorrer a efetivação dessa política nos serviços socioassistenciais do SUAS e principalmente no Plantão Social.

De tudo, fica a compreensão de que o Plantão Social presente no espaço da Secretaria de Desenvolvimento Social está entre o “velho” e “novo”, ou seja, ainda não rompeu totalmente com as práticas assistencialistas e burocratizantes e, conforme descrito anteriormente, muito se deve a uma gestão que não possui o entendimento da totalidade que envolve a LOAS, a PNAS e o SUAS, em suas diretrizes e normas.

REFERÊNCIAS

ACIOLI, S. **Redes Sociais e Teoria Social**: revendo o fundamento do conceito. Inf. Inf., Londrina, v. 12, n. especial, 2007. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1784/1520>> acesso em: outubro de 2014.

AMARO, S. T. A. **Visita Domiciliar**: Guia para uma abordagem complexa. Porto Alegre: AGE; 2003.

_____. **70 anos de serviço social no Brasil**: tempo de reconhecimento e trabalho profissional. 1. ed. Curitiba/PR – Ed. Appris, 2013.

ANTUNES, R. **Os modos de ser da informalidade**: rumo a uma nova era da precarização estrutural do trabalho? Serviço Social e Sociedade, São Paulo, Ed. Cortez, n. 107, p. 405-419, jul./set. 2011.

AZEVEDO de, S. I. **A Relação Teoria/Método/Instrumentais**: uma leitura a partir da concepção de profissão. Textos & Contextos (Porto Alegre), vol. 12, núm. 2, julho-dezembro, p. 325-333. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2013.

BOSCHETTI, I. O SUAS e a Seguridade Social. In **CNAS/MDS Caderno de Textos da V Conferência Nacional de Assistência Social**. Brasília. Novembro, 2005.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil: 1988** – texto constitucional de 5 de outubro de 1988 com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais de n. 1, de 1992, a 32 de 2001, e pelas Emendas Constitucionais de Revisão de n. 1 a 6, de 1994, - 17. Ed. – Brasília: 405 p.

_____. Lei nº. 8742. **Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS)**. Brasília; DF, 07 de Dezembro de 1993.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), **Política Nacional de Assistência Social**, PNAS, Brasília, 2004.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social NOB/SUAS**. Brasília, 2005.

_____. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos - NOB-RH/SUAS 2006**. Brasília, dezembro de 2006.

_____. **REDE SUAS: Gestão e Sistema de Informação para o Sistema Único de Assistência Social**. Luziele Tapajós, José Ferreira da Crus, Simone Aparecida Albuquerque - Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2007. 40 p.

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

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Texto da Resolução n. 19, de 11 de novembro de 2009b.

BARROCO, Lucia & TERRA, Sylvia. **Código de ética do Assistente Social Comentado**. CFESS (organizador). São Paulo, Cortez, 2012.

BRAVO, M. I. S; CORREIA, M. V. C. **Desafios do controle social na atualidade**. *Serviço Social e Sociedade* [online]. 2012, n.109, p. 126-150. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282012000100008> acesso em: 18 de outubro de 2014.

BRITO, M. A. de S. **Plantão Social: de prática institucional para serviço público de direito - contribuições para a gestão do SUAS**. Tese de Doutorado sob Orientação da Prof^ª. Dra. Aldaíza Sposati. PUC/SP, 2005.

CAMPOS. E. B. **A gestão na Efetivação do SUAS**. Revista O social em questão. Ano XVII nº 30. PUC - Rio de Janeiro, 2013.

CARVALHO. M. do C. B. **Assistência Social: reflexões sobre a política e sua regulação**. Revista Serviço Social e Sociedade, n. 87 ano XXVI, especial (SUAS e SUS), Cortez, Setembro – 2006.

CEOLIN, G. F. **Crise do Capital, precarização do trabalho e impactos no Serviço Social**. Serviço Social e Sociedade, n. 118, p. 239-264, São Paulo, Cortez, abril-junho 2014.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Código de ética profissional do assistente social**. Resolução n. 273, de 13 de março de 1993. Publicada no Diário Oficial da União, Brasília, 30 mar. 1993. Brasília, CFESS, 1997.

_____. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social**. Brasília, 2011.

FALEIROS, V.de P. **Estratégias em Serviço Social**. 10.ed. São Paulo: Cortez, 2011.

FERNANDES, M. C. T; SILVA, M. A. B; JOANINI, S. C. F. Plantão em Serviço Social: elementos para reflexão. **Cadernos de Serviço Social PUC/Campinas**.N. 13, 1998.

GUIMARÃES, G. T. D. **Historiografia da cotidianidade nos labirintos do discurso**. Porto Alegre: Edipucrs, 2000.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 19ª ed. 2010.

IBGE - Instituto Brasileiro IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo demográfico 2010**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/indicadores_sociais_municipais/default_indicadores_sociais_municipais.shtm> Acesso em: 27 de setembro de 2014.

JANCZURA, R. **Abrigos e políticas públicas: as contradições na efetivação dos direitos da criança e do adolescente**. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande Do Sul. Porto Alegre, 2008.

_____. **Risco ou Vulnerabilidade Social?** Textos & Contextos (Porto Alegre), v. 11, n. 2, p. 301 - 308, ago./dez. 2012.

KAUCHAKJE, S. **Gestão pública de serviços sociais**. 2 ed. – Curitiba: Ibpex, 2008.

LEWGOY, A. M. B. & SILVEIRA, E. M. C. **A entrevista nos processos de trabalho do assistente social**. Revista Textos & Contextos Porto Alegre v. 6 n. 2 p. 233-251. jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/2315/3245>> Acesso em setembro de 2014.

LEWGOY, A. M. B.; ARRUDA, M. P. **Novas tecnologias na prática profissional do professor universitário**: a experiência do diário digital. Revista Textos e Contextos: coletâneas em Serviço Social, Porto Alegre: EDIPUCRS, n. 2. 2004, p. 115-130.

LEI Nº 5777, DE 25 DE JULHO DE 2013. Institui o **Plano Plurianual do Município de Santa Maria** para o período de 2014 a 2017.

MARX, Karl. **O capital**: crítica da economia política. Livros I. Tradução: Reginaldo Santana. 16. Ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1998.

MUNIZ, E. **Equipes de Referência no SUAS e as Responsabilidades dos Trabalhadores**. IN: Gestão do Trabalho no Âmbito do SUAS: Uma contribuição necessária. Brasil, Brasília, DF, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011 (p. 87 a 122).

OLIVEIRA, J. da L. **O processo de trabalho do assistente social e sua abordagem com moradores de rua**. Tese de Doutorado, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUC RS/ Porto Alegre, março de 2008.

PAZ, R. D. O. da. **Locus da Gestão de Uma Política de Direitos**. IN: Seminário Assistência Social como Política Pública de Direitos na cidade de São Paulo. Câmara Municipal de São Paulo 10 e 11 de maio de 2001.

Prefeitura Municipal de Santa Maria. **DECRETO EXECUTIVO Nº 95, DE 30 DE AGOSTO DE 2013**.

PRATES, J. C. **Gestão Estratégica de instituições sociais**: o método marxiano como mediação do projeto político. Dissertação de mestrado. FSS-PUCRS, Porto Alegre, Maio, 1995.

Santa Maria em Dados. Santa Maria – RS. Disponível em: www.santamariaemdados.com.br. Acesso em: 20 de setembro de 2014;

SANTOS, S. R; BRISOLA, E. M. A. **A terceirização do trabalho interdisciplinar na efetivação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) na Esfera Municipal**. Congresso Internacional Interdisciplinar em Sociais e Humanidades. Niterói RJ: ANINTER-SH/ PPGSD-UFF, 03 a 06 de Setembro de 2012.

SARMENTO, H. B. de M. **Instrumentos e técnicas em Serviço Social**: elementos para uma rediscussão. Dissertação de Mestrado. Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social. São Paulo, PUC, mar. 1994.

_____. **Serviço Social**, das tradicionais formas de regulação sociopolítica ao redimensionamento de suas funções sociais. In. CFESS/ABEPSS. Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 4: O trabalho do Assistente Social e as Políticas Sociais. Brasília CEAD, 2000.

SILVA, R. **Os Filhos do Governo**: a formação da identidade criminosa em crianças órfãs e abandonadas. 2. ed. São Paulo: Ática, 1998. 205p.

SILVEIRA, H, R. COSTA, R, E. OLIVEIRA, V, S. **A Descentralização de Políticas Públicas no Brasil e o Sistema Único de Assistência Social**. Disponível em: <<http://www.cchla.ufrn.br/cnpp/pgs/anais/Artigos>> acesso em: 07 de setembro de 2014;

SPOSATI, A. **O primeiro ano do Sistema Único de Assistência Social**. Serviço Social e Sociedade n. 87, Ano XXVI especial, p. 96 -122, São Paulo, Cortez, 2006.

_____. **Proteção Social e seguridade social no Brasil**: pautas para o trabalho do assistente social. Serviço Social e Sociedade, n. 116, p. 652-674, São Paulo, Cortez, out/dez.2013.

SPOSATI, A. O. BONETTI, D. A. YAZBEK, M. C. CARVALHO, M.C.B. **Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras**: uma questão em análise. São Paulo, Cortez, 12ª ed. 2014.

TEIXEIRA, L.F; GONZALEZ, M.J.V; MAFFINI, V.R. **O diagnóstico Social Município de Santa Maria/RS**. Secretaria do Município de Assistência Social, Cidadania e Direitos Humanos. Prefeitura Municipal de Santa Maria/RS, Junho – 2008.

TOROSSIAN, S. D; RIVERO, N. E. B; CRUZ, L. R. **Políticas Públicas e modo de viver** – A produção de Sentidos sobre a vulnerabilidade, IN CRUZ, L. R; GUARESCHI, N. M. F(Org.). Políticas Públicas e Assistência Social: Diálogos com as práticas psicológicas. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

TORRES, J. C. **O SUAS e a universalização da renda social mínima no Brasil**. Serviço Sociedade e Sociedade, n. 92, ano XXVIII, p. 43-57, São Paulo, Cortez, novembro 2007.

TRINDADE, R.L.P. **Desvendando o instrumental técnico-operativo na prática profissional do Serviço Social**. Tese (Doutorado) – UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, 1999.

TÜRCK, M. G. M. G. **Serviço Social - Metodologia da prática dialética**. Porto alegre: Graturck, 2012.

YAZBEK, M. C. **Estado e políticas sociais**. Praia Vermelha, Rio de Janeiro, UFRJ, v. 18, n. 1, 2008. Disponível em: <<http://www.ess.ufrj.br/ejornal/index.php/praiavermelha/article/view/39/24>>. Acesso em: 10 de setembro de 2014.

YAZBEK, M. C. **Conferência Serviço Social na Contemporaneidade – Programação dos 30 anos do Curso de Serviço Social da UNISINOS**, Outubro de 2014.

APÊNDICES

Apêndice 02





Curso de Serviço Social – UFSM

Supervisora Acadêmica: Prof.^a Dr.^a Rosane Janczura



Secretaria de Desenvolvimento Social

Supervisor de Campo: Assistente Social - James Pizarro

Andressa Baccin dos Santos

Acadêmica do 8º Semestre do Curso de Serviço Social

**Estagiária de Serviço Social no Plantão Social da Secretaria de
Desenvolvimento Social**

APRESENTAÇÃO

A presente cartilha é resultado de um Projeto de Intervenção aplicado no Plantão Social da Secretaria de Desenvolvimento Social por meio de Estágio Curricular do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM. Esse documento visa divulgar os serviços socioassistenciais que fazem parte da rede pública no Município de Santa Maria/RS.

Essa cartilha propiciará aos profissionais e aos usuários acesso rápido aos contatos, público alvo e horário de atendimento dos serviços socioassistenciais da rede referida anteriormente, facilitando o cotidiano profissional dos assistentes sociais e também de outros profissionais da equipe dos serviços que compõem esse trabalho.

Constam nessa cartilha todos os Serviços Socioassistenciais do Sistema Único de Assistência Social da rede pública do Município de Santa Maria;

Proteção Social Básica

- Centros de Referência da Assistência Social (CRAS)

CRAS Norte, CRAS Leste, CRAS Oeste

- Programa Bolsa Família

- PRONATEC

Proteção Social Especial**Média Complexidade**

- Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais
- Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS I e II)
- Centro de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente (CEDEDICA)
- Escola Antônio Francisco Lisboa
- Plantão Social

Alta Complexidade

- Abrigo Espírita Oscar Pithan
- Casa de Passagem para Adultos
- Casa Abrigo de Meninas
- Casa Abrigo de Meninos
- Centro de Atendimento Socioeducativo (CASE)
- Centro de Atendimento em Semiliberdade - Regional de Santa Maria (CASEMI)
- Instituição Beneficente Lar de Miriam e Mãe Celita
- Lar das Vovozinhas
- Serviço de Acolhimento para Mulheres Vítimas de Violência

** As informações presentes sobre os serviços foram coletadas com profissionais dos mesmos.*

I – Serviços de Proteção Social Básica

Os **Centros de Referência de Assistência Social (CRAS)** possuem a finalidade de atender prioritariamente pessoas em situação de vulnerabilidade social prevenindo a ocorrência dessas situações e também as de riscos nos territórios, por meio de desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e da ampliação do acesso aos direitos da família. Esse serviço tem em seus atendimentos: Acolhimentos, Acompanhamento de famílias e de indivíduos, Grupos, Visitas domiciliares, Busca ativa, Atividades coletivas (campanhas, palestras), Acompanhamento dos serviços prestados no território de abrangência do Cras, Encaminhamento para serviços da proteção básica, outros setores e para proteção especial e Serviço de convivência e fortalecimento de vínculos.

CRAS Norte

Endereço: Rua Rev. Adolfo Ungareti, 40 - Bairro Perpétuo Socorro CEP: 97043-580.

Telefone: (55) 3212-8706

Horário de Atendimento: 08h às 18h (Segunda a sexta-feira);

Comunidades abrangentes: pertencentes à região norte, mais precisamente: Chácara das Flores, Salgado Filho, Caturrita, Perpétuo Socorro, Carolina, Divina Providência e Km2.

CRAS Leste

Endereço: Rua Dom Marcos Teixeira, 55 – Bairro São José CEP: 97095-650.

Telefone: (55) 3212-4394

E-mail: crasleste2010@gmail.com

Horário de Atendimento: 07h45min às 16h45min (Segunda a sexta-feira);

Comunidades abrangentes: pertencentes à região leste, mais precisamente: Camobi, Diácono João Luiz Pozzobon, Cerrito, Pé de Plátano, São José, Distritos de Palma, Arroio Grande e Arroio do Só.

CRAS Oeste

Endereço: Rua Irmã Teresinha Werner, 300 - Bairro Nova Santa Marta CEP: 97000-000

Telefone: (55) 3212-3296

Horário de Atendimento: 08h às 17h30min (Segunda a sexta-feira)

Comunidades abrangentes: pertencentes à região oeste, mais precisamente: Bairro Tancredo Neves, Bairro Juscelino Kubitschek, Santa Marta e Nova Santa Marta, Parque Pinheiro Machado, Vila Renascença, Vila São João e Distrito Industrial.

Programa Bolsa Família (PBF)

O Bolsa Família é um programa de transferência direta de renda que beneficia famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza com renda familiar inferior a R\$ 77 por pessoa.

Endereço: Pinheiro Machado, 2553 – Bairro Centro CEP 97050-601.

Telefone: (55) 3028-9770

Horário de Atendimento: Início do atendimento às 07h30min – de Segunda a Quinta-feira (entregues 60 fichas);

Para fazer Cadastro Único que dá acesso ao Programa Bolsa Família e tantos outros benefícios, são necessários os seguintes documentos originais:

Adultos (maiores de 18 anos) que residem na casa:

*Carteira de Identidade; * Carteira de trabalho; * CPF; * Título de eleitor;
*Comprovante de residência.

Crianças e Adolescentes que residem na casa:

* Certidão de nascimento das crianças; * Frequência da escola/creche.

PRONATEC – Brasil Sem Miséria

Finalidade: Formação Inicial e Continuada para pessoas com idade a partir dos 16 anos que estejam cadastrados ou em processo de cadastramento no CADÚNICO (Cadastro Único).

Endereço: Rua Coronel Niederauer, 1538.

Telefone: (55) 3921 - 7292

Horário de Atendimento: 08h às 12h e das 14h às 16h (Segunda à sexta-feira);

II – Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade

Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE)

Finalidade: Atender pessoas com deficiência a partir dos 08 anos de idade. Possui atendimento multiprofissional (serviço social, psicologia, fisioterapia e terapia ocupacional).

Endereço: Rua Cel. Benjamin Dávila Prado, 400 – Bairro Juscelino Kubitschek, CEP 97035-230.

Telefone: (55) 3212-2111

Horário de Atendimento: 08h às 11h30min e das 14h às 17h30min (Segunda à sexta-feira);

*Os **Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)** tem por finalidade atender Crianças, adolescentes, idosos mulheres e qualquer pessoa que tenha sofrido violação de seus direitos. O CREAS oferta apoio e acompanhamento especializado, visando o resgate da família, potencializando a capacidade de proteção aos seus membros.*

CREAS I

Endereço: Rua Euclides da Cunha, 1885 – Bairro Dores CEP: 97090-000

Telefone: (55) 3226-1538

E-mail: creas.santamaria@gmail.com

Horário de Atendimento: 8h às 12h e da 13h às 17h (Segunda a sexta-feira);

Obs: O CREAS I também executa medidas socioeducativas em meio aberto de prestação de serviço à comunidade para adolescentes em conflito com a lei possuindo uma equipe diferenciada e específica para esses atendimentos.

CREAS II

Endereço: Rua Monte Castelo 50 – Vila Vitória CEP: 97090-000

Telefone: (55) 3212-8153

Horário de Atendimento: 08h às 12h da 13h às 17h;

Centro de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente (CEDEDICA)

Finalidade: Executar medidas socioeducativas em meio aberto e prestação de serviço à comunidade e liberdade assistida para o adolescente em conflito com a lei, por meio de um programa socioeducativo inclusivo, fundamentado em princípios pedagógicos, psicológicos, sociais e culturais.

Endereço: Rua João Rolim 211, Bairro Nossa Senhora de Lourdes CEP: 97060-350.

Telefone: (55) 3025-4007 / (55) 3027-4007

Horário de Atendimento: De Segunda a Quinta-feira das 13h30min às 18h30min e Sexta-feira da 13h às 16h30min;

Escola Antônio Francisco Lisboa

Finalidade: Atender pessoas de diferentes faixas etárias com deficiência física e/ou mental, com um trabalho em equipe multidisciplinar (Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Psicologia, Psicopedagogia, Pediatria), além oportunizar atendimento pedagógico para pessoas com deficiência a partir dos 17 anos.

Endereço: Rua Pinto Bandeira 211– Bairro: Nossa Senhora das Dores CEP: 97015-123.

Telefone: (55) 3223-1019

Horário de Atendimento: 08h às 12h das 13 às 17h (Segunda a sexta-feira);

Plantão Social

Finalidade: Atender as demandas espontâneas dos usuários em situação de vulnerabilidade social ou emergência social por meio dos equipamentos sociais oferecidos no Município de Santa Maria.

Endereço: Rua Pinheiro Machado, 2553 – Bairro Centro CEP 97050-601.

Telefone: (55) 3222-7931

Horário de Atendimento: 07h30min às 12h (Segunda a sexta-feira);

III - Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade

Abrigo Espírita Oscar Pithan

Finalidade: Oferecer assistência integral a idosos carentes e/ou em estado de abandono social.

Endereço: Rua Silvio Romero 413, Bairro Chácara das Flores – CEP: 97043680

E-mail: abrigoscarpithan@gmail.com

Telefone: (55) 3221-6460

Horário de Atendimento: 08h às 12h e das 13h às 17h30min;

Casa de Passagem para Adultos

Finalidade: Atender pessoas em situação de rua, moradores de rua, migrantes, pessoas em trânsito ou com ausência de residência.

Endereço: Rua 7 de Setembro, 806

Telefone: (55) 8405 - 4175

Horário de atendimento: O acolhimento aos usuários é realizado 24 horas;

Casa Abrigo de Meninos

Finalidade: Acolhimento institucional para meninos / adolescentes (12 a 18 anos), em situação de vulnerabilidade e risco social. Encaminhados pelos Poder Judiciário.

Endereço: Rua Vicente Noal, 51

Telefone: (55) 3211-1557

E-mail: casaabrigo@hotmail.com

Horário de atendimento: Ao público - 08 às 17h (Segunda a sexta-feira) / Acolhimento Institucional – 24 horas

Casa Abrigo de Meninas

Finalidade: Acolhimento institucional para meninas / adolescentes (12 a 18 anos), em situação de vulnerabilidade e risco social. Encaminhados pelos Poder Judiciário.

Endereço: Avenida Maurício Schrotshi Sobrinho, 51 CEP: 97020-440

Telefone: (55) 3221-3981

Horário de atendimento: Ao público - 08 às 17h (Segunda a sexta-feira) / Acolhimento Institucional – 24 horas

Centro de Atendimento Socioeducativo (CASE)

Finalidade: Atender adolescentes de 12 aos 18 anos em cumprimento de medida socioeducativa de internação com atividade externa e sem atividade externa.

Endereço: BR 158, Nº 11105 – Bairro Cerrito CEP: 97060-030

Telefone: (55) 3921-1037

Horário de Atendimento: Ao público externo – 09h às 16h (Segunda a sexta-feira); Aos adolescentes em medida socioeducativa de internação – 24 horas.

Centro de Atendimento em Semiliberdade - Regional de Santa Maria (CASEMI)

Finalidade: Atender adolescentes entre 13 e 21 anos encaminhados pelo Juizado de Infância e Juventude (JIJ) para cumprir medida socioeducativa em semiliberdade.

Endereço: Rua dos Miosotes 422, Bairro Patronato CEP: 97020-800

Telefone: (55) 3921-1043

Horário de Atendimento: 24 horas (Em Regime de Plantão)

Instituição Beneficente Lar de Miriam e Mãe Celita

Finalidade: Acolhimento de crianças e adolescente

Endereço: Avenida Maurício Schrotshi Sobrinho, 51 CEP: 97020-440

Telefone: (55) 3221-3981

Horário de atendimento: Ao público - 08 às 17h (Segunda a sexta-feira) / Acolhimento Institucional – 24 horas.

Lar das Vovozinhas

Finalidade: Acolher e amparar idosos a partir de 60 anos, carentes e desamparadas do Município de Santa Maria e Região.

Endereço: Avenida Élvio Basso 1250, Bairro Medianeira CEP: 97070-805

E-mail: assistenciasocial@lardasvovozinhas.com.br

Telefone: (55) 2103-2626

Horário de Atendimento: Ao público externo 08h às 12h e da 13h30min às 17h30min (Segunda a sexta-feira) / Acolhimento – 24 horas.

Serviço de Acolhimento para Mulheres Vítimas de Violência

Finalidade: Acolher mulheres vítimas de violência. O encaminhamento deve ser realizado pela delegacia da mulher²⁵.

Endereço: Sigiloso

Telefone: Disque 100 (Para denúncia de qualquer tipo de violência contra a mulher)

Horário de Atendimento: 24 horas

²⁵ A Delegacia da Mulher em Santa Maria está localizada na Rua: Duque de Caxias 1169, telefone para contato: 55 3222-9646.

IMPORTANTE SABER!!

Cadastro Único

De acordo com o MDS²⁶ o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único) é um instrumento que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, entendidas como aquelas que têm:

- renda mensal de até meio salário mínimo por pessoa; ou
- renda mensal total de até três salários mínimos.

A inscrição no CadÚnico envolvem a inserção em

PRONATEC: cursos profissionalizantes para pessoas com 16 anos ou mais e renda familiar de até 3 salários.

CNH Social: sorteio feito pelo DETRAN de habilitações gratuitas para maiores de 18 anos e com renda familiar de até 3 salários.

Isenção de taxa de inscrição em concursos: para famílias com renda de até 3 salários.

Isenção do Imposto Sobre a Transmissão de Bens Imóveis e de Direitos a ele relativos (ITBI) Minha Casa Minha Vida (MCMV): para famílias contempladas pelo programa MCMV e com renda familiar até 3 salários.

Baixa renda luz: famílias com renda até meio salário mínimo per capita.

Telefone popular: famílias com renda de até meio salário mínimo per capita.

Contribuição facultativa baixa renda (INSS): para pessoa com renda familiar de até 2 salários e sem nenhuma forma de renda individual.

Carteira do Idoso: para idosos com renda de até 2 salários (e a da família não pode ultrapassar o total de até 3 salários).

Bolsa Família:

- Para as famílias com filhos menores de 18 anos – renda de até R\$154,00 per capita;
- Para famílias sem filhos menores de 18 anos – renda de até R\$77,00 per capita;

Mais informação sobre esses programas e benefícios que envolvem o Cadastro Único procure a Secretaria de Desenvolvimento Social e os profissionais do Programa Bolsa Família.

ANOTAÇÕES

²⁶ <http://www.mds.gov.br/bolsafamilia/cadastrounico>

