



**5º Encontro Internacional de Política Social**  
**12º Encontro Nacional de Política Social**  
Tema: "Restauração conservadora e novas resistências"  
Vitória (ES, Brasil), 5 a 8 de junho de 2017

---

**Eixo: Serviço Social: fundamentos, formação e trabalho profissional.**

**EXERCÍCIO PROFISSIONAL E VELHICE: O SERVIÇO DE CUIDADO NO DOMICÍLIO**

**Janaina Carvalho Barros<sup>1</sup>**  
**Izabel Cristina Dias Lira<sup>2</sup>**

**Resumo:** O presente artigo analisa o exercício profissional das Assistentes Sociais no Serviço de Cuidado no Domicílio realizado pelos CRAS e CREAS de Cuiabá, buscando identificar nessa análise as demandas, condições e relações de trabalho, atribuições e competências dos agentes profissionais. Essa questão contempla um dos eixos temáticos da pesquisa **Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio voltado à Pessoa Idosa: Demandas e Respostas da Rede Socioassistencial em Cuiabá/MT<sup>3</sup>**. E no que se refere as tendências do exercício profissional identificamos fragilidades quanto às suas atribuições, associada a uma análise superficial dos condicionantes externos e internos ao desenvolvimento da intervenção profissional.

**Palavras-chave:** Exercício profissional; Serviço socioassistencial; Assistente Social.

**Abstract:** The present article analyses the social workers professional exercise in Care Service Household performed by CRAS and CREAS in Cuiabá, seeking to identify in this study the demands, conditions and work relations, attributions and professional competences of professional agents. This issue covers one of the thematic axes of the research **Basic Protection Social Service directed to elderly people: Demands and answers developed by Social Assistance in Cuiabá/MT**. With regard to the tendencies of the professional exercise, identified weaknesses as its attributions, associated with a superficial analysis of the external and internal constraints to the professional intervention development.

**Key-words;** Professional Exercise, Social Assistance Service, Social Worker.

## **1. INTRODUÇÃO**

Na atualidade o avanço da redução do Estado brasileiro em um contexto mundial, no qual o capitalismo contribui para operar mudanças na economia e nas relações internacionais, afetam os processos de produção e reprodução social, é necessário conhecer e analisar aspectos relacionados ao exercício profissional do Assistente Social. No sentido de identificar as mediações e contradições que perpassam seu trabalho profissional, e de que maneira esses condicionam esse trabalho, e a forma como os profissionais estão elaborando suas respostas nesse cenário.

---

<sup>1</sup> Doutora em Serviço Social e Política Social. Professora do Departamento de Serviço Social e do Programa de Pós-Graduação em Política Social da UFMT. Cuiabá (MT). E-mail: <janaina-cars@hotmail.com>.

<sup>2</sup> Doutora em Serviço Social. Professora Titular do Departamento de Serviço Social e do Programa de Pós-Graduação em Política Social da UFMT. Cuiabá, Mato Grosso. E-mail: <iclira@gmail.com>.

<sup>3</sup> Este projeto foi submetido sob protocolo CEP273/2015 e provado pelo CEP/Humanidades/UFMT.

Esse tema está vinculado a um tipo de demanda por um serviço que já está crescendo, e tendencialmente vai continuar em expansão, considerando-se o processo de envelhecimento da população brasileira. Conhecer as demandas e as respostas não só da rede institucional, quanto dos profissionais envolvidos, em especial os assistentes sociais, representa um passo importante para analisarmos o exercício profissional, numa perspectiva de totalidade, nesse tipo de serviço.

O objetivo será o de analisar o exercício profissional das Assistentes Sociais na execução do Serviço de Cuidado no Domicílio no âmbito da Política de Assistência Social, buscando identificar nessa análise as demandas, condições e relações de trabalho, atribuições e competências dos agentes profissionais. Essa questão é parte da pesquisa Serviço de Proteção Social Básica e de Média Complexidade no Domicílio voltado à Pessoa Idosa: Demandas e Respostas da Rede Socioassistencial em Cuiabá/MT. Uma pesquisa de campo que foi realizada no período de maio de 2015 a fevereiro de 2016, e que utilizou como fonte de dados primários entrevistas semi-estruturadas com assistentes sociais (12) dos Centros de Referência em Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializada em Assistência Social (CREAS) de Cuiabá.

Com relação à Proteção Social Básica, existem atualmente treze CRAS, instalados nas quatro regionais político administrativas da prefeitura municipal de Cuiabá, o que é considerado ainda insuficiente, pois há uma média de mais de vinte bairros por cada CRAS. E na proteção social especial foram instalados dois CREAS. Nestes CRAS e CREAS de Cuiabá são desenvolvidos todos os serviços, programas, projetos e benefícios previstos na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução 109/2009).

Na impossibilidade de abordar sobre todos os serviços socioassistenciais previstos na proteção social básica e de Média Complexidade, limitamos nossas considerações ao Serviço de Cuidado no Domicílio, com foco nas pessoas idosas que vivenciam situação de vulnerabilidade social pela fragilização de vínculos familiares e sociais e/ou pela ausência de acesso e possibilidade de inserção, habilitação social e comunitária.

No Brasil dados do IBGE (2010), apontam que 16,6% de pessoas com 60 anos e mais estão vivendo com alguma condição de dependência, e com projeções de aumento do número de pessoas idosas que dependera de cuidados prolongados de 30% a 50%

entre 2010 e 2020 dependendo de melhorias (ou não) nas condições de saúde e autonomia poderá crescer (CAMARANO; KANSO, 2010, p. 606).

Outro dado importante refere-se ao percentual de idosos que convivem com limitações físicas, conforme dados do IBGE (2010), cujos indicadores selecionados na publicação denominada “Sobre a Condição de Saúde dos Idosos”, demonstram que a taxa de incapacidade funcional é maior entre os idosos com menor renda, variando de 20% a 39%, enquanto os idosos de maior renda variam de 6% a 33% (BRASIL, 2009).

Por sua vez, o envelhecimento populacional ocorre em uma conjuntura de redimensionamento dos mecanismos de provisão e regulação social, em que o direito, no caso específico do segmento idoso, tem suas demandas ampliadas. Ao mesmo tempo em que, inúmeros entraves estruturais vinculados à política econômica inviabiliza a expansão dos direitos e das políticas públicas, o que provoca desafios as pessoas idosas das camadas populares, principalmente com perda de autonomia física e cognitiva devido à idade e as condições de vida, vindo a ser essas as que mais se ressentem das fragilidades dos serviços públicos, na medida em que no contraponto da materialização do direito se deparam com medidas restritivas a efetivação dos mesmos.

Esses dados acima evidenciam que a demanda de cuidado prolongado vem aumentando de forma expressiva, o que requer a materialização dos direitos sociais de cidadania na abrangência preconizada pelo Estado, considerando que o contexto sócio histórico do capitalismo nos dias atuais aumenta significativamente a pobreza e desigualdade social, impactando na estrutura familiar, inviabilizando que o compute familiar permaneça como principal cuidador sem a corresponsabilidade do Estado.

Neste cenário se ressalta a relevância dos estudos sobre o rebatimento dessas transformações do/no mundo do trabalho no interior do Serviço Social, a partir da realidade enfrentada pelos assistentes sociais no contexto do mercado de trabalho atual.

## **2.MUDANÇAS NA POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E OS IMPACTOS NOS TRABALHADORES DO SISTEMA**

A Política Nacional de Assistência Social, resolução n.145/2004 do Conselho Nacional de Assistência Social, surge como forma de resistência frente à restrição de direitos sociais respaldada pelo ideário neoliberal. Esta política vai tornar claras as diretrizes para efetivação da Política Nacional, entendida enquanto “direito de cidadania e responsabilidade do Estado”, pautada em um modelo de gestão compartilhada,

destacando-se quais as devidas atribuições e competências dos três níveis de governo na provisão de atenções socioassistenciais, conforme indicado na LOAS e nas Normas Operacionais Básicas (NOBs), realizadas a partir das recomendações e deliberações das Conferências, dos Conselhos e das Comissões de Gestão Compartilhada (COUTO; YAZBEK; SILVA; RAICHELIS, 2010, p. 38).

Paralela a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) seguiu-se o processo de construção e normatização nacional do Sistema Único de Assistência Social (Suas/2005), este regula a organização e implementação da PNAS em todo o território nacional, operacionaliza a Proteção Social Básica e Especial por meio dos serviços socioassistenciais, cujos serviços, programas, projetos e benefícios têm como centralidade a família. Este sistema define e organiza os elementos essenciais e imprescindíveis à execução da política de assistência social, possibilitando a normatização dos padrões de serviços, qualidade no atendimento, indicadores de avaliação e resultados, via rede de proteção social a partir da gestão descentralizada, participativa e controle social.

Assim, a Proteção Social Básica e Especial passam a ser responsabilidade dos municípios por meio dos Centros de Referência de Assistência Social/CRAS e Centro de Referência Especial de Assistência Social/CREAS e respectivas organizações não governamentais, cabendo ao primeiro a coordenação e execução de serviços, programas e projetos sociais de atendimento, objetivando prevenir situações de risco, por meio do desenvolvimento de potencialidades e fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e das interlocuções com as demais instituições que formam a rede assistencial.

### **2.1. O Serviço de Cuidado no Domicílio**

Este serviço está presente no âmbito da Proteção Social Básica e de Média Complexidade devendo estar articulado com os serviços socioassistenciais, desenvolvidos no CRAS principalmente com o PAIF, e no CREAS com o PAEFI. Esse serviço deve ofertar atividades continuadas com atenção individualizada e personalizada para pessoas idosas, que perderam sua capacidade funcional parcial ou total, e seus cuidadores.

No entanto, apesar de o Serviço de Cuidado no Domicílio prever o desenvolvimento de ações continuadas e planejadas, os dados da pesquisa demonstram que o serviço ainda necessita avançar na sua implementação para provocar mudanças no

âmbito preventivo e protetivo na vida das pessoas idosas e seus familiares. Até o presente momento as ações desenvolvidas no Serviço ocorrem quando há encaminhamento da rede socioassistencial, das demais políticas públicas, de Órgãos de Defesa de Direitos (Promotoria, Ministério Público, Delegacia da Mulher), Conselho de Direito do Idoso, por denúncias de familiares e vizinhos e demandas espontâneas.

Apesar de o serviço estar previsto no âmbito preventivo, a ser desenvolvido pelos CRAS, verificamos que este ocorre principalmente no CREAS quando ocorre às denúncias, o que leva a realização das visitas domiciliares, escuta qualificada, e elaboração do Plano Individual de Atendimento. Na maioria das vezes, quando chega a demanda pelo serviço já ocorreu a exclusão e violação dos direitos, sendo que estes chamam atenção tanto pelo volume de demandas quanto pela complexidade dos casos. Sendo muitos os casos encaminhados para os serviços de Alta Complexidade e Órgãos de Defesa de Direito.

O Serviço de Cuidado no Domicílio aponta fragilidade ou insuficiência em todos os níveis da rede socioassistencial, que deveria ser referência na cobertura de uma rede de segurança social e assentado na lógica da proteção social e de direitos de cidadania. Entretanto não vem sendo efetivado como serviço público de direito do cidadão e de dever do Estado. O que requer a implementação acelerada da cobertura desses serviços, de forma preventiva, gratuita e universal, o que envolve a cobrança e controle de ações, financiamento que extrapolam a assistência social diante da rápida transição demográfica em andamento.

### **3. EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO SERVIÇO DE CUIDADO AO IDOSO**

A partir das últimas crises do capitalismo, no final do século XX e início do XXI percebe-se que está em curso tanto uma série de transformações nas formas de organização e gestão do trabalho, como macrosocietárias, que modificam não só as condições e relações de trabalho, mas as características que os trabalhadores têm de adquirir para exercê-lo, é o chamado perfil profissional, que deve adequar-se as necessidades do mercado de trabalho.

Ocorre que não se trata de qualquer mercado, dadas às necessidades do estágio capitalista atual, cujas características de organização da produção e do trabalho são: o enxugamento da estrutura da produção, diminuição do número de trabalhadores com a respectiva ampliação de atribuições (polivalência), terceirização da força de trabalho em

diferentes modalidades. Um mercado marcado pelo crescimento da flexibilização, intensificação e precarização do trabalho mecanismos que têm se mostrado eficientes para garantir a reprodução ampliada do capital e que se constituem em formas de exploração e dominação dos trabalhadores.

No caso atual, o que se constata é que uma das maiores consequências dessa mundialização é o crescimento da desigualdade social, com a ênfase na construção de relações sociais desumanizadas e alienadas que viabiliza a exploração, dominação do modo de ser imposto pelo capitalismo.

E no que se refere ao Estado, em um contexto neoliberal, esse tem como características a privatização, focalização das políticas, e absorção da gestão gerencial da esfera privada. Essa transferência da lógica privada para o espaço público terá como consequência o privilegiamento da eficiência e produtividade de acordo com a racionalidade privada, na qual a atenção do Estado deve se voltar para os segmentos populacionais que não tem condições de acessar os bens e serviços que atenderão suas necessidades via mercado.

Acompanha essas mudanças da contrarreforma do Estado a discussão sobre a ênfase da instrumentalidade nas práticas institucionais de gestão, desde a década de 1990, nas quais passa a ser priorizada a dimensão técnica no lugar da dimensão política (processo de despolitização das práticas sociais). “Os direitos sociais passam a ser abordados tecnicamente, dependendo mais da adequada aferição da realidade, mediante delimitação dos focos essenciais de atenção pública, do que de projeto político de enfrentamento das desigualdades sociais e da exploração capitalista” (BARBOSA, 2004 p.53).

Nesse caminho indica-se a “[...] urgência de dotar a gestão da seguridade de maior eficiência e competitividade” (BARBOSA, 2004 p.53), e para isto restringe-se a responsabilidade do Estado no que se refere à proteção social, a ponto de submetê-la a descentralização, focalização e privatização.

O exercício profissional do assistente social se insere nesse cenário marcado conforme Guerra (2010, p.715), pelas “[...] diversas formas de precarização das relações e condições de trabalho, flexibilização dos direitos e focalização das políticas sociais, que, como parte da mesma racionalidade, se expressam e condicionam exercício e formação profissionais”.

Partimos do princípio que a materialização do trabalho dos assistentes sociais só pode ser entendida em relação aos condicionantes externos e internos a sua intervenção. Assim como a própria construção dos espaços ocupacionais também é um produto histórico, condicionado pelo movimento das classes sociais em determinado estágio do capitalismo, e “[...] pelo tipo de respostas teórico-práticas densas de conteúdo político dadas pela categoria profissional” (IAMAMOTO, 2009 p. 344).

No contexto atual, mediado pela lógica do mercado, “[...] o exercício profissional sofre um redimensionamento pelas alterações ocorridas na esfera dos serviços sociais e pelas demandas. No que se refere às mudanças nos serviços, a estes é incorporada a lógica da produção capitalista alterando suas condições e relações de trabalho e formas de sociabilidade” (GUERRA, 2006 p.2). Essas questões interferem no perfil do profissional, nas suas funções, atribuições e competências. De acordo com Guerra (2006 p. 2):

Os serviços, junto com as políticas sociais, passam a se constituir não apenas o espaço sócio ocupacional dos assistentes sociais, mas a própria racionalidade que orienta o exercício profissional, configurando concepções de eficácia, eficiência, produtividade, competência de acordo com as exigências do mundo burguês para a acumulação/valorização do capital.

Em se tratando dos trabalhadores e da gestão do trabalho no Suas, Couto, Yazbek, Silva e Raichelis (2010, p. 57), apontam que as novas configurações da Assistência Social, introduziram significativas inflexões neste campo, dentre elas a exigência de novos modelos de organização e gestão do trabalho.

De acordo com as autoras a Assistência Social por ser uma área:

[...] de prestação de serviços, cuja mediação principal é o próprio profissional, o trabalho da assistência social está estrategicamente apoiado no conhecimento e na formação teórica, técnica e política do seu quadro de pessoal, e nas condições institucionais de que dispõe para efetivar sua intervenção (COUTO; YAZBEK; RAICHELIS, 2010, p. 58).

Também as formas e modos de organização e das condições no qual este trabalho se realiza devem ser identificados, uma vez que as condições atuais evidenciadas no capitalismo contemporâneo, com a globalização financeira do capital e sistemas de produção, ancorados no desenvolvimento tecnológico e de informação, impulsionam significativas mudanças nos processos de organização, relações e vínculos de trabalho. Um contexto que impõe aos trabalhadores várias formas de precarização do trabalho, e que atingem fortemente o trabalho assalariado “[...] sua realização concreta e

as formas de subjetivação, levando a redefinição dos sistemas de proteção social (COUTO; YAZBEK; SILVA; RAICHELIS, 2010 p. 60)”.

Dessa maneira, a implantação do Suas estabelece não apenas, novas formas de gestão e novas formas de regulação do trabalho, como também a ampliação do número de trabalhadores cuja estabilidade funcional é condição primordial, ao lado de processos continuados de formação e qualificação (COUTO; YAZBEK; SILVA; RAICHELIS, 2010, p. 60).

A PNAS e o SUAS fazem ampliar o número de usuários a serem atendidos pela política. A intenção é superar a fragmentação existente na abordagem por segmentos, como por exemplo, idoso, criança e adolescente, população em situação de risco, entre outros.

Devido ao quadro de desemprego estrutural e do enxugamento de medidas protetivas decorrentes do trabalho, há atualmente, um processo de redefinição do perfil desses usuários. A tendência é a ampliação dos demandatários do acesso a serviços e benefícios de assistência social, “[...] são trabalhadores e suas famílias que, mesmo exercendo atividades laborativas, têm suas relações de trabalho marcadas pela informalidade e pela baixa renda” (COUTO; YAZBEK; RAICHELIS, 2010, p. 34).

Sobre a composição da equipe de referência para a prestação de serviços e execução das ações no âmbito da Proteção Social Básica e Especial, a NOB-RH/2006 estabelece parâmetros técnicos, de acordo com o número de famílias referenciadas, para indicar a composição e número mínimo de profissionais adequados para a constituição da equipe de referência nos CRAS e CREAS. Entre os profissionais está prevista a inserção das Assistentes Sociais em toda a estrutura operacional do SUAS, as quais devem atuar de forma multi e interdisciplinar.

Uma relação contraditória identificada na pesquisa é a de que ao mesmo tempo em que se ampliou a requisição por assistentes sociais dada a implantação do SUAS, entre outros fatores, por outro lado, a forma de inserção dos profissionais ocorre ainda predominantemente através de modalidades flexibilizadas, precarizadas, e não por concurso público. Isto coloca diferenciações do ponto de vista dos direitos trabalhistas entre efetivos e temporários que tem desdobramentos quanto às condições efetivas de realização do exercício profissional. A insegurança quanto ao vínculo de trabalho (contratos temporários por tempo determinado), faz com que as assistentes sociais pendam para a realização apenas do que é emergencial. Isto resulta em uma



incorporação acrítica das rotinas institucionais, já que não veem a possibilidade de continuidade de novos projetos, e apontam o tempo reduzido e a heterogeneidade das demandas como uma dificuldade a ser superada.

Este acúmulo de trabalho, instabilidade funcional e a rotatividade nas instituições assistenciais associado a ausência da equipe completa, de estrutura física, meios, instrumentos, instrumentos e equipamentos, foram apontados como aspectos que dificultam a realização de projetos de intervenção, de acordo com as profissionais, mesmo tendo várias ideias de projetos que seriam “interessantes” para serem desenvolvidos, esses não chegam a ser materializados, o que termina por restringir a atuação a esfera da execução.

Em Cuiabá foram encontradas irregularidades em alguns CRAS quanto ao número de assistentes sociais necessários, e ausência de profissionais de outras áreas que deveriam compor a equipe. Deve-se atentar para este aspecto, uma vez que a insuficiência (seja pela ausência, ou pelo número reduzido de profissionais) no quadro da equipe técnica acaba por sobrecarregar os profissionais que estão na unidade, além de afetar diretamente a qualidade dos serviços ofertados.

Essa sobrecarga gerada pelo número reduzido de profissionais, e a expansão das demandas, atribuições, tem gerado um desgaste maior de energia (seja física, seja intelectual). Com a aceleração do ritmo de trabalho que além de dificultar o desenvolvimento do trabalho dos assistentes sociais, tem ainda resultado na “priorização de atendimentos emergenciais”, comprometendo a qualidade do serviço prestado ao usuário. Esse cenário pode também indicar uma intensificação do trabalho dos profissionais, vinculada a processos de flexibilização e precarização do trabalho que estão articulados as transformações no mundo do trabalho, e ao reordenamento do Estado.

No caso das assistentes sociais, com relação às suas atribuições foi possível identificar o que Guerra (2006 p.2) afirma sobre a existência de “uma interferência da lógica do capital na forma, no *modus operandi*, no conteúdo e no resultado do exercício profissional”. Quando o profissional, mesmo que de forma inconsciente, incorpora a racionalidade instrumental inserida na lógica de mercado transferida aos serviços e políticas sociais, e tende a reduzir seu exercício profissional ao cumprimento de rotinas burocráticas e metas institucionais. Ficando prisioneiro da imediatividade do seu cotidiano de trabalho, no qual a diversificação das demandas, e de atividades que lhe

são solicitadas tornam difusas aquelas atribuições que de fato são legítimas e reconhecidas na legislação da categoria profissional.

É perceptível a ampliação no número de atribuições sob a responsabilidade do Serviço Social nas instituições, ampliaram-se também as demandas postas pelos usuários, por outras políticas sociais, órgãos de defesa de direitos e conselhos. Para dar conta dessas mediações seria necessário desenvolver as competências teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético-políticas para análise crítica da realidade, assim como para identificar as demandas presentes na sociedade, com a finalidade de formular respostas ao enfrentamento das expressões da questão social.

No que se refere às profissionais entrevistadas, em sua maioria prevalece os baixos salários, a precarização dos vínculos nas suas variadas formas de contratação, como contratos temporários, que reforçam uma inserção subalterna da profissão na divisão social e técnica do trabalho e facultam um tipo de resposta com conteúdo de resolução imediata de problemas emergenciais (GUERRA, 2011, p. 278).

[...]. Essa inserção da profissão, além da sua condição de profissão interventiva no âmbito das sequelas da questão social, reforça um modo de fazer que é pontual, fragmentário, imediatista e que limita o exercício da profissão a meras ações instrumentais. Implica na descontinuidade do trabalho, alta rotatividade e perda de profissionais experientes, comprometendo a qualidade dos serviços (GUERRA, 2011, p. 278).

Quanto ao caráter imediato da prática, isso não quer dizer que o profissional não deva ter no seu horizonte esta preocupação primeira. A questão é saber se há preocupação em desenvolver ações que ultrapassem as demandas imediatas de maneira que novos processos sociais sejam instaurados e que colidam com a dinâmica excludente da ordem burguesa.

Outro fato identificado a partir dos dados se refere ao desequilíbrio entre a ampliação das demandas postas ao Serviço Social e os recursos disponíveis, por parte da instituição. O que pode estar relacionado ao processo de descentralização, que ao mesmo tempo em que transferiu aos municípios uma maior responsabilidade em relação à prestação de serviços sociais, não efetivou a transferência orçamentária equivalente, ficando a maior parte do orçamento concentrada na União e nos estados. Além disso, esse desequilíbrio, que não é novo, porém vem se acentuando nas últimas décadas, pode ainda estar vinculado as consequências do movimento neoliberal, que a partir da reforma do Estado, e a indução de processos de modernização vem impondo a lógica da produtividade e da eficiência na gestão estatal, e em suas instituições, o que se traduz na

adoção de parâmetros diametralmente opostos ao da lógica da universalização, e dos direitos.

Quanto à jornada de trabalho as 12 assistentes sociais entrevistadas cumprem 40 horas semanais, em período integral. Destas 3 concluíram a pós-graduação e duas estão cursando. Quanto ao vínculo empregatício 4 são concursadas e 8 contratadas, sendo que algumas já possuem vários contratos na política em diferentes setores, tendo as participantes um tempo de atuação que varia de 1 a 9 anos. Estes dados referentes ao perfil das entrevistadas reafirmam o descumprimento da NOB/RH/2006 e da Política de Educação Permanente (2012), haja vista que a inserção das profissionais ocorre através de modalidades flexibilizadas, precarizadas e não por concurso público, e os investimentos em capacitação dos profissionais são escassos e eventuais, indicando a ausência ou fragilidade de uma política de educação permanente na esfera municipal.

Quanto ao número de vínculo empregatício, as entrevistadas indicaram possuir apenas um vínculo com carga horária predominante de quarenta (40) horas. A aprovação da Lei 12.317 de 26 de agosto de 2010 (que altera o artigo 5º da Lei de Regulamentação Profissional, Lei 8.662/1993), que definiu a jornada semanal de 30 horas sem redução de salário foi uma importante conquista da categoria. Contudo, a redução do trabalho regular e o aumento dos contratos de trabalho temporários e precários, dificulta a organização política para reivindicar esse direito.

Um elemento constatado é a falta de estabilidade do profissional, embora tenha se realizado concurso para profissionais atuarem na área, o fato de o número de vagas ser reduzido termina por manter a prática de contratação de recursos humanos como prestadores de serviço, o que resulta em grande rotatividade de profissionais por causa dos baixos salários, das condições de trabalho, de vínculos trabalhista flexibilizados. Além da ocupação de cargos por indicação política.

Constatamos que, mesmo com a precarização “generalizada” das condições de trabalho há diferenciações do ponto de vista trabalhista entre efetivos e temporários. Tanto em relação ao salário, oportunidades de participação nos cursos de qualificação e no que se refere à autonomia profissional diante das demandas requisitadas pelos gestores, que as fazem subordinar-se a atividades que muitas vezes sequer fazem parte de suas atribuições.

Este vínculo empregatício flexibilizado prejudica ainda a continuidade do trabalho junto às famílias, haja vista que o Serviço de Domicílio é realizado em geral, a

médio ou longo prazo, sendo muitos usuários acompanhados por anos. As mudanças constantes de profissionais de contratos temporários prejudicam a continuidade dos serviços e a relação estabelecida com a família e formação da equipe multiprofissional prevista na rede socioassistencial. Além de dificultar os processos de conhecimento sobre os usuários, a família e o contexto no qual estão inseridos, que são desafios à superação da imediatividade por parte dos profissionais.

Existem ainda outros condicionantes desafiadores como: ausência de infraestrutura, equipamentos inadequados para a garantia do sigilo profissional (Resolução CFESS 273/93) e dos documentos (Resolução CFESS 556/2009), de sede própria, acrescido do extensivo número de bairros computados para o atendimento dos CRAS/CREAS.

Esses condicionantes quando existentes e a efetivação da NOB/RH/SUAS/2006 possibilitam condições adequadas para que o trabalho seja desenvolvido com a qualidade, no que se refere a acolhida, orientação e acompanhamento, por parte das profissionais no atendimento às famílias. E ainda, considerado pelas entrevistadas como relevante para que essas adquiram confiança e segurança, para que possam tratar sobre questões delicadas como violência intrafamiliar, negligência dentre outras relacionada a problemática do idoso acamado na família, além de múltiplas expressões da questão social que afetam as famílias.

Os assistentes sociais que deveriam atuar na perspectiva de atender as necessidades dos idosos e suas famílias, tanto com o desenvolvimento de ações planejadas pelas profissionais da política, como na viabilização de inserção destes na rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas, na perspectiva da garantia dos direitos assegurados nas legislações vigentes. De fato, ficam reduzidas no seu exercício profissional as atividades de encaminhamento, visitas que não são suficientes para promover a intra e intersetorialidade requerida pelo serviço e pela política. Assim como, não conseguem desenvolver o conjunto de atribuições privativas e competências estabelecidas tanto na Lei de Regulamentação da Profissão (1993), como nos Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social (CFESS, 2013).

A nova concepção e organização da política exige trabalhadores com perfil teórico, técnico, ético e político, para o pensar e atuar de forma crítica e reflexiva sobre o avanço conceitual e normativo que embasa a PNAS e o SUAS, entender seu papel na

equipe interdisciplinar, e de identificar a intersectorialidade entre a rede SUAS e desta com as demais políticas públicas. Profissionais com capacidades e habilidades compatíveis com a nova proposta de gestão do SUAS que recusa conforme destaca a NOB/SUAS/2012, em seu art.6º, inciso II, “práticas de caráter clientelista, vexatório ou com intuito de benesse ou ajuda”.

Muito embora o reconhecimento do SUAS como direito social tenha atravessado as falas das profissionais, constatamos que talvez em decorrência de fatores como gestão, condições e relações de trabalho, sua intervenção tem se limitado a serem operadoras de programa e serviço e não como agentes do SUAS e da PNAS, o que contribui para uma visão fragmentada da política.

Dessa forma, a atuação na Política de Assistência Social impõe aos trabalhadores um conjunto de conhecimentos técnicos e que incorpore uma dimensão política para identificar a realidade socioterritorial, produzir e sistematizar informações, incorporar as novas tecnologias da informação, definir indicadores sociais, projetar necessidade de financiamento, gestão da informação que sirva como suporte para o monitoramento e avaliação. E ainda, requer a organização e articulação política dos trabalhadores, como estratégia de combate a precarização do trabalho, a fim de garantir a efetivação da capacitação, do plano de cargos e carreira e o concurso público (FERREIRA, 2010). Ou seja, um trabalhador protegido e dotado de condições materiais necessárias para a realização deste trabalho.

As intervenções dos assistentes sociais devem ser orientadas na perspectiva de concretização e ampliação de direitos, por meio da construção de lutas conjuntas e estratégias para avançar na materialização do SUAS e de sua interlocução com as demais políticas. E, especificamente, com relação ao Serviço no Domicílio com o fornecimento de informações adequadas ao cuidador; articular a rede para o atendimento não somente da pessoa idosa e sua família, dando especial atenção ao cuidador, pela escuta sensível e busca da garantia de acesso aos direitos preconizados.

Percebe-se que as profissionais são responsáveis por incluir ou excluir os usuários nos serviços. Por isso, talvez, há uma grande preocupação das assistentes sociais em ter domínio da rede de serviços na expectativa de atender as demandas apresentadas pelos usuários do serviço. No entanto, apesar da “vontade individual” dos profissionais em fazer com que os usuários acessem a serviços, nem sempre esse acesso se concretiza.

A pesquisa aponta que as profissionais respondem a inúmeras demandas requeridas de forma burocrática e emergencial, que demandam boa parte de sua jornada de trabalho. Isto dificulta a sistematização e planejamento das ações. Ou seja, limitam o exercício profissional ao mero cumprimento de tarefas pontuais, com respostas superficiais diante da complexidade das demandas. As poucas iniciativas de realização de projetos de intervenção geralmente estão atreladas ao acompanhamento de atividades dos estagiários dos Cursos de Serviço Social.

No que se refere as ações socioeducativas previstas no âmbito do CREAS, as assistentes sociais afirmaram que enfrentam dificuldades para desenvolver as ações, e processar a interlocução com os profissionais das demais políticas públicas decorrente de um conjunto de fatores, entre eles condições e relações de trabalho, orçamento, número reduzido de profissionais e, por conseguinte, ausência de equipe completa e/ou insuficiência em relação a demanda do território.

Diante da realidade que se apresenta o planejamento das ações socioeducativas, segundo as entrevistadas, tende a reduzir-se a um caráter instrumental e/ou pontual, vinculado as datas comemorativas. Identificamos também que a ausência do diagnóstico socioterritorial, da vigilância socioassistencial, de um sistema de informação em rede, associado a fragilidade da infraestrutura e de outras condições necessárias para prestação dos serviços socioassistenciais, limita o fazer profissional junto aos usuários, e o planejamento de ações intra e intersetoriais.

A maioria das assistentes sociais entrevistadas demonstram não conhecerem a fonte, nem participam do processo de planejamento e definição do orçamento das políticas que ajudam a implementar, razão pela qual tal aspecto merece atenção no processo de formação. O conhecimento sobre financiamento das políticas sociais, além de uma demanda colocada pela gestão da política, incorpora como uma das competências profissional necessária na luta em defesa do Projeto Ético Político, na luta pela emancipação humana.

A quantidade e diversificação das atribuições assumidas pelas assistentes sociais na verdade indicam que essas estão se centralizando apenas nos procedimentos operacionais estabelecidos na Política. Sem incorporar ações próprias da intervenção profissional, de acordo com o marco legal da profissão. O que contribui para fragilizar a identidade e a auto-imagem profissional. E o projeto ético-político coletivo da categoria profissional.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os assistentes sociais têm um histórico com relação ao espaço sócio ocupacional da Assistência Social marcado por intervenções que contribuíram para repensar a concepção, reorganização dos serviços socioassistenciais, vindo essa a ser garantida como política pública, ainda que seja um desafio em permanente construção.

Foi possível identificar que as atribuições exigidas das assistentes sociais no serviço têm se restringido a um conhecimento instrumental, voltada para eficiência e eficácia, que aparece sob a ótica da qualidade técnica nos serviços, que na maioria das vezes respondem as demandas para o recebimento de recursos financeiros.

Essas situações desafiam as profissionais diante do exercício profissional que tem se restringido a execução de procedimentos operacionais estabelecidos na política, sendo várias as questões apontadas como desfavoráveis a uma intervenção que supere as ações imediatas como a sobrecarga de trabalho, instabilidade funcional e rotatividade nas instituições assistenciais associado a ausência da equipe completa, de estrutura física, meios, instrumentos, instrumentos e equipamentos, foram apontados como aspectos que dificultam a realização de projetos de intervenção. E ainda, a ineficiência de recursos econômicos aplicados na área; a concentração dos investimentos nas políticas de transferência de renda e o reduzindo quantitativo para o restante da política;

Existem muitos fatores envolvidos no desenvolvimento da política, condições de trabalho que possam atender as exigências do trabalho nas equipes de referência, estruturação institucional que viabilize a gestão em vários aspectos. E a necessidade de formação dos agentes profissionais, nos seus diversos níveis. Dado que a profissionalização baseada numa perspectiva que, permita a reflexão sobre a intervenção, orientada por um conhecimento teórico-crítico, pode concorrer para a superação do imediatismo, e constituição de uma “nova” lógica para o desenvolvimento das ações da política sob o paradigma que invoca no seu marco regulatório.

O Serviço de Cuidado no Domicílio, como parte do SUAS/PNAS, funciona aquém das prerrogativas indicadas pelas legislações, e não contemplam a complexidade e o crescimento das demandas e necessidades das pessoas idosas do município de Cuiabá, na qual segundo a última contagem realizada pelo IBGE em 2010, o número de pessoas idosas atingiu 8,12% do total da população e desta 97,8% residem na área urbana.

Entendemos que o Serviço precisa ser construído pelos trabalhadores dos CRAS e CREAS, gestores e usuários, sendo necessário o fortalecimento das ações intrasetorial, intersetorial e interdisciplinar. Deve-se ainda inovar, metodologicamente, tanto para identificar como atuar junto às famílias e indivíduos nas suas múltiplas dimensões, e não mais de maneira setorial e particularizada. Ainda estão presentes muitas lacunas, indefinições e desafios com relação ao Serviço, sendo preciso avançar nas intervenções preventivas no âmbito do CRAS, assim como do CREAS no seu papel articulador da rede socioassistencial, com as demais políticas sociais e órgãos de defesa de direitos. Sendo neste processo, fundamental a mobilização e organização dos usuários e, principalmente, trabalhar com conhecimento da realidade social (nacional, local e do território) que possa subsidiar para pensar estratégias de ação.

Atualmente o desenvolvimento do Serviço persiste distante de seus objetivos, atuando em situações que, na sua maioria, são encaminhadas para os Serviços de Proteção de Alta Complexidade, Órgãos de Defesa de Direito e/ou repassando a responsabilidade de cuidado as famílias sem o Estado prover o suporte necessário. Assim sendo, as condições objetivas à consolidação da rede de proteção social precisam continuar sendo construídas com os mesmos esforços até então empreendidos, pois a materialização exige que se leve em consideração a territorialidade, a intersectorialidade entre outros

Os desafios ao exercício profissional são muitos, como os já mencionados, mas, é preciso que os profissionais construam formas de resistência, tanto no que se refere às lutas coletivas, enquanto trabalhadoras assalariadas, como investindo na sua qualificação das competências teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético-políticas.

## **REFERENCIAS**

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social**: Brasília, 2004.

\_\_\_\_\_. **NOB-RH Anotada e Comentada**. Brasília, 2006.

\_\_\_\_\_. **Política Nacional de Capacitação do Suas** –Versão preliminar. Brasília, 2006.



CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social**. Brasília: CFESS, 2013.

COUTO, Berenice Rojas. et al. A Política Nacional de Assistência Social e o Suas: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos. In: O SISTEMA Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento. São Paulo: Cortez, 2010.

BARBOSA, Rosangela N. de Carvalho. Gestão: planejamento e administração. **Temporalis**, Brasília (DF), Ano 4, n. 8, jul./dez.2004.

CAMARANO, A. A. KANSO, S. Como as famílias brasileiras estão lidando com idosos que demandam cuidados e quais as perspectivas futuras? In: CUIDADOS de Longa Duração para a População Idosa: um novo risco social a ser assumido? Rio de Janeiro: IPEA, 2010.

COUTO, B.R. et al. A Política Nacional de Assistência Social e o Suas: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos. O SISTEMA Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento. São Paulo: Cortez, 2010.

GUERRA, Y. A. D. O Projeto Profissional: estratégia de enfrentamento das condições contemporâneas da prática profissional. In: CONGRESSO MUNDIAL DE ESCUELAS DE TRABAJO SOCIAL. 33.; 2006. **Anais...** Santiago Chile, 2006.

\_\_\_\_\_. A precarização do e no exercício profissional do assistente social. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL. 12.; 2010. Rio de Janeiro: ABEPSS, 2010.

\_\_\_\_\_. Condições de Trabalho e Projeto Ético-Político Profissional. In: SEMINÁRIO NACIONAL / CFSS: O trabalho do/a assistente social no Suas. **Anais...** Brasília (DF): CFESS, 2011.

IAMAMOTO, Marilda. Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. In: SERVIÇO Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília (DF): CFESS/ABEPSS, 2009.

MINISTÉRIO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME (Brasil). **Política Nacional de Capacitação do SUAS**. Brasília (DF): SNAS, 2011.

SANTOS, Mara B. Jales dos. O trabalho do assistente social no SUAS: relações de trabalho e competências profissionais. In: MOTA, Ana Elizabete (Org.). **As ideologias da contrarreforma e o Serviço Social**. Recife: UFPE, 2010.

SANTOS, F. H C.. O Trabalho de Assistentes Sociais nos CRAS. In: SEMINÁRIO NACIONAL / CFSS: O trabalho do/a assistente social no Suas. **Anais...** Brasília (DF): CFESS, 2011.