

Ação profissional na Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social: possibilidades e limites no cotidiano de trabalho

Edital:	Edital PiiC 2024/2025
Grande Área do Conhecimento (CNPq):	Ciências da Saúde
Área do Conhecimento (CNPq):	Fisioterapia e Terapia Ocupacional
Título do Projeto:	Proteção Social Básica no âmbito do Sistema Único de Assistência Social: criação de estratégias profissionais para a diminuição de desigualdades sociais.
Título do Subprojeto:	Ação profissional na Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social: possibilidades e limites no cotidiano de trabalho.
Professor Orientador:	Giovanna Bardi
Estudante:	Marília Rodrigues Bernardes

Resumo

Esta pesquisa-ação tem o objetivo de compreender o cotidiano de trabalho das equipes dos quatro CRAS pertencentes à região de Maruípe, Vitória, ES, buscando conhecer e analisar as potencialidades e limites de cada equipe, bem como a articulação de estratégias de ação para a consecução dos princípios legislativos da política de assistência social. Para isso, foram realizadas três oficinas em cada um dos CRAS com as equipes de trabalho. Como resultado, os principais limites apontados pelas equipes foram: alta rotatividade da equipe, necessidade de educação continuada, espaço físico inadequado e dificuldade de comunicação com a rede intersetorial. Algumas estratégias que se destacaram para melhorar a comunicação com a rede foram as visitas institucionais e o desenvolvimento de atividades externas ao CRAS. Contudo, é apontada pouca possibilidade de ação do trabalhador, seja pela naturalização das condições de trabalho, pela alta rotatividade ou mesmo pela responsabilização total da gestão municipal. Sobre as potencialidades de trabalho, os profissionais destacaram a criatividade, resiliência e trabalho em equipe para superar os desafios. Espera-se que esta pesquisa possa contribuir para maior qualificação das ações profissionais na consecução da proteção social básica e melhorias das condições de trabalho dos profissionais que compõem a política.

Palavras-chave: Assistência Social. Proteção Social. Política Social. Prática Profissional.

1 Introdução

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS), desde 2005, organiza e oferta ações, programas, benefícios e serviços da assistência social em território nacional, de acordo com as determinações da PNAS. O SUAS, portanto, representou a materialização da possibilidade de superar a cultura assistencialista brasileira e a ideologia da caridade e do primeiro-damismo, por meio de parâmetros técnicos e da profissionalização da execução da assistência social (Mota; Maranhão; Sitcovsky, 2010). Destaca-se, entre as inovações propostas, a estruturação da assistência social em níveis de proteção (Básica e Especial, de média e alta complexidades) com perspectiva socioterritorial, considerando as diversidades locais e regionais, e identificando como base de referência a família (Brasil, 2007).

A Proteção Social Básica prevê a oferta dos seguintes serviços: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF); Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV); e Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas. Para a consecução destes serviços, a Proteção Social Básica tem o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) como a unidade de referência para organizá-los e efetivar suas ações. Essa unidade, por sua vez, possui o objetivo de “prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania” (Brasil, 2009, p.9).

São funções exclusivas e atribuídas aos CRAS: a gestão territorial e a execução do PAIF. A gestão territorial tem por objetivo atuar preventivamente e tornar a unidade uma referência para a população local. Para implementar essa função é preciso um amplo “conhecimento do território, a organização e articulação das unidades da rede socioassistencial a ele referenciadas e a coordenação da acolhida, inserção, encaminhamento e acompanhamento dos usuários” (Brasil, 2016, p.7). Já o PAIF corresponde ao trabalho social com famílias, deve ter um caráter continuado, e a “finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso a direitos e o usufruto deles e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida” (Brasil, 2016, p. 12).

Diante do exposto, tendo como fundamento a produção de conhecimento acerca das políticas de assistência social, bem como nossa experiência local, esta Iniciação Científica objetiva compreender o cotidiano de trabalho das equipes dos CRAS pertencentes à região de Maruípe, Vitória, ES (quatro unidades), buscando conhecer e analisar as potencialidades e limites de cada equipe de CRAS para a consecução da proteção social básica. Além disso, propõe-se a articulação de estratégias de ação para a consecução dos princípios legislativos da Proteção Social Básica.

Esta pesquisa é um subprojeto da pesquisa “Proteção Social Básica no âmbito do Sistema Único de Assistência Social: criação de estratégias profissionais para a diminuição de desigualdades sociais”, financiada pela Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo (FAPES) por meio do Edital Nº 21/2023 - Mulheres na Ciência. A pesquisa objetiva compreender o cotidiano de trabalho das equipes de todos os CRAS de Vitória, ES (doze unidades). A partir desta compreensão, o projeto ainda objetiva desenvolver instrumentos que facilitem a execução do trabalho nos CRAS, como cartilhas e outros possíveis dispositivos organizativos das ações profissionais, com a intencionalidade de ser replicável a outros serviços da Proteção Social Básica.

2 Objetivos

Objetivo geral:

Compreender o cotidiano de trabalho das equipes dos CRAS da região de Maruípe, Vitória, ES.

Objetivos específicos:

- Conhecer e analisar as potencialidades e limites de cada equipe de CRAS para a consecução da proteção social básica;

- Identificar e descrever estratégias voltadas ao fortalecimento da implementação dos serviços socioassistenciais.

3 Embasamento Teórico

O trabalho na Proteção Social Básica, especificamente executado por equipes técnicas nos CRAS, tem sido objeto de interesse de diferentes estudos. As pesquisas enfatizam as referidas unidades como locus essenciais para execução da Política de Assistência Social de forma efetiva e comprometida, podendo se caracterizar como articulador do território no âmbito das políticas sociais em geral (Souza Bronzo, 2020); mas também desvelam desafios relevantes na implementação dos serviços socioassistenciais neste nível de proteção (Araújo, 2009; Almeida; Afonso, 2020; Palmiere; Silva-Junior, 2019; Romagnoli, 2016).

Como em outras políticas públicas, identificam-se distanciamentos entre o que é previsto no seu texto e o que ocorre na prática profissional nos CRAS. Os desafios observados no cotidiano de trabalho decorrem de questões múltiplas e complexas que se relacionam a aspectos como: processos histórico-culturais, que denotam o padrão de relação do Estado com a sociedade civil, e o distanciamento da perspectiva da política social como direito; o julgamento moral acerca da população beneficiária de serviços sociais; a sobrecarga de trabalho da equipe e falta de recursos materiais/humanos, uma vez que os usuários aumentam a cada dia, entretanto, o número de profissionais se mantém ou diminui; dificuldades em construir relações “coparticipativas” com as famílias e o território, como processo importante para o desenvolvimento das proposições/objetivos da Proteção Social Básica; desafios nas experiências de articulação intersetorial, com encaminhamentos equivocados e ausência de continuidade do acompanhamento (Romagnoli, 2016).

Palmiere e Silva-Junior (2019, p.132) apontam que as precariedades presentes no cotidiano do CRAS exigem a elaboração de “processos inventivos e criativos de enfrentamento às problemáticas do dia a dia”, sem naturalizá-las, mas reconhecendo e incitando processo de transformação política nos processos de trabalho. Oliveira e Malfitano (2021), em uma análise específica da categoria de terapeutas ocupacionais no SUAS, destacam os desafios de realização de acolhimento, acompanhamentos individuais e familiares, articulação em rede e oferta de grupos/oficinas.

Tais estudos são congruentes à nossa experiência empírica no município de Vitória, ES. Desde 2016, vem sendo construído, especificamente via Laboratório Metuia-UFES – Terapia Ocupacional Social, um trabalho de extensão junto ao CRAS de Maruípe, próximo à universidade. Essa experiência possibilita uma leitura da realidade local e seus desafios. Temos observado dificuldades relacionadas ao desenvolvimento de atividades de articulação territorial, ao distanciamento entre comunidade e equipe, ao estabelecimento de relações vinculares com as famílias, ao pouco envolvimento e proposição de ações efetivas, à sobrecarga de uma equipe com poucos funcionários, entre outros.

4 Metodologia

A pesquisa possui natureza qualitativa e utilizou como método a pesquisa-ação, a qual pode ser concebida como método ou como estratégia de pesquisa que agrega métodos ou técnicas de pesquisa social. Consiste

essencialmente em solucionar problemas sociais e técnicos, ou, ao menos, compreender aprofundadamente o fenômeno e suas características para apoiar a formulação de respostas sociais, educacionais, técnicas e/ou políticas adequadas (Thiollent, 1985). Assim, os participantes não são considerados como informantes, mas desempenham uma função ativa, interrogativa, questionando e buscando elucidar os assuntos investigados de forma coletiva (Thiollent, 2022).

Quanto à estrutura metodológica, Thiollent (1985) destaca que a fase exploratória dá início ao processo de pesquisa-ação, por meio do conhecimento sobre o campo da investigação, com os interessados e suas expectativas, além do levantamento da situação e dos problemas prioritários, reconhecidos pelos participantes. Na sequência, são definidos conjuntamente o problema prático a ser discutido e o enfoque teórico pelo qual será abordado (Thiollent, 1985; 2022).

4.1 Método de obtenção de informações e análise de dados:

A etapa exploratória visou a aproximação com os participantes por meio de uma entrada cuidadosa em campo, com a autorização da Secretaria Municipal de Assistência Social de Vitória.

O cenário de composição da Proteção Social Básica, por meio dos CRAS, concernentes ao território do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) de Maruípe, no município de Vitória, ES, se estrutura a partir dos seguintes equipamentos: CRAS Alaíde dos Anjos (Santa Marta), CRAS Izaltino Alves (São Pedro I), CRAS Claudionor Lopes Pereira (Maruípe) e CRAS Judite Francisca Venâncio (São Pedro II), totalizando quatro unidades socioassistenciais. Foram realizadas oficinas com cada equipe dos quatro CRAS mencionados.

As oficinas tiveram o intuito de proporcionar um espaço reflexivo que possibilitasse um diagnóstico conjunto das dificuldades de operacionalização da Proteção Social Básica, tendo como foco as ações que podem ser executadas. Foram desenvolvidos três encontros com as equipes de trabalho em cada unidade, totalizando 12 oficinas.

4.1.1 Oficinas:

A oficina de atividades pode ser compreendida como espaço para a experimentação, aprendizagem e expressão, em que o participante é entendido como um ser ativo no processo de construção do sujeito, um ser da práxis, da ação e da reflexão, sendo capaz de propor soluções para os problemas que emergirem (Silva, 2013).

As oficinas foram preparadas com apoio de estratégias participativas de planejamento de políticas públicas como, por exemplo, o “Planejamento Orientado por Objetivo” (Brose, 1993), sendo inicialmente direcionadas para os seguintes temas: 1) O cotidiano de trabalho na Proteção Social Básica; 2) O serviço que temos e o serviço que queremos (em analogia ao tema da XIII Conferência Nacional de Assistência Social, 2023); 3) Construções técnico-político-científicas que sejam “pontes” para o fortalecimento da implementação dos serviços socioassistenciais no âmbito da Proteção Social Básica. As oficinas tiveram duração de 60 a 90 minutos e se deram a partir das seguintes propostas:

1) Conhecendo o cotidiano de trabalho no CRAS: A oficina teve como objetivo conhecer o cotidiano de trabalho na unidade socioassistencial. Primeiramente, houve uma apresentação da equipe e dos objetivos da pesquisa, bem como da equipe de profissionais do CRAS, sendo solicitado que os últimos falassem o nome, em qual serviço está inserido e o tempo de trabalho no CRAS. Após, solicitou-se que os profissionais, individualmente, refletissem

sobre a seguinte pergunta: “O que você faz no seu cotidiano de trabalho no CRAS?” e que, após a reflexão, pudessem representar a resposta numa folha de papel A4, podendo construir um relato escrito, um desenho ou um esquema. Ao final da oficina, cada profissional foi convidado a apresentar a sua reflexão para os demais, gerando a possibilidade de debates a partir dos diversos pontos de vista.

2) O serviço que temos e o serviço que queremos: A oficina teve como objetivo apreender as potencialidades e limites do trabalho no CRAS. A oficina foi dividida em duas partes, sendo que, na primeira parte, foi proposta a divisão da equipe em três grupos e solicitou-se que cada grupo respondesse à seguinte pergunta: “Para vocês, qual seria o CRAS dos sonhos?”. A resposta poderia ser escrita ou por meio de uma representação artística. Na segunda parte da oficina, cada grupo foi convidado a apresentar a construção feita, proporcionando um momento de bate entre todos os presentes.

3) Criando estratégias: A oficina teve como objetivo propiciar construções técnico-político-científicas para minimizar o distanciamento entre as diretrizes para a operacionalização do trabalho no âmbito da Proteção Social Básica via CRAS e o trabalho executado pelas equipes desta unidade socioassistencial. Em um primeiro momento, os participantes foram divididos em grupos e tinham como tarefa pensar em estratégias para reduzir os limites apontados no encontro anterior, representando numa cartolina as estratégias pensadas. No segundo momento, cada grupo deveria apresentar as estratégias elaboradas em conjunto e a partir das ideias, foi realizado um debate.

Acredita-se que as oficinas possibilitaram a reflexão conjunta prevista para levar ao diagnóstico acerca das dificuldades e das potencialidades relacionadas à execução da Proteção Social Básica via os CRAS da região em questão.

Todos os encontros realizados foram gravados para que a equipe de pesquisa pudesse ter a memória dos debates e para facilitar a escrita dos diários de campo imediatamente após a saída do campo. O diário de campo pode ser definido como um registro dos eventos e conversas ocorridas provenientes da observação e da progressão da pesquisa, sendo compreendido como uma fotografia instantânea que descreve um fragmento do momento da observação, bem como as observações do pesquisador (Roese et al., 2006).

4.2. Análise de Dados:

Os diários de campo foram analisados, de modo a dar origem à relatórios que pudessem destacar os aspectos que respondessem aos objetivos de pesquisa, para serem discutidos à luz da literatura sobre políticas sociais, assistência social e, mais especificamente, proteção social básica. Foram produzidos quatro relatórios analíticos, sendo um de cada CRAS da região de Maruípe.

Após, os quatro relatórios foram sistematizados, dando origem a apenas um relatório analítico que pudesse reunir aspectos referentes aos quatro CRAS analisados, proporcionando comparações e destacando as diferenças existentes entre eles.

4.3 Procedimentos éticos:

Visando a garantia da adequação da proposta aos preceitos éticos de uma pesquisa científica, o projeto foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFES, sob número de parecer 5.742.890. Além disso, todos os participantes assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

5 Resultados e Discussão

5.1 Conhecendo o cotidiano de trabalho dos CRAS do Território de Maruípe

No primeiro encontro, os profissionais trouxeram termos genéricos quando perguntados sobre o que fazem nos CRAS, como: “escuta ativa”, “busca ativa”, “acolhimento”, “atendimentos”, “grupos”, “mobilizações”, “reuniões”, “saídas externas”, “encaminhamentos”, “relatórios”, “planejamento”, “estudar” e “estudo de caso”, sem trazer um detalhamento sobre as atividades, como se os termos usados fossem autoexplicativos. A partir destas respostas, que poderiam coincidir com respostas dadas por profissionais de saúde, por exemplo, as pesquisadoras buscaram maior aprofundamento, fazendo perguntas que levassem os profissionais a uma descrição do que fazem e a exemplificar ações.

A primeira oficina também evidenciou discussão atrelada ao trabalho desenvolvido pelos assistentes administrativos nos CRAS. De acordo com as equipes, estes são os profissionais que primeiro recebem o usuário que chega à unidade socioassistencial. A/o assistente administrativa/o, que fica na recepção, além de organizar as agendas, também realiza a triagem dos casos, esclarece dúvidas, explica os benefícios oferecidos e efetua a inscrição digital do Cadastro Único (CadÚnico), diretamente no sistema. Isso agiliza o trabalho da equipe técnica, que complementa as informações e realiza as intervenções pontuais de acordo com cada caso. Contudo, o trabalho desempenhado na recepção dos CRAS extrapola as competências técnicas atribuídas ao cargo de assistente administrativo, uma vez que precisam identificar se o indivíduo que chega ao CRAS tem ou não perfil para ser acompanhado por algum de seus serviços. Para tentar sanar a falta de formação para a atuação exigida, a equipe administrativa de um dos CRAS frequentemente busca, por conta própria, qualificações adicionais para se sentir apta a tomar decisões sobre o perfil dos munícipes.

Diante desse cenário, uma solução mais eficaz, pensada pela própria equipe, seria estruturar um fluxo de atendimento no qual os munícipes fossem direcionados diretamente para a triagem com a equipe técnica logo na chegada ao serviço. Dessa forma, os assistentes administrativos poderiam concentrar-se em suas atribuições pautadas em resolução, garantindo um atendimento mais eficiente e alinhado às normativas da assistência social.

Outro dado relevante observado por meio da pesquisa no que compete ao cotidiano dos CRAS foi a atualização de diretrizes no início do ano de 2025, trazendo mudanças significativas na política de assistência social. Agora, o CadÚnico para famílias unipessoais deve ser realizado de forma diferenciada: um integrante da equipe técnica deve acompanhar uma/um auxiliar administrativa/o em visita domiciliar para validar as informações do solicitante. O objetivo dessa mudança é comprovar que o município realmente reside sozinho e avaliar suas condições de vida. No entanto, a estratégia governamental se mostra ineficaz, pois o cadastro continua sendo autodeclaratório. Assim, mesmo que o técnico encontre outras pessoas na residência, o munícipe pode alegar que se tratam de visitas temporárias. Segundo os trabalhadores, esse novo protocolo, além de não garantir maior precisão nos cadastros, sobrecarrega ainda mais os profissionais cotidianamente, retardando outros processos essenciais, como a abertura

de novos CadÚnicos. Além do mais, essa ação acaba por se configurar como uma estratégia de caráter fiscalizatório, destoando das atribuições do CRAS e dos princípios fundamentais que orientam a PNAS (2004).

Uma das equipes técnicas avalia que a estratégia adotada não é funcional para as assistentes administrativas que acompanham as visitas para a digitalização do cadastro, pois acaba por acrescentar mais uma atribuição à sua rotina. Isso resulta em sobrecarga para essas profissionais de nível médio, que já acumulam diversas demandas processuais e burocráticas na sede do serviço.

Por fim, ressaltamos que compreender o que os profissionais fazem no cotidiano do CRAS exige mais do que uma listagem de atividades: requer a leitura crítica das condições objetivas e subjetivas em que esse trabalho se realiza. Nomear o que se faz é também um ato político, que permite a visibilidade do trabalho, sua valorização e potencial transformação. A invisibilidade, por outro lado, contribui para a reprodução de práticas desarticuladas e para a perpetuação de um sistema que desresponsabiliza o Estado e sobrecarrega os trabalhadores.

5.2 Dificuldades de trabalho e propostas de resolução

Sobre as dificuldades do trabalho apareceram diversos aspectos, como: alta rotatividade, fragilidade da rede socioassistencial, estrutura física deficitária, sobrecarga e adoecimento mental dos trabalhadores, poucas ações no território e pouca oferta de educação permanente.

A alta rotatividade de profissionais é uma demanda que atravessa os serviços socioassistenciais de maneira geral. A principal hipótese para isso é o desmonte sofrido pela política de assistência social por conta do subfinanciamento. Nesse contexto, a alta rotatividade dos profissionais compromete a qualidade do trabalho e enfraquece os vínculos com os usuários. Além disso, Araújo (2017) reforça que a terceirização e a precarização dos contratos impactam proporcionalmente na desvalorização do profissional da assistência e, consequentemente, nos processos de adoecimento mental dos trabalhadores. Raichelis (2013) observa que a precarização do trabalho é um reflexo das crises estruturais do sistema capitalista, que reconfiguram o Estado e fragilizam os direitos trabalhistas.

Acerca do subfinanciamento do SUAS, desde 2016, o cenário de ascensão da extrema direita potencializou o avanço do neoliberalismo, o qual ganhou ainda mais força e incentivo no país. Neste mesmo período, a aprovação da Emenda Constitucional nº 95 institui o Novo Regime Fiscal da União congelando os gastos públicos primários por 20 anos (até 2036), estando incluídos neles os gastos com as políticas sociais, inclusive a Política de Assistência Social (Alves, 2024). Fica evidente com este cenário a responsabilização dos gastos públicos pela crise do país, no entanto, segundo Carvalho (2016), a crise não decorreu do crescimento das despesas, mas da diminuição de receitas impactadas, em grande parte, pelas políticas de desoneração fiscal e de benefícios ao grande capital. Essa PEC trouxe retrocessos para o SUAS, diminuindo o acesso aos direitos e o alcance dos serviços socioassistenciais para a população (Alves, 2024).

No ano de 2018, esse contexto é agravado com intensificação do desfinanciamento do SUAS e de atraso nos repasses (Alves, 2024). Em 2018, a aprovação da Lei Orçamentária Anual (LOA) demonstrou uma redução de 99% dos recursos da Política de Assistência Social, caindo de uma previsão de R\$ 2 bilhões para R\$ 2,4 milhões (Brasil, 2018).

Atualmente, no governo Lula, dados do Siga Brasil (Brasil, 2024) mostram que, até abril de 2024, os gastos do governo federal com assistência social totalizaram R\$ 93,4 bilhões, um aumento de aproximadamente 10% em relação ao ano anterior, quando os gastos foram de R\$ 84,7 bilhões (Alves, 2024). No entanto, esse aumento, de aproximadamente 10%, é insuficiente para compensar as perdas acumuladas nos últimos anos e fortalecer a capacidade protetiva das políticas sociais. O que poderia configurar como um grande avanço, ainda se mostra bastante limitado e restrito diante do cenário presente em nosso país (Alves, 2024).

Outro limite para o trabalho desenvolvido nos CRAS, refere-se às questões de saúde mental e os processos de adoecimento relacionados ao trabalho. Sobrecarga, estresse e acúmulo de demandas impactam emocionalmente os trabalhadores e são causas comuns para os processos de adoecimento nos serviços socioassistenciais de Vitória, segundo os profissionais. Estes reconhecem que a pressão por metas e a inflexibilidade nos horários dificultam o cuidado contínuo com a saúde mental, refletindo a precarização das condições e relações de trabalho.

Diante deste cenário, algumas equipes propuseram adotar estratégias de relaxamento que sejam externas ao ambiente de trabalho, assim, podem desabafar sobre seus problemas, a fim de proporcionar mais leveza e fluidez no ambiente de trabalho. Contudo, está se trata de uma estratégia individual e de responsabilidade, inclusive financeira, do trabalhador diante de um cenário criado pelo modo de produção capitalista.

Os trabalhadores ainda colocaram a importância de que a Secretaria Municipal de Assistência Social possa promover e incluir na agenda dos CRAS momentos para realizar ações continuadas, como palestras e rodas de conversa sobre saúde mental. Essas iniciativas, além de fomentar o debate no ambiente de trabalho, atuam como ferramentas preventivas, promovendo um espaço mais saudável e acolhedor para os trabalhadores e fortalecendo o enfrentamento coletivo dos desafios estruturais da assistência social. Contudo, mais importante do que isso, seria que fossem revistos os modos precarizados de trabalho presentes na assistência social, como os contratos temporários e a baixa remuneração.

Em relação à estrutura física, as unidades relataram o quanto isso impacta o seu cotidiano de trabalho. Um dos CRAS, por exemplo, encontra-se em condições precárias, o que limita muitas das exigências imprescindíveis para o funcionamento correto dos serviços ofertados. Diferentemente das outras unidades, este CRAS apresenta uma estrutura deficitária, exemplo disso é a ausência de salas adequadas para atividades sigilosas e grupos previstos no PAIF. Entretanto, segundo o Caderno de Orientações do CRAS (Brasil, 2009, p.54),

todo CRAS deve dispor de, no mínimo, uma Recepção (12m²); Sala de atendimento (12m²); Sala de uso coletivo (35m²); Sala administrativa (20m²); Copa (5m²); e Banheiros (10m²)". Contudo, o CRAS referido dispõe de apenas uma recepção, uma sala administrativa, dois banheiros e uma cozinha o que corresponde ao todo (~80m²) de espaço disponível. Ou seja, não possui a estrutura prevista nas orientações.

Assim, é preciso reforçar que se o equipamento não dispõe de salas fechadas, com boa acústica, não se pode garantir o sigilo das informações trazidas pelo munícipe para um profissional da equipe técnica no momento do seu atendimento individual. Estas precárias condições estruturais impõem desafios que excedem a capacidade da equipe técnica, comprometendo a eficácia do trabalho. Como saída para o problema, são realizadas atividades externas, em locais como a Unidade Básica de Saúde (UBS) ou a área externa de parques públicos. Essa situação exemplifica como os profissionais precisam se apoiar mutuamente para manter o funcionamento do serviço, frequentemente buscando por si próprios soluções para diversas situações do cotidiano institucional.

Além dessas dificuldades, segundo os profissionais, a localização do CRAS e sua estrutura tornam-se mais vulneráveis à violência local, com o risco de intimidação e coerção intensas do tráfico na região. Os conflitos e ameaças internas afetam diretamente o ambiente de trabalho de maneira hostil, especialmente pela ausência de uma saída de emergência na edificação, tornando o ambiente ainda mais perigoso para profissionais e munícipes.

Outro desafio bastante discutido foi a fragilidade da rede socioassistencial e intersetorial, aparecendo como uma demanda o fortalecimento da articulação intersetorial, especialmente com as Unidades Básicas de Saúde (UBS). Em um contexto marcado por conflitos relacionados ao tráfico e disputas de poder nos territórios, a integração entre setores é essencial para uma abordagem mais abrangente e eficaz.

Parte dos CRAS deste território tiveram dificuldade de pensar em estratégias para superar a fragilidade da rede intersetorial. Embora os profissionais tenham mencionado atividades como grupos de trabalho, visitas domiciliares e estudos de caso, as estratégias apresentadas foram vagas e carecem de detalhamento, refletindo um posicionamento inseguro sobre a temática. Segundo Gomes (2019), a falta de compreensão e diálogo entre os serviços públicos, a falta do reconhecimento da importância do trabalho intersetorial ou a dificuldade de realizar a práxis profissional são intensificadores da dificuldade de se trabalhar em rede.

Ao analisar este fato cria-se a hipótese de que a falta do tempo hábil para estudar, impede os profissionais de olharem para os casos de forma mais crítica e analítica, pois muitas vezes são engolidos pelo imediatismo do cotidiano, pela sobreposição de agendas e a necessidade de bater metas.

Após reflexões, diante da dificuldade de traçar ações, foi discutida a importância de os profissionais buscarem formas de mapeamento e aproximação com a rede intersetorial. Uma das unidades se destacou por apresentar propostas mais objetivas numa tentativa de superar o problema da dificuldade do trabalho em rede. A equipe focou em exemplos práticos, como: convidar lideranças comunitárias para diálogos, promover reuniões com a rede intersetorial, realizar visitas institucionais e desenvolver atividades externas ao CRAS.

Outra equipe, embora tenha reconhecido a importância dos encaminhamentos, apontou que há entraves significativos. Os profissionais alegaram que a maior dificuldade dentro da rede é a escassez de vagas e longas listas de espera na saúde, situação que está para além de sua agência, sendo uma questão mais estrutural e fragilidade da política de garantir um sistema de saúde universal, equitativo e integral. Nesse contexto, foi sugerido

que os munícipes fossem incentivados a registrar reclamações na ouvidora da PMV, sobre as longas listas de espera e a demora em conseguir os atendimentos, pois a mobilização popular pode fortalecer reivindicações e mudanças. Essa abordagem evidencia, mais uma vez, o papel da equipe técnica como agentes de transformação social, promovendo o conhecimento, incentivando a autonomia da população atendida.

Outra dificuldade apontada foi sobre as ações no território, uma vez que os CRAS geralmente realizam a maior parte de suas ações dentro do equipamento. Como uma estratégia para superar essa questão, uma das equipes propôs encontros abertos e acessíveis para toda a comunidade, em praças públicas, quadras ou outro local que tenha uma maior circulação dos munícipes, potencializando o engajamento de novos participantes e reforçando a percepção de pertencimento e responsabilidade comunitária. Essa iniciativa não apenas pode superar a baixa adesão ao CRAS, mas também pode ampliar a eficácia da comunicação, ou seja, o CRAS precisa fazer o movimento contrário indo até os munícipes em vez de sempre esperá-los convidando-os para a sede. Segundo os profissionais, estas reuniões teriam um grande potencial de identificação dos moradores do bairro como lideranças comunitárias.

Ademais, foi enfatizada nesta discussão a necessidade de inovar na forma como as informações são repassadas à comunidade. Os profissionais apontaram que, por meio das ações territoriais, as informações sobre os direitos da população e ações realizadas pelo CRAS, podem ser passadas como uma “bola de neve” pelos líderes comunitários aos moradores do bairro. A estratégia consiste, portanto, em utilizar lideranças comunitárias para divulgar informações de forma progressiva e orgânica, valorizando as capacidades de influência e promovendo a circulação eficiente das informações sobre os serviços.

Também foram elencadas estratégias de aproximação com a escola de samba do território, visando visitas ao local de confecção das fantasias, além do convite para que a escola participasse das atividades no CRAS. Da mesma forma, planeja-se o contato com a banda de congo local para promover apresentações aos moradores próximos ao CRAS.

Para ocupar as ruas, frequentemente descritas pelos moradores como escuras e perigosas à noite, as ações devem ser realizadas em espaços públicos, como praças e quadras, locais de maior circulação, para ampliar o engajamento dos participantes e fortalecer a sensação de pertencimento e responsabilidade comunitária. Nesse sentido, Silva et al. (2014) ressalta que viver em comunidade implica identificação com o território, construção de uma subjetividade coletiva, sensação de segurança e solidariedade nas relações sociais. Assim, a aproximação com as manifestações culturais locais, como a escola de samba e o congo, resgata as raízes históricas do bairro, favorecendo a conexão dos moradores com sua cultura ancestral e fortalecendo sua identidade territorial.

Por fim, outro tópico bastante discutido nas oficinas foi sobre a importância de educação permanente e continuada. Em um dos CRAS, a equipe técnica destacou as dificuldades enfrentadas no cumprimento de metas quantitativas, muitas vezes sentindo-se engolida pelos números. A metáfora da vendedora que precisa bater metas expõe um dilema crítico: o conflito entre a pressão por resultados numéricos e a busca por um atendimento de qualidade para

os munícipes. Neste cenário, a queixa é sobre a falta de tempo para capacitação da equipe e discussão de estudos de caso.

Em outro CRAS, a equipe observou explicitamente sua carência de preparo técnico necessidade de educação permanente. Os profissionais alegaram que precisam de mais formações que aprofundem o entendimento sobre vulnerabilidade social e contribuam para a melhoria dos processos de trabalho, assim como prevê a Política Nacional de Educação e Permanência:

A Educação Permanente em um sentido mais amplo, diz respeito à formação de pessoas visando a dotá-las das ferramentas cognitivas e operativas que as tornem capazes de construir suas próprias identidades, suas compreensões aos contextos nos quais estão inseridas e seus julgamentos quanto a condutas, procedimentos e meios de ação apropriados aos diferentes contextos de vida e de trabalho e à resolução de problemas (Brasil, 2013).

Sem esse investimento, as práticas profissionais permanecem aquém das demandas complexas da realidade social, comprometendo a eficácia das ações propostas. A Política Nacional de Educação Permanente (Brasil, 2013) diz respeito à formação de pessoas visando a dotá-las das ferramentas cognitivas que as tornem capazes de construir suas próprias identidades, suas compreensões aos contextos nos quais estão inseridas. A utilização de recursos teóricos, metodológicos e tecnológicos requer uma visão de totalidade acerca dos direitos socioassistenciais e das demandas por benefícios e serviços. São pontos essenciais que exigem dos profissionais um profundo conhecimento das leis, diretrizes e políticas que regem o SUAS (GESUAS, 2022).

A partir destes limites apontados, foi possível observar que a política de assistência vem sofrendo arduamente com o subfinanciamento, afetando os profissionais e impactando suas vidas pessoais, para além da esfera profissional. Em muitas discussões, sempre foi ressaltada a necessidade de ser criativo para realizar o trabalho de forma eficiente, de acordo com a realidade da instituição, lidando com imprevistos, falta de recursos, ausência de espaços físicos que permitam o sigilo adequado para o trabalho, carência de acessibilidade física e atitudinal, fragilidade do trabalho em rede intersetorial e ausência de atividades no território seja pela insegurança, seja pelo distanciamento do CRAS em relação ao território. Além disso, destaca-se a insuficiência dos processos de educação permanente existentes, que se baseiam, principalmente, em ações mais burocráticas e tecnicistas do que, necessariamente, em conteúdos que atravessam e impactam o dia a dia dos profissionais, evidenciando uma deficiência no âmbito da educação permanente.

5.3 Potencialidades de trabalho

As equipes de cada CRAS foram levadas a refletir sobre as potencialidades de suas atuações e bem como, do serviço ofertado para as famílias atendidas. Dessa forma, um dos CRAS pontuou como uma das potencialidades a ampliação do número de profissionais no serviço, sendo o recurso humano bem capacitado, contando com quatro duplas de assistentes sociais e psicólogos, uma vez que nem todo o município conta com profissionais qualificados para o serviço.

Cabe destacar que tal ampliação aconteceu no município de Vitória no ano 2024, visando a ampliação do recurso humano para melhor atender a alta demanda e de acordo com a Resolução CNAS/MDS N° 145, de 29 de Fevereiro 2024, que prevê a ampliação da rede socioassistencial e atualização das normativas do SUAS, com expansão dos serviços de Proteção Social Básica e Especial de Média e Alta Complexidade, ampliando as equipes de referência e equipes volantes, considerando as especificidades e as diversidades dos territórios, do campo e das cidades (Brasil, 2024c).

Ademais, uma potencialidade elencada foi a existência do Serviço de Atendimento no Domicílio (SAD) que é inovadora, pioneira e única em todo o Estado. Foi implementado no início do ano de 2023, tendo por objetivo atender pessoas idosas e/ou pessoas com deficiência (qualquer idade) ao nível da Proteção Social Básica. O serviço conta com uma equipe multidisciplinar composta por assistente social, psicólogo, educador social e motoristas para a realização do trabalho (Blackman, 2023).

A equipe apontou também como potente o SIGMA, que embora possua suas limitações, ainda é um sistema que funciona melhor do que em outros municípios. Os profissionais destacaram ainda sobre a disponibilidade de carros para o transporte dos profissionais e munícipes para o desenvolvimento de atividades externas, contando com ônibus e vans adaptados, viabilizando e fortalecendo as ações no território, sendo considerado pela coordenadora um grande avanço para o serviço. O acesso a computadores e outros recursos tecnológicos também foram mencionados, pois, apesar de serem insuficientes, possibilitam a realização do trabalho, bem como os materiais de escritório (caneta, papel, lápis) que existem em uma quantidade adequada para o cotidiano de trabalho.

O acompanhamento familiar e a busca ativa foram pontos importantes mencionados pelas equipes como sendo potencialidades do trabalho, visto que com essas estratégias têm conseguido atender muitas famílias, contribuindo para que mais munícipes tenham acesso aos benefícios disponíveis como o auxílio natalidade e o Vix Mais (um cartão que é ofertado para que o munícipe consiga fazer suas compras de acordo com a necessidade).

Ainda pontuaram que há uma boa organização no processo de trabalho, tendo a equipe grande liberdade entre si, além de possuírem uma rede socioassistencial fortalecida. Similarmente ao que foi pontuado neste CRAS, a equipe de outra unidade mencionou como potencialidades a criatividade, a dedicação e a resiliência da equipe, uma vez que o equipamento enfrenta limitações estruturais. Os profissionais também pontuaram que o equipamento tem uma boa relação com a rede intersetorial e socioassistencial, com bom contato com as lideranças locais e escuta qualificada.

Cabe destacar a peculiaridade de um dos CRAS, uma vez que essa unidade apresentou maior dificuldade para elencar potencialidades em sua atuação que as demais, não conseguindo elencar nenhuma potência. Esse posicionamento contrasta com a abordagem de outros coordenadores do território em questão, que valorizam as qualidades individuais e coletivas da equipe como estratégia para superar os desafios.

Considerações Finais:

Essa pesquisa dedicou-se a compreender o cotidiano de trabalho das quatro unidades de CRAS do Território de Maruípe, além de conhecer e analisar as potencialidades e limites de cada equipe para a implementação da proteção social básica e identificar estratégias voltadas ao fortalecimento da implantação dos serviços socioassistenciais.

Nas oficinas sobre o cotidiano de trabalho no CRAS, foi possível observar que, ao falarem sobre seu dia a dia, usaram de palavras e termos generalistas como: “planejamento”, “atendimento” e “encaminhamentos” que não necessariamente exemplificam sobre suas atividades cotidianas, não trazendo detalhamento, nem especificidades da assistência social. Também foi mencionado o papel dos auxiliares administrativos que possuem a responsabilidade de definir o encaminhamento dos munícipes e determinar qual será o tipo de atendimento ofertado ao usuário. Entretanto, esses profissionais não possuem formação técnica para desempenhar tal função.

As principais dificuldades apontadas pelas equipes foram: alta rotatividade de trabalhadores, necessidade de educação continuada, espaço físico inadequado e dificuldade de comunicação com a rede intersetorial. Em relação às possíveis estratégias para a superação de alguns dos limites, foi identificada pouca possibilidade de ação do trabalhador, seja pela naturalização das condições de trabalho, pela alta rotatividade ou mesmo pela responsabilização total da gestão municipal. Ressaltaram-se propostas para a melhora da comunicação com a rede intersetorial, como convites direcionados às lideranças comunitárias, realização de visitas institucionais e desenvolvimento de atividades externas ao CRAS, em encontros abertos e acessíveis para toda a comunidade.

Ademais, os profissionais relataram que existem muito mais dificuldades e limites do que potencialidades no seu cotidiano de trabalho, sendo destacado pelos profissionais como potência a criatividade, resiliência e trabalho em equipe para a superar os desafios.

Espera-se que essa pesquisa possa contribuir para maior qualificação das ações profissionais na consecução da proteção social básica, promover um espaço de reflexão, debates sobre o funcionamento das políticas socioassistenciais, e sobre as condições de trabalho dos profissionais que compõem a política, porque são partes fundamentais para o bom funcionamento das políticas públicas de assistência social e da gestão social.

Referências Bibliográficas

ALMEIDA, L. A.; AFONSO, M. L. M. O diálogo interdisciplinar no CRAS: desafios para a equipe multidisciplinar de proteção social básica. **Braz. J. of Develop.**, Curitiba, v. 6, n.12, p.96785-96804 dec. 2020.

ARAUJO, R. **Contrarreforma do Estado e o Subfinanciamento da Seguridade Social**. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Serviço Social – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Instituto de Psicologia. Porto Alegre, p. 47 - 50, 2017. Acesso em: 20 mar. 2025

BLACKMAN, R. **Serviço de Atendimento Domiciliar (SAD) de Vitória completa três meses**. Vitória, 08 de maio de 2023. Notícias. Disponível: <https://www.vitoria.es.gov.br/noticias/servico-de-atendimento-domiciliar-sad-de-vitoria-completa-tres-meses-47604>>. Acesso em: 01/04/2025

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Lei Orçamentária Anual para 2018**. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, 2018. Disponível: <https://www2.camara.leg.br/orcamento-da-uniao/leisorcamentarias/loa/2017/tramitacao/texto-final>>. Acesso em: 19/03/2024.

BRASIL. Lei n. 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742.htm. Acesso em: 13 jan. 2024.

BRASIL. CNAS. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução n. 145 de 15 de outubro de 2004. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS**. Brasília, DF, 2004. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf. Acesso em: 13 jan. 2024.

BRASIL. CNAS. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução n. 01 de 25 de janeiro de 2007. Publica o texto da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 2007. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=26/01/2007&jornal=1&pagina=40&totalArquivos=80>. Acesso em: 13 jan. 2024.

BRASIL. CNAS. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução n. 109 de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de serviços socioassistenciais. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 2009, A. Disponível: http://blog.mds.gov.br/fnas/wp-content/uploads/2018/06/Tipificacao_Nacional_de_Servicos_Socioassistenciais_2013.pdf / Acesso em: 13 jan. 2024.

BRASIL. **Política Nacional de Educação Permanente do SUAS/ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome** – 1ª ed. – Brasília: MDS, 2013, 57p. Acesso em: 26 jan. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Trabalho do agente comunitário de saúde** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2009. p.24 - p.26). Acesso em: 25/03/2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução Nº 145, de 29 de fevereiro de 2024. **Diário Oficial da União**. Seção 1. Brasília - DF. 01 mar. 2024, C. Disponível em: <https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/regulacao/visualizar.php?codigo=6697>; Acesso em: 01/04/2025

BROSE, M. **Introdução à moderação e ao método ZOPP**. Recife: GTZ, 1993.

BRASIL. **Centro de Referência de Assistência Social – CRAS/ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**. – 1. ed. – Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009, B. p.50. Acesso em: 19 mar. 2025. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cadernos/orientacoes_cras.pdf;

FREITAS, Rita de Cássia Santos; BRAGA, Cenira Duarte; BARROS, Nívea Valença. Famílias e Serviço Social - Algumas Reflexões para o debate. In: DUARTE, Marco José de Oliveira; ALENCAR, Mônica Maria Torres (orgs.). **Família & Famílias: práticas sociais e conversações contemporâneas**. Lumen Juris editora; 2010, p. 30- 31.

GESUAS. **A importância da educação permanente aos trabalhadores do SUAS**. Blog GESUAS, 1 jul. 2022. Disponível em: <https://blog.gesuas.com.br/educacao-permanente/>. Acesso em: 13 ago. 2025.

GOMES, Débora Polyana. **As dificuldades da articulação em rede no Centro de Referência de Assistência Social–CRAS**. [S. l.]: CRESS-PR, 2019. Disponível em: <https://cresspr.org.br/wp-content/uploads/2022/08/AS-DIFICULDADES-DA-ARTICULACAO-CC%27A-CC%283O-EM-REDE-NO-CENTRO-DE-REFERE%28NCIA-DE-ASSISTE%28NCIA-SOCIAL-%E2%80%93-CRAS.pdf> .Acesso em: 5 ago. 2025.

MANDU, Janaina Alves Monteiro; AZEVEDO, Nilo Lima de. Financiamento da política de assistência social: breve análise do desmonte dessa política no período de 2016 a 2023. **Serviço Social & Sociedade**, v. 147, n. 2, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.375>; Acesso em: 09/03/2025.

MEDEIROS, J. **A Importância da Educação Permanente aos Trabalhadores do SUAS**. Disponível em: <<https://blog.gesuas.com.br/educacao-permanente/>>. Acesso em: 25 mar. 2025.

MOTA, A. E.; MARANHÃO, C. H.; SITCOVSKY, M. As tendências da política de assistência social, o SUAS e a formação profissional. In: MOTA, A. E. (org.). **O mito da assistência social**: ensaios sobre Estado, política e sociedade. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2010. p. 180-198.

OLIVEIRA, M. L.; MALFITANO, A. P. S. O Sistema Único de Assistência Social e os trabalhadores na Política Nacional Assistência social: um enfoque às terapeutas ocupacionais. **Serviço Social Em Revista**, v. 24, n. 1, p. 148-169, 2021.

PALMIERE, J. A. F.; SILVA-JUNIOR, A. B. Fragilidades da proteção social básica: pensando condições de trabalho a partir de vivências em um CRAS. **Revista Psicologia & Saberes**. v. 8, n. 11, 2019.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Decreto nº 6.307, de 14 de dezembro de 2007. Dispõe sobre os benefícios eventuais de que trata o art. 22 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. **Diário Oficial da União**, Brasília, Seção1,p.8,17dez.2007.Disponível: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6307.htm. Acesso em: 13 ago. 2025.

RAICHELIS, R. Proteção social e trabalho do assistente social: tendências e disputas na conjuntura de crise mundial. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Cortez Editora, n. 116, p. 609-635, jul. 2013. DOI <https://doi.org/10.1590/S0101-66282013000400003>. Acesso em: 28 mar. 2025.

ROESE, A. et al. Diário de Campo: construção e utilização em pesquisas científicas. **Online Brazilian Journal of Nursing**, vol. 5, n. 3, p. 1-7, 2006.

ROMAGNOLI, R. C. Relações macropolíticas e micropolíticas no cotidiano do CRAS. **Psicologia & Sociedade**, v. 28, n. 1, p. 151–161, jan. 2016.

SANTOS, M. **Por uma outra globalização**: do pensamento único à consciência universal.6. ed. Rio de Janeiro: Record, 2001. 236 p.

SEMFA/SUB-TI, D. PELA. **Carta de Serviços de Vitória | Cidadãos, empresas e servidores**. Disponível em: <<https://encurtador.com.br/epF53>>. Acesso em: 28/03/2025.

SILVA, C. R. As atividades como recurso para pesquisa. **Cadernos de Terapia Ocupacional UFSCar**, São Carlos, v. 21, n. 3, p. 461-470, 2013.

THIOLLENT, M. **Metodologia da Pesquisa ação**. Editora Cortez: São Paulo, 1985.

THIOLLENT, M. **Metodologia da Pesquisa ação** [livro eletrônico]. Editora Cortez: São Paulo, 2022.

ZACARIAS, I. R. **Convênios e terceirizações no SUAS**: a experiência do município de Porto Alegre (RS). In: Encontro Internacional De Política Social, 4.; Encontro Nacional De Política Social, 11., 2016, Vitória. Anais [...]. Vitória: UFES, 2016. p. 1-14. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/einps/article/view/12849>. Acesso em: 11 de Agosto de 2025.