

**INSTITUTO ENSINAR BRASIL  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DOCTUM DE TEÓFILO OTONI – MG –  
UNIDOCTUM  
CURSO SUPERIOR SERVIÇO SOCIAL – EAD**

**VERA LÚCIA GOMES DE SOUZA**

**A ATUAÇÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NO CRÁS DA CIDADE DE TEÓFILO  
OTONI, ESTADO DE MINAS GERAIS**

**TEÓFILO OTONI- MG  
2023**

**VERA LÚCIA GOMES DE SOUZA**

**A ATUAÇÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NO CRÁS DA CIDADE DE TEÓFILO  
OTONI, ESTADO DE MINAS GERAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso II  
apresentado a Universidade DOCTUM, do  
curso de Assistência Social como requisito  
para a obtenção do título de graduação.

**TEÓFILO OTONI- MG  
2023**

## **A ATUAÇÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NO CRÁS DA CIDADE DE TEÓFILO OTONI, ESTADO DE MINAS GERAIS**

**RESUMO** O presente texto abordou a temática “A atuação dos Assistentes Sociais no CRAS da cidade de Teófilo Otoni, estado de Minas Gerais”. O Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) enfrenta no seu cotidiano uma demanda desafiadora e complexa. Que requer atuação eficaz e de qualidade por parte do Assistente Social e de sua equipe de trabalho. Menciona que os problemas sociais existentes são consequências de traços históricos remotos ocorridos ao longo da história do Brasil. O CRAS como instituição de proteção social surgiu por uma necessidade de corrigir as distorções sociais existentes. Sendo assim, o CRAS depende de profissionais com competências e habilidades para o enfrentamento de sua demanda que cresce cada dia mais. Problemas constatados por uma pesquisa de campo realizada como sustentação dos conhecimentos teóricos. Com base em sustentação de revisão de literatura menciona que apesar do CRAS ter avançado em seu poder de atuação ainda carece de novas frentes de políticas públicas para o enfrentamento dos problemas sociais. E por fim, identificou algumas demandas atribuídas ao Assistente Social, presentes no CRAS da cidade de Teófilo Otoni. Como uma instituição que preocupa e zela pela proteção social de seus usuários e da população local em estado de vulnerabilidade social e risco.

**Palavras-chave:** Serviço Social; CRAS. Assistente Social. Proteção Social Básica.

## 1. INTRODUÇÃO

Cidadãos da cidade de Teófilo Otoni de Minas Gerais que precisam de ajuda para atender suas necessidades básicas recorrem ao Centro de Referência da Assistência Social (CRAS). E o profissional responsável a esta prestação de serviços é o Assistente Social. Por ser um especialista qualificado para fornecer a assistência devida, garantido direitos em favor do bem-estar social. Sempre amparado em leis de assistência social provenientes de políticas públicas. Identifica os requisitos de desenvolvimento do trabalho e busca soluções dentro dos CRAS. Atua de acordo com as demandas com base em diagnósticos para melhorar a qualidade de vida dos usuários do CRAS que estão em situações de vulnerabilidade e riscos sociais. O Assistente Social do CRAS considera a realidade social, age com base na realidade e faz propostas para implementar mudanças no resgate da cidadania e dos direitos sociais. Sendo assim, responsável pelo diagnóstico, planejamento, organização, análise, execução e avaliação de programas em várias áreas e contextos, como educação, habitação, segurança, assistência social, cultura e saúde, com base em práticas assistenciais, fazendo contato direto com pessoas em situações de riscos.

“A atuação dos Assistentes Sociais no CRÁS da cidade de Teófilo Otoni, estado de Minas Gerais” é o tema desta pesquisa. Fundamentou-se nas problemáticas: O que determina a Política de Assistência Social na Constituição Federal Brasileira de 1988? Quais são os instrumentos usados pelo Assistente Social? O que caracteriza Proteção Social Básica da Assistência Social? E quais são as demandas desenvolvidas pelo Assistente Social no CRAS da cidade de Teófilo Otoni?

A pesquisa discute e aponta ações implementadas pelo Assistente Social do CRÁS da cidade de Teófilo Otoni, Minas Gerais. Como representante da Secretaria Municipal de Assistência Social do referido município, e, com base na demanda constada que atuava na promoção de proteção social aos cidadãos de Teófilo Otoni. Sempre atento às necessidades mais urgentes em defesa do bem estar social local. Através de ações conjuntas com os integrantes da equipe de profissionais do CRAS estava sempre em alerta aos indivíduos que procuravam a instituição, ou encaminhados por outras instituições do órgão público como o Ministério Público, Secretaria Municipal de Saúde, Conselho Tutelar, etc. para aplicar as devidas necessidades. Apoiando-se em benefícios sociais de amparos legais, programas,

campanhas e projetos para que os cidadãos tenham seus direitos assistidos. E em alguns casos aponta diretrizes do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). A preocupação maior se apoia em reduzir problemas recorrentes, riscos e proteger os direitos sociais principalmente de seus usuários.

O texto lista os meios pelos quais o Assistente Social interage diretamente com a realidade social. As ferramentas essenciais para o trabalho de assistência social, incluindo visitas "in loco", entrevistas, observação, acolhimento, atendimento, acompanhamento, trabalho em grupo, campanhas, dinâmicas de grupo e reuniões. Aponta características básicas da Proteção Social da Assistência Social, como serviços destinados a ajudar as famílias e os indivíduos a aumentar sua proteção. Além disso, registra as demandas enviadas ao Assistente Social no CRAS da cidade de Teófilo Otoni. Como uma instituição que preocupa e zela pela proteção da população local com vulnerabilidade social.

A investigação se apoiou como marco teórico em Seixas, (2007), que defende de que o profissional do serviço social atua de acordo com as diretrizes da organização social vigentes. Guerra (2010) por defender que as políticas sociais são resultadas de situações históricas. Braga (2011) afirma que o CRAS deve prestar serviço para promover mudanças significativas para a população. Iamamoto (2009) ao afirmar que a questão social é expressão das desigualdades sociais constitutivas do capitalismo. Mestriner (2008) relata que as defasagens apresentadas pelo sistema assistencial contribuem para a organização, ampliação e interiorização da Assistência Social. Sposati (2012) ao admitir que a PNAS 2004 resultou de amplo processo de debates descentralizados. Couto (2008) por defender a universalização como fundamental para atender as novas demandas postas pela sociedade. Além de citar documentos como leis e resoluções voltados para o serviço social no Brasil. Como a Constituição Federal Brasileira de 1988, no art. 194 que estabelece a seguridade social.

Objetivo geral se fundamentou em conhecer analiticamente o trabalho do Serviço Social do CRAS da cidade de Teófilo Otoni de Minas Gerais na atualidade e seu impacto nas demandas de proteção e seguridade da população local. Como objetivos específicos: identificar a Política de Assistência Social no Brasil a partir da Constituição Federal de 1988; identificar os instrumentos usados pelo Assistente Social; identificar a importância da Proteção Social Básica da Assistência Social; e

analisar as demandas desenvolvidas pelo Assistente Social no CRAS da cidade de Teófilo Otoni.

O estudo sobre o trabalho e seus desdobramentos do Assistente Social à frente do CRAS da cidade de Teófilo Otoni que justifica esta pesquisa. Atualmente, o município fica em uma região mineira denominada Vale do Rio Jequitinhonha e Mucuri. Onde existem muitas distorções sociais, econômicas e políticas, que ainda impactam no modo de vida da população local. Para erradicar os problemas existentes implementou uma instituição pública de apoio e proteção às pessoas em vulnerabilidade social em Teófilo Otoni, com reconhecimento de sua história e ações. Como uma unidade descentralizada, o CRAS é representado principalmente pelo governo municipal do município supracitado Responsável pelo gerenciamento, manutenção e fornecimento de serviços de proteção social essenciais à população atendida. O CRAS de Teófilo Otoni é reconhecido como o caminho mais seguro de entrada das pessoas necessitadas no Sistema Único de Assistência Social (SUAS). O que permite que muitas famílias locais tenham acesso à rede de proteção social. Assim, devido a grandiosidade da função do Assistente Social à frente do CRAS de Teófilo Otoni, em zelar pelo bem-estar da sociedade atendida que se fez necessário aprofundar no conteúdo.

A pesquisa utilizou como metodologia a revisão de literatura e pesquisa de campo. Partiu do princípio dos resultados do Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório e da elaboração de um projeto de pesquisa fundamentado em conhecimentos históricos e pesquisa de campo, realizado no CRAS do município de Teófilo Otoni, Minas Gerais. Uma abordagem analítica, investigativa e reflexiva. Foi realizado leitura, análise e fichamentos de livros, artigos e monografias do Google Acadêmico, publicações, leis vigentes e documentos para a realização de um estudo teórico bibliográfico. Utilizou estudos e análises de registros de ações desenvolvidas pelo CRAS de Teófilo Otoni, em que apontou os desafios enfrentados pelo assistente social no seu exercício profissional. Para entender a funcionabilidade de uma instituição social que se fez necessário recorrer à fundamentação teórica, recorrendo a escritores que debatem sobre a temática apresentada. O texto está estruturado em quatro partes e cada uma apresenta assuntos relacionados ao tema proposto.

## **2. REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 Política de Assistência Social no Brasil a partir da Constituição Federal de 1988**

A Constituição Federal Brasileira de 1988 é reconhecida como a mais democrática já existente na história do país. Com um olhar mais efetivo às questões que regem uma sociedade na contemporaneidade. Voltada para a organização e funcionabilidade dos poderes que zelam pelos direitos do cidadão brasileiro, bem como pela garantia dos direitos sociais e individuais ao rigor da lei, possibilitando aos processos e mecanismos ao exercício à cidadania por ela estabelecidos.

Sendo assim, a Constituição Federal de 1988 é considerada um marco importante no reconhecimento da Política de Assistência Social no Brasil. Um documento que a partir de então reconhece a Assistência Social como uma política pública em defesa da seguridade social. Como determina o Art. 194. ao reconhecer que “A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social” (BRASIL/CF, 1988). A preocupação maior se fundamenta em atuar nos riscos sociais dos quais qualquer cidadão brasileiro possa estar sujeito, como assistência à maternidade, velhice, acidente grave, invalidez, doenças, estado de reclusão e morte.

Em 1993, foi implementada a Lei de número 8.742, em que determinou que “A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, [...] ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas”. Compreende-se que se coloca em primeiro plano a garantia das necessidades básicas aos cidadãos, às famílias, ou melhor, a indivíduos ou qualquer grupo social em defesa à sobrevivência. Sendo acolhidos, incluídos e assistidos ao convívio familiar e comunitário, através de projetos, programas e benefícios que promovem proteção social, seja básica ou especial.

Segundo Sposati (2012, p.9) a Política Nacional de Assistência Social – PNAS de 2004 em que “resultou de amplo processo de debates descentralizados [...]. Seu eixo central e a Proteção Social não contributiva como alargamento do alcance da

política brasileira de proteção social como direito”. Incorporar as demandas presentes na sociedade brasileira para a efetivação da assistência social como direito de cidadania e responsabilidade do Estado.

Nesse sentido, visa elevar a qualidade de vida do indivíduo por meio da prestação de serviços à população em situação de vulnerabilidade, incluindo as pessoas do Cadastro Único, beneficiários do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada (BPC), etc. Dentre os serviços básicos se pode apontar o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas Idosas e com Deficiência.

A partir da Constituição Federal Brasileira de 1988 os direitos básicos ficaram assim determinados a todos os cidadãos.

Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos: I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; II - o amparo às crianças e adolescentes carentes; III - a promoção da integração ao mercado de trabalho; IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei. (BRASIL/CF, 1988).

Os artigos 203 e 204 da CF/88 abordam a organização da Assistência Social e as medidas relacionadas ao financiamento da seguridade social. Além da garantia dos direitos básicos de cidadania, aumenta a cobertura dos serviços de assistência social para as pessoas que até então estavam desprotegidas. Esse amparo legal inovou a Assistência Social como política social, ao voltar a atenção ao atendimento a uma população que antes não tinha direitos assegurados por lei. O campo de assistencial social passou a entender que havia a necessidade de lidar com as dificuldades de sobrevivência que indivíduos estavam sujeitos, comprometendo suas necessidades básicas como cidadão e ser humano, e que o Estado deve assumir (COUTO, 2006, p. 170).

Apesar deste grande avanço, vale a pena mencionar o texto das Leis da Organização da Assistência Social (LOAS), que reforça os direitos convencionais da Assistência Social, reconhecendo os direitos dos idosos, das crianças e das pessoas com deficiência como beneficiários das ações assistenciais mencionadas no artigo 20 da Lei no 12.435/2011, que fala sobre o benefício de prestação continuada.

## **2.2 Os instrumentos usados pelo Assistente Social no CRAS de Teófilo Otoni**



A maior arma de um profissional para combater os problemas existentes se encontra em seus instrumentos de trabalho. Uma forma de objetivação da intencionalidade no sentido de adotar medidas cabíveis às soluções desejadas. Na medida que os problemas avançam ou surgem novos problemas se faz necessário e urgente repensar esses instrumentos. Fazendo com que se atualizem para serem cada vez eficazes. Nesse sentido, o Assistente Social do CRAS de Teófilo Otoni preocupa em utilizar instrumentos que o ajude no enfrentamento dos problemas sociais existentes. Afinal por intermédio desses instrumentos que o Assistente Social constrói meios para transformar e modificar a realidade social indesejada, buscando respostas e superação de demandas sociais local.

Segundo Seixas (2007), “o profissional do serviço social é um trabalhador assalariado e experimenta [...] as injunções da lógica vigente, [...] construiu um projeto ético político hegemônico dissonantes das diretrizes vigentes (SEIXAS, 2007, p.32). Infere-se uma profunda insatisfação do profissional do serviço social quanto à realidade sócio-político que enfrenta no país. Culpa às limitações teóricas instrumentais e político-ideológico sem perspectiva de mudança no aspecto social. O que se percebe para atender a dinâmica do desenvolvimento social brasileiro se faz necessário rever as condições em que se encontram o Assistente Social, adequar-se às dimensões do poder de atuação das políticas públicas, como também rever o seu Código de Ética.

Neste texto, não se aprofunda a questão da instrumentalidade profissional do Assistente Social em toda a sua amplitude. Mas, sim, apontar alguns aspectos instrumentais práticos como ferramentas de potencialização do trabalho desse profissional à frente do CRAS de Teófilo Otoni.

Pode-se destacar o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) um instrumento de trabalho muito utilizado no CRAS de Teófilo Otoni. Devido ao fato de poder acompanhar famílias em estado de vulnerabilidade social, no atendimento socioassistencial como cestas básicas, redução nas alíquotas de luz, etc., desenvolvimento de grupos de trabalho com prestação de serviços assistenciais, o levantamento e encaminhamento de demandas que necessitam de soluções urgentes, concessão de benefícios eventuais, dentre outras formas de atenção e atendimento prestado pela Política de Assistência Social. Tais fatores são registrados como dar materialidade dos serviços prestados, produzindo dados

importantes em documentos comprobatórios e encaminhados a instâncias maiores por necessitarem de intervenções e demandas com respostas ou soluções eficazes.

A gestão do Assistente Social do CRAS de Teófilo Otoni não dispensa a construção de documentos para cada tipo de serviço prestado por serem mecanismos indispensáveis no enfrentamento do problema detectado. São medidas cautelares que potencializam o poder de ação do SUAS. Pode-se destacar como instrumentos do SUAS utilizados pela equipe do CRAS: manuais de orientações técnicas; o Prontuário SUAS específico para o CRAS; o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), uma unidade pública que busca oferecer apoio e orientação às famílias e indivíduos por violação de direitos; o Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP); o Plano Individual de Atendimento dos Serviços de Acolhimento para Crianças e adolescentes (PIA); pode-se destacar também o Prontuário SUAS. Como se percebe o SUAS possui uma variedade de instrumentos a atender casos específicos.

Outro instrumento utilizado pelo Assistente Social do CRAS de Teófilo Otoni são os Serviços de Manutenção de Sistema de Gestão de Assistência Social em Modelo "SAAS - Software AS a Service" (GESUAS). Uma forma de prestação de serviços em que reduz o trabalho de contabilização de dados e a unificação de registros em um único sistema. No que viabiliza o trabalho da equipe de assistência ao serviço social do CRAS. Auxilia na elaboração de formulários se atendo mais na informação de dados básicos de um encaminhamento. Assim, o técnico não perde tempo em fazer tarefas repetitivas, se empenhando em registrar intervenções.

Pode-se destacar também instrumentais utilizados pelos assistentes sociais no cotidiano do seu trabalho no CRAS que são basicamente ferramentas de trabalho recorrente do Assistente Social, tais como: observação, atendimento individual, entrevista, acolhida, trabalhos em grupo, escuta, reunião, visita domiciliar, mobilização de comunidades, abordagem de rua, visita institucional, atas de reunião, trabalho sócio-educativo, livros de registro, planejamento familiar, diário de campo, atendimento familiar emergencial, parecer social, liberação de documentos , orientação, etc. Todos esses instrumentos mesmo os que não são elaborados diretamente pelo Assistente Social do CRAS de Teófilo Otoni, e sim pela sua equipe de trabalho, são posteriormente vistoriados e analisados por ele. Por ser de sua inteira responsabilidade ficar ciente do andamento dos serviços prestados. E cabe

ao Asssitente Social selecionar os casos mais urgentes para tomar as medidas cabíveis. Percebe-se que o trabalho do referido Assistente Social é grande e desafiador, mas não tem faltado empenho de sua parte para pelo menos minimizar os problemas existentes. Um profissional que age com intencionalidade e objetividade.

Segundo Oliveira, Pires e Batista (2018) o Assistente Social trabalha:

com a mediação que é um processo interventivo e complexo, esse processo passa pela realidade concreta que é feita pela interpretação e leitura da conjuntura social, que é complexa. O profissional precisa ter clareza dos determinantes que dinamizam as relações sociais desta conjuntura. Os jogos de poder que concretizam a arena da luta social, e, portanto, cabe ao profissional se perceber consciente neste cenário de desigualdade social, que pode, ou não, ter sua manutenção através da execução de políticas públicas. A instrumentalidade desta forma está totalmente relacionada aos complexos sociais e a contradição, e deve ser compreendida como ferramenta para o exercício da mediação do profissional, para concretizar posicionamentos ético e políticas que respondam a intencionalidade de uma sociedade valorizada pelos princípios democráticos (OLIVEIRA; PIRES; BATISTA, 2018, p. 445-446).

Precisa-se saber em quais áreas o profissional de assistência social pode trabalhar, seja pública, privada ou filantrópica. Mas, em si tratando de serviços prestados para o CRAS não tem fins lucrativos por ser um órgão público. Um servidor público que utiliza recursos e instrumentos do poder público de assistência ao bem estar social. Possui restrições em seu poder de atuação por depender de pareceres de outros órgãos, documentos, leis ou profissionais públicos. Que deve agir como base respeitando o Código de Ética dos Assistentes Sociais e a lei que regulamenta a profissão.

Pode-se destacar o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) como instrumento eficaz na redução de problemas, riscos e proteger os direitos sociais da população que emana. Nesse sentido, visa a melhoria na qualidade de vida por meio da prestação de serviços à população em situação de vulnerabilidade, incluindo as pessoas do Cadastro Único, beneficiários do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada (BPC), etc. Dentre os serviços básicos se pode apontar o Serviço de Proteção e Atenção Integral às Famílias (PAIF), Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas Idosas e com Deficiência.

Um outro instrumento utilizado pelo Serviço Social no CRAS de Teófilo Otoni que tem por finalidade acompanhar as famílias cadastradas por ele, é o Programa de Atenção Integral das Famílias – PAIF. Através desse programa o Assistente

Social e sua equipe de trabalho realizam as articulações com a rede socioassistencial, fazendo encaminhamentos necessários. O Programa de Atenção Integral das Famílias – PAIF, segundo o caderno de orientações técnicas do CRAS (2007, p. 31):

é o principal serviço de proteção social básica ao qual todos os outros serviços desse nível de proteção devem articular-se, pois, confere a primazia da ação do poder público na garantia do direito à convivência familiar e assegurar a matricialidade sócio familiar no atendimento sócio assistencial, um dos eixos estruturantes do SUAS (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2007, p.31).

Sendo assim, o CRAS de Teófilo Otoni como unidade pública que responde pela oferta do programa de atenção integral as famílias-PAIF, dispõe de recursos que possibilitem o desenvolvimento das ações na região local. E através disso o Assistente Social tem obtido avanços satisfatórios.

### **2.3 A importância da Proteção Social Básica da Assistência Social**

Antes de se tornar política pública, a Assistência Social no Brasil era assistida por instituições privadas, como a família, a igreja e por ações sociais solidárias. O Estado só assumiu a responsabilidade pela proteção social a partir da década de 90, quando na formulação e implementação de políticas públicas foi ganhando notoriedade. Na medida em que as contradições regionais e locais das relações sociais vinham se agravando e contrapondo a filosofia da inclusão social que o Estado foi mobilizado a intervir nas questões de proteção e seguridade social da população brasileira. Sendo assim, a Proteção Social Básica da Assistência Social tem sua relevância, segundo lamamoto (2015), na medida em que o Estado, por meio de políticas públicas, combate os resquícios de heranças históricas que tanto marcaram as discrepâncias socioeconômicas e cultural, que o serviço social ganhou espaço nas pautas de combate a pobreza, a violência, a discriminação, enfim, a falta de dignidade para a sobrevivência humana.

Para lamamoto (2015) as particularidades históricas da questão social no Brasil se fundamentam na:

desigualdade que preside o processo de desenvolvimento do país tem sido uma de suas particularidades históricas: o moderno se constrói por meio do “arcaico”, recriando nossa herança histórica brasileira ao atualizar marcas persistentes e, ao mesmo tempo, transformando-as no contexto da globalização. Isso atribui um ritmo histórico particular ao processo de mudanças, uma cadência histórica particular, em que tanto o novo quanto o velho se alteram. Essa coexistência de temporalidades históricas desiguais faz com que a questão social presente, hoje, tanto marcas do passado quanto do presente, radicalizando-a. lamamoto (2015, p.37)

Conclui-se que o país tomou novos rumos na contemporaneidade. Traços históricos de desigualdade social não se enquadravam no processo de desenvolvimento como exigência do mundo moderno. No entanto, o Brasil se viu “obrigado” a “corrigir” erros de relações sociais ocorridos ao longo de sua história para que possa superá-los em favor de uma organização social mais justa, igualitária e inclusiva. O que vem de encontro com a opinião de Guerra (2010, p. 134) ao defender que “[...] as políticas sociais não se constituem em políticas propriamente ditas: [...] são resultados de situações historicamente determinadas, de revoluções e crises econômicas e de reivindicações operárias”.

Tais medidas em favor da proteção social tem atuado com mais efetividade em regiões carentes, como é o caso do município de Teófilo Otoni que está localizado no Vale de Jequitinhonha e Mucuri. No entanto, a presença e atuação do CRAS assume uma responsabilidade muito grande, principalmente aos desafios que vem enfrentado. Por mais que a região evoluiu em termos de assistência social, ainda carece de novas frentes do poder público. Como relata Mestriner (2008) de que as “defasagens apresentadas pelo sistema assistencial existente, [...] dessa forma contribui para a organização, ampliação e interiorização da Assistência Social, levando a assimilação de princípios, métodos e técnicas do Serviço Social”.

Segundo o Ministério de Desenvolvimento Social a Proteção Social Básica tem sua importância na medida em que prevê situações de risco através do empenho da assistência social na aquisição e no fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Sua atuação no enfrentamento “à pobreza, privação, ausência de renda, acesso precário ou nulo aos serviços públicos e da fragilização de vínculos afetivos [...], discriminações da população” que o serviço de proteção social faz toda a diferença.

No ponto de vista de Couto (2008, p. 18) se faz necessário universalizar o CRAS se “alimentar-se da vivência cotidiana e das novas demandas que são postas pela sociedade. Para que se mantenha atualizadas, respondendo e formando profissionais propositivos e capacitados para atuar na realidade concreta”.

Outro fator relevante de proteção social é quando prevê uma organização em que atua na prestação de serviços, nos programas assistências, projetos e benefícios, na perspectiva de da inclusão, na medida em que atende as famílias, especialmente as que têm indivíduos com deficiência ou pessoas idosas, dependendo de situações de vulnerabilidade apresentadas.

## **2.4 As demandas desenvolvidas pelo Assistente Social no CRAS da cidade de Teófilo Otoni**

O Centro de Referência da Assistência Social de Teófilo Otoni enfrenta diversas demandas de questões sociais e a mais desafiadora representa a busca por soluções dessas demandas. O Assistente Social procura solucioná-las mesmo sendo complexas, contraditórias e frágeis, bem como suas possibilidades e particularidades nas suas diversas facetas e prioridades. Por entender que diante das demandas, independentemente de serem atuais ou remotas, não se pode cruzar os braços por mais difíceis que sejam. São demandas que necessitam de intervenções sistemáticas e cautelares.

O serviço enfrentado pelo CRAS com sua variedade de atribuições, competências e ferramentas específicas disponibilizadas para a política de assistência social é grande e desafiador. O Assistente social o tempo todo fica decifrando os processos que chegam ao seu poder e busca respostas para seu enfrentamento. Braga (2011, p. 148) afirma que o “CRAS deve prestar serviço, potencializando as mudanças significativas para a população, com vista a mudar suas condições efetivas e torná-las sujeito de sua própria vida”. É o que vem traçando o CRAS de Teófilo Otoni na formulação de propostas à frente de demandas de questão social. Busca desde ações solidárias com o modo de vida daqueles que necessitam de atendimento especial, sendo vítimas de situações desoladoras, vulnerabilidade e risco, a garantia de direitos, a preservação da vida e conquista da dignidade humana demandadas aos usuários.

Segundo a Assistência Social do CRAS de Teófilo Otoni as demandas que fazem parte do cotidiano são as seguintes: Usuário (a) soropositivo por sofrer discriminação devido à condição de saúde, excluído do mercado de trabalho, impossibilitando de suprir suas necessidades básicas; o Idoso (a) desamparado pela família, sofre violência psicológica e financeira, sem a mínima condição de garantir sua sobrevivência; a criança, órfã de mãe, pai presidiário, que convive com parentes e em estado de vulnerabilidade social; demanda de atendimento psicossocial, incluindo adolescentes com problemas neurológicos, síndromes, distúrbios mentais, etc; usuário drogas com dependência química; Mães adolescentes estigmatizadas pela família e sociedade; Famílias desestruturadas com registros de violência, alcoolismo, drogas, etc.; Pais analfabetos que ignoram a condição de criar os

próprios filhos; famílias com filhos especiais, dentre outros casos. Sendo alguns em sigilo de justiça.

### **3. ANÁLISE E RESULTADOS DA PESQUISA DE CAMPO**

A pesquisa de campo se deu por meio de realização de observação e participação nas atividades desenvolvidas no CRAS de Teófilo Otoni. Diálogo com o Assistente Social como supervisor de campo e de sua equipe que resultou na formulação de um relatório mensal.

Primeiramente foi realizado um levantamento do perfil do Assistente Social que trabalham atualmente no CRAS. Um servidor que possui 43 anos de idade e 8 anos de trabalho na carreira de assistência social. Assumiu o cargo por meio de indicação. Mas que, atualmente está ocupando cargo de confiança da prefeitura local como Secretário Municipal de Assistência Social do município de Teófilo Otoni. Sempre muito atarefado devido às demandas do CRAS e muito procurado pela sua equipe de trabalho e usuários.

A pretensão foi analisar os dados coletados no CRAS, ferramenta de trabalho, demandas e os serviços prestados no sentido de conhecer sua organização, funcionabilidade e gestão, bem como aprofundar o conhecimento da realidade de trabalho do assistente social do CRAS. Dados que foram apontados ao longo do texto do presente artigo. Como os inúmeros desafios que o CRAS vivencia no seu campo de atuação.

As experiências, dificuldades e possibilidades detectadas “in Loco” no cotidiano de trabalho do Assistente Social e sua equipe no CRAS são desafiadoras, complexas e diversas. Tanto que no ano decorrente teve que aumentar o número de servidores técnicos. As condições de trabalho desses trabalhadores na atualidade ficam a desejar, se depender de espaço físico, não existem salas individuais para os trabalhadores técnicos e recursos materiais como veículos suficientes para fazer visitas locais. Apesar de que o recurso humano é de qualidade, mas está longe de pelo menos minimizar as demandas elencadas pela própria instituição. As condições de trabalho possibilitam o comprometimento da qualidade dos serviços prestados.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo do presente estudo na pesquisa de campo e na revisão de literatura foram alcançados. Deu para conhecer a funcionabilidade e realidade em que se encontra o CRAS de Teófilo Otoni. Bem como a sua organização e a importância do Assistente Social à frente de uma instituição que preocupa com as condições em que se encontram as relações sociais local.

Ao descobrir e avaliar as ferramentas de trabalho utilizadas pelo Serviço Social, bem como seus princípios e fundamentos, direitos e obrigações de Assistência Social que se percebe da extensa e penosa demanda que o CRAS enfrenta no seu cotidiano. Lida com diversos problemas sociais que requer empenho eficaz dos profissionais do CRAS.

Para a realização do Serviço Social necessita de profissionais qualificados e capacitados, e de recursos humanos e materiais suficientes para a realização de suas demandas.

O CRAS de Teófilo Otoni tem capacidade de implementar suas políticas públicas por meio da gestão da assistência social. Atender as necessidades de proteção básica e dos serviços oferecidos pelo PAIF - Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família. Tanto que várias ações foram realizadas, desde campanhas, palestras, visitas locais, reuniões, formulação de documentos, dentre outros. No sentido de agilizar e elevar a qualidade de prestação de serviços.

Portanto, o estudo e análise da fundamentação teórica e do estudo de campo deu para conhecer a importância e o poder de atuação do CRAS de Teófilo Otoni. Percebe-se que carece de melhorias e espaços para novas discussões e intervenções para fortalecer sua política de atendimento social junto à população almejada.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei Nº8.742, de 1993. **Lei Orgânica da Assistência Social**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/>. Acesso em mai. 2023

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social-PNAS**. Brasília, 2004. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br › constituicao › constituica>. Acesso em: mai. 2023.



\_\_\_\_\_. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União, Brasília, 5 de outubro de 1988. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br> › constituicao › constituica. Acesso em: mai. 2023.

BRAGA, Léa Lucia, Cecílio. **O trabalho de Assistência Social no CRAS**. In: O Trabalho do Assistente Social no SUAS: Seminário Nacional/CFESS. Brasília: 2011. 148p.

COUTO, Berenice Rojas. **O Direito Social e Assistência Social na Sociedade Brasileira: uma equação possível?** São Paulo: Cortez, 2006; 2008.

GUERRA, Yolanda. **A Instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo, Cortez, 2007;2011.

IAMAMOTO, Marilda V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 2015. Disponível em: <https://wandersoncmagalhaes.files.wordpress.pdf>. Acesso em: abr. 2023

MESTRINER, Maria Luiza. **O Estado entre a Filantropia e a Assistência Social**. São Paulo: Cortez,2008.

OLIVEIRA, Elaine Patricia; PIRES, Valdirene da Rocha; BATISTA, Elaine Aparecida. **Os instrumentais técnico operativos do serviço social utilizados no atendimento à população em situação de rua: um estudo da atuação do serviço social no Atendimento Social Avançado – ASA**. Curitiba, 2018.

ORIENTAÇÕES TÉCNICAS: **Centro de Referência de Assistência Social -CRAS/Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome**- 1.ed. Brasília :MDS,2009. Disponível em:

<https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/04-caderno-creas-final-dez..pdf>.

Acesso em: mai. 2023.

POLÍTICA NACIONAL DA ASSISTÊNCIA SOCIAL-PNAS/2004. Brasília: **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**. Secretaria Nacional de Assistência Social. Disponível em <https://www.mds.gov.br/webarquivos/Normativas/PNAS2004.pdf>. Acesso em: mai. de 2023.

SEIXAS, Selma Sergio Andrade. **Expressões do Projeto Ético Político Profissional do Serviço Social e as Particularidades do Trabalho em Empresas Privadas**. Serviço Social,2007.

SPOSATI, Aldaíza. **A Assistência Social no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2012; 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br> ›Acesso em: mai. 2023.

