

TRABALHADORES DO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO EM ASSISTÊNCIA SOCIAL: DIFICULDADES VIVIDAS NO COTIDIANO PROFISSIONAL
WORKERS OF THE CENTER OF REFERENCE SPECIALIZED IN SOCIAL ASSISTANCE: DIFFICULTIES DIVIDED IN THE PROFESSIONAL DIALOGUE

Camila da Silva Lopes¹, Elisa Maria Andrade Brisola²

¹ UNITAU - cslcamila85@gmail.com

² Professora UNITAU

Recebido em 14 de Agosto de 2017; Aceito em 07 de Novembro de 2017.

Resumo

O texto é parte dos achados da dissertação de mestrado em Desenvolvimento Humano, em fase conclusiva, intitulada "Os trabalhadores do CREAS: entre o compromisso e a angústia". A pesquisa objetivou investigar os principais motivos de sofrimento dos trabalhadores que atuam nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) em um município do Vale do Paraíba. Reconhece-se a influência do trabalho na saúde física e mental do trabalhador, o que pode incorrer em adoecimento e desgaste da classe trabalhadora. No caso específico da Política de Assistência Social, os trabalhadores sociais além de vivenciarem a precarização das condições de trabalho, lidam cotidianamente com as expressões da questão social como a violência, a pobreza, dentre outras. Para os trabalhadores sociais que atuam com famílias ou indivíduos que tiveram seus direitos violados esse processo é ainda mais complexo. Nas unidades pesquisadas observou-se nas narrativas de assistentes sociais e psicólogos questões determinantes do sofrimento no trabalho tais como número insuficiente de profissionais, fato que sobrecarrega e frustra os trabalhadores, apesar da Norma Operacional SUAS Recursos Humanos (NOBSUAS/RH, de 2011) determinar a equipe mínima; a carga horária diferenciada entre assistentes sociais e psicólogos, a baixa eficiência da rede socioassistencial, a falta de recursos nas unidades, dentre outros. Tais questões geram nos trabalhadores sofrimento e angústia, na medida em que, não conseguem atender a demanda com qualidade, cumprindo os compromissos profissionais assumidos.

Palavras chaves: Desenvolvimento humano. Sofrimento no trabalho. Centro de Referência de Assistência Social. CREAS.

Abstract

The text is part of the findings of the master's research entitled "CREAS workers: between commitment and anguish". The objective of this research was to investigate the main reasons for suffering of workers who work in the Specialized Reference Centers for Social Assistance (CREAS) in a city of Vale do Paraíba (Brazil). The influence of work on the physical and mental health of the worker is recognized, which, for many, may lead to the sickness and fatigue of the working class. In the specific case of the Social Assistance Policy, social workers, in addition to experiencing the precarization of working conditions, they also deal, daily, with the expression of social violence, poverty, among others. For the workers from the Specialized Social Assistance Center (CREAS) who work with families or individuals who have had their rights violated this process is even more profound. In the service units, which also follow the capitalist logic, we observed in the narratives of the social workers and psychologists interviewed the lack of professionals, a differentiated workload between social workers and psychologists, difficulty in networking, lack of resources in the units, among others. In this perspective, with the complexity of care, which involves violence, abuse, poverty and all types of vulnerabilities and the number of daily visits, many professionals are led to frustration and illness.

Keywords: Human development. Suffering at work. Reference Center for Social Assistance CREAS.

Introdução

O SUAS, instituído em 2005 por meio de Resolução do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), deu materialidade aos princípios e diretrizes contidos no texto constitucional e na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) e trouxe inúmeras inovações tais como delimitação do campo específico de intervenção, serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais sob a regulação estatal; a gestão compartilhada entre os três níveis de governo e arenas de pactuação.

O Sistema Único da Assistência Social (SUAS) opera por meio da hierarquização das ações em dois níveis de proteção: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial.

A Proteção Social Básica prevê o desenvolvimento de um conjunto de programas, projetos e serviços continuados, voltados para as famílias na perspectiva de prevenção de situações de risco por meio do fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários (BRASIL, 2004).

Os serviços de Proteção Social Básica são desenvolvidos nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), que se constituem em unidades públicas estatais, reforçando a família como unidade de proteção e garantindo o acesso das mesmas às outras políticas públicas, garantindo fortalecimento do convívio, da autoestima e o desenvolvimento de potencialidades e aquisições capazes de evitar a incidência de riscos. É, também, responsável pela coordenação da rede socioassistencial básica em seu território de abrangência (COSTA, 2013).

A Proteção Social Especial (PSE) por sua vez, opera com um conjunto de ações voltadas para o atendimento de indivíduos e famílias com direitos violados, em situação de risco pessoal e social por ocorrência de maus tratos, abuso e exploração sexual, trabalho infantil, entre outros.

A proteção social especial é a modalidade de atendimento assistencial a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência do abandono, maus tratos físicos e, ou psíquicos, abuso sexual, o uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outros (BRASIL, 2004, p.31).

A Proteção Social Especial divide-se em dois eixos: a Proteção Social Especial de Média Complexidade, responsável pelo atendimento de indivíduos cujos vínculos familiares estão parcialmente rompidos; e Proteção Social Especial de Alta Complexidade, que estabelece provisões de atenção integral aos indivíduos cujos vínculos familiares encontram-se totalmente rompidos (COSTA, 2013).

A Proteção Social Especial de Média Complexidade é desenvolvida no Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), responsável pelo atendimento das demandas de indivíduos e famílias na perspectiva da restauração dos vínculos e de superação das violações (BRASIL, 2005).

Os serviços ofertados no CREAS são desenvolvidos de modo articulado com a rede de serviços da assistência social, órgãos de defesa de direitos e das demais políticas públicas e realiza ações conjuntas no território para fortalecer as possibilidades de inclusão da família em uma organização de proteção que possa contribuir para a reconstrução da situação vivida.

O indivíduo deve ser acolhido em condições de dignidade em um ambiente favorecedor da expressão e do diálogo; ser estimulado a expressar necessidades e interesses; ter reparados ou minimizados os danos por vivências de violações e riscos sociais; ter sua identidade, integridade e história de vidas preservadas; ser orientado e ter garantia e efetividade nos encaminhamentos (CONSELHO FEDERAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2009, p. 20-21).

O CREAS constitui-se em unidade pública que oferta serviços especializados e continuados a famílias e indivíduos (crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos, mulheres) em situação de ameaça ou violação de direitos, tais como: violência física, psicológica, sexual, tráfico de pessoas, cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, situação

de risco pessoal e social associados ao uso de drogas, etc. (BRASIL, 2005).

No CREAS, os atendimentos voltam-se aos indivíduos e famílias que tiveram seus direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos.

Nesse sentido, requerem maior estruturação técnica operacional e atenção especializada e mais individualizada, e, ou, de acompanhamento sistemático e monitorado, tais como: Serviço de orientação e apoio sociofamiliar; Abordagem de Rua; Cuidado no Domicílio; Serviço de Habilitação e Reabilitação na comunidade das pessoas com deficiência; Medidas socioeducativas em meio-aberto; Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) e Liberdade Assistida (LA). (BRASIL, 2004, p. 38).

O CREAS tem por objetivos fortalecer as redes sociais de apoio à família; contribuir no combate ao preconceito; assegurar proteção social as pessoas em situação de violência visando sua integridade física, mental e social; prevenir o abandono e a institucionalização; fortalecer os vínculos familiares e a capacidade protetiva da família. (BRASIL, 2004).

Nessa direção, o CREAS desenvolve ações com crianças e adolescentes vítimas de abuso, exploração sexual, comercial e negligência; mulheres vítimas de violência doméstica (física, psicológica, sexual); adolescentes e crianças em situação de mendicância, sob medidas de proteção ou medida pertinente aos pais ou responsáveis, crianças e adolescentes em cumprimento da medida de proteção em abrigo ou família acolhedora; adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de liberdade assistida e de prestação de serviços à comunidade e após cumprimento de medida socioeducativa de internação estrita quando necessário, atendimento com serviços de orientação e apoio especializado a indivíduos e familiares vítimas de violência (idosos, pessoas com deficiência, homofobia, entre outros) (BRASIL, 2004).

Para tanto, oferece acompanhamento técnico especializado, psicossocial e jurídico em permanente articulação com a rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas (Saúde, Educação, Esporte e Cultura, Coordenadoria de Políticas Públicas para as Mulheres), bem como o Sistema de Garantia de Direitos (Ministério Público, Judiciário e Executivo, Conselho Tutelar, Vara da Infância e Juventude, Conselho do Idoso) (SANTOS 2012).

Também integram a Média Complexidade, o Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP) que se constitui em unidade pública e estatal de abrangência municipal à qual oferta, obrigatoriamente, o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, a PSE de Média Complexidade inclui ainda os seguintes serviços: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI); Serviço Especializado em Abordagem Social; Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias; Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

A Proteção Social Especial de Alta Complexidade, por sua vez, tem como o objetivo ofertar serviços especializados, em diferentes modalidades e equipamentos, com vistas a afiançar segurança de acolhida a indivíduos e/ou famílias afastados temporariamente do núcleo familiar e/ou comunitários de origem.

Para a sua oferta, deve assegurar:

Proteção integral aos sujeitos atendidos, garantindo atendimento personalizado e em pequenos grupos, com respeito às diversidades (ciclos de vida, arranjos familiares, raça/etnia, religião, gênero e orientação sexual). Tais serviços devem primar pela preservação, fortalecimento ou resgate da convivência familiar e comunitária - ou construção de novas referências, quando for o caso - adotando, para tanto, metodologias de atendimento e acompanhamento condizente com esta finalidade (BRASIL, 2011, p. 21-22).

¹Conforme Mota (1995) o capital enfrenta crises no seu processo de reprodução. Por meio dessas crises se recicla, reorganizando suas estratégias de produção e reprodução social. Mota (1995, p 37) considera que “as crises econômicas são inerentes ao desen

Evidentemente, a Política de Assistência Social, especialmente no tange as ações de Proteção Especial enfrenta desafios dada à conjuntura de crise¹ à qual afeta famílias, indivíduos e grupos, aumentando exponencialmente o desemprego, a violência, o envolvimento com o tráfico de drogas, a exploração sexual de adolescentes, trabalho infantil, ou seja, expressões da questão social cada vez mais complexas.

O ajuste estrutural² desregulamenta as políticas sociais e desresponsabiliza o Estado, contribuindo para a ineficácia do trabalho social desenvolvido pelos profissionais do SUAS. No escopo das mudanças operadas pelo ajuste estrutural, a degradação e a precarização do trabalho também atingem os trabalhadores das políticas sociais. Há formas de contratação terceirizada, redução da carga horária para diminuir salários, um alto nível de rotatividade, insegurança no trabalho e vários vínculos empregatícios (PRÉDES, 2010).

No contexto da precarização das condições de vida e trabalho evidencia-se a sobrecarga de trabalho devido à intensa demanda que chega aos CREAS, repercutindo na qualidade do serviço prestado, bem como na saúde dos trabalhadores.

Metodologia

Do ponto de vista metodológico realizou-se um estudo com abordagem qualitativa com o uso da Metodologia da História Oral. Foram realizadas entrevistas norteadas por um roteiro com 08 profissionais dos CREAS em um município do Vale do Paraíba. Para a análise das entrevistas utilizou-se a técnica da triangulação, à qual permite o entrecruzamento das narrativas com o contexto e a interpretação por meio de autores que estudam a temática. O estudo teve como referencial a teoria social crítica, à qual permite a leitura dialética da realidade social, visando abarcar a totalidade concreta.

Desenvolvimento

A partir das narrativas dos sujeitos da pesquisa, foram apontadas dificuldades considerando que o CREAS volta-se ao atendimento de crianças e adolescentes vítimas de abuso, exploração sexual, mulheres vítimas de violência doméstica (física, psicológica, sexual), adolescentes e crianças em situação de mendicância, adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa, atendimento com serviços de orientação e apoio especializado a indivíduos e familiares vítimas de violência (idosos, pessoas com deficiência, entre outros). Dentre as dificuldades apontadas pelos profissionais, identifica-se, em primeiro lugar, a ausência de equipe mínima.

volvimento do capitalismo e que, diante dos esquemas de reprodução ampliada do capital, a emergência delas é uma tendência sempre presente". "As crises expressam um desequilíbrio entre a produção e o consumo, comprometendo a realização do capital, ou seja, a transformação da mais valia em lucro, processo que só se realiza mediante a venda das mercadorias capitalisticamente produzidas" (MOTA, 2009, p. 53).

² Trata-se de um conjunto de condicionalidades econômicas, financeiras, políticas e ideológicas exigidas, propostas e requeridas pelas agências financeiras multilaterais, produzidas e ancoradas nas proposições dos países centrais do capitalismo mundial: EUA, Itália, Alemanha, Inglaterra, Canadá, França e Japão. O ajustamento estrutural ganhou força sistêmica principalmente a partir do início dos anos 1980, período em que agravou-se o endividamento externo dos países, particularmente dos países periféricos e endividados. Desse modo, o receituário de reformas condicionadas pelas instituições multilaterais (agentes destacados do capitalismo) como o Banco Mundial/BIRD - Banco Internacional para a Reconstrução e Desenvolvimento, o Fundo Monetário Internacional (FMI) e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), para que houvesse anuência para a formalização de empréstimos em qualquer área passou a exigir um conjunto de reformas como a estatal, educacional, trabalhista, previdenciária, fiscal etc. (disponível em http://www.histedbr.fe.unicamp.br/navegando/glossario/verb_c_ajuste_estrutural_e_setorial.htm). Conforme Berhing (2009), no contexto do ajuste fiscal há pressão pela alocação do gasto público edisputa pelos fundos públicos, Sob a argumentação ideológica da "escassez de recursos", da "necessidade da contenção do déficit público" ou da "inflação", preconiza-se o corte dos gastos estatais, visando o equilíbrio das contas públicas como indicador de saúde econômica. Nessa direção, promove-se do ponto de vista fiscal, umapauta regressiva, à qual atinge especialmente os direitos e as políticas sociais.

³ O trabalho apresenta-se como fator importante na saúde mental do indivíduo e influencia diretamente como fonte de prazer e sofrimento para as pessoas. Nesse contexto, a análise do trabalho passa não somente pela organização do trabalho, mas, também, pela influência das relações objetivas e subjetivas que afetam o dia a dia do trabalhador (DEJOURS, 2003). Conforme Dejours (1992) o trabalho pode ser estruturante da identidade do indivíduo, quando a organização valoriza e reconhece o sentido da atividade do trabalhador. Em contrapartida, ele pode ser fonte de sofrimento, quando a atividade não é significativa para o sujeito, para a organização nem para a sociedade.

Segundo as narrativas, a falta de profissionais nos CREAS contribui para o processo de sofrimento dos trabalhadores³, visto que a demanda é grande e a disponibilidade de atendimento do serviço é pequena, em razão do número de profissionais, fato que afeta a qualidade do atendimento, gerando insegurança e frustração nos psicólogos e assistentes sociais. As narrativas exemplificam essa questão:

Eu acho que o mais pega para a gente hoje é não ter uma equipe mínima de atendimento conforme o SUAS preconiza. A gente não tem as duplas: eu sou a única psicóloga aqui desse CREAS. Os outros CREAS do município têm dois psicólogos e aqui é o único que só tem um. A gente tinha dois, uma saiu e entrou uma assistente social no lugar por conta de não ter um psicólogo indicado naquele momento para estar vindo. **Então isso dificulta, a gente não ter essa equipe para trabalhar em duplas mesmo, para ter essa quantidade de casos conforme preconizado.** Então, o fato de faltar, não tem o educador, não tem o advogado. Além de não ter as duplas ainda faltam profissionais para composição da equipe mínima. Então acho que isso é uma das dificuldades maiores (Psicólogo 2, grifos nossos).

As dificuldades que eu sinto é que no papel é bonito, que seria ter o assistente social, o psicólogo, o advogado, o educador e nós aqui não temos. **Nós hoje somos uma equipe restrita de quatro assistentes sociais e um psicólogo e a coordenação.** Você não faz o trabalho sozinha, **porque eu entendo que as áreas se complementam e quando você está sozinha, você tem a dificuldade da troca, de ampliar o seu olhar** (Assistente Social 2, grifos nossos).

Falta um pouquinho de funcionário, mas o governo pensa diferente, **porque a demanda é muito grande, a gente recebe muita denúncia, e agora o CREAS é aberto.** Então você recebe demanda da Vara da Infância e Juventude, do Conselho Tutelar, de escolas, de outras instituições, inclusive espontânea. As pessoas vêm aqui, daí a gente faz a notificação compulsória e tal, então isso é uma dificuldade (Psicóloga 3, grifos nossos).

Em relação à equipe mínima para atuação nos CREAS para os municípios em Gestão Plena⁴ como o caso do município

Profissional	Municípios em Gestão Plena e Serviços Regionais
Coordenador	1
Assistente Social	2
Psicólogo	2
Educadores Sociais*	4
Aux. Administrativos	2
Estagiários (preferencialmente das áreas de serviço social, psicologia e direito)	Conforme as atividades desenvolvidas e definição da equipe técnica
Advogado	1

Fonte: [www.mpsp.mp.br/Consideracoes SUAS \(CRA -CREAS\)](http://www.mpsp.mp.br/Consideracoes%20SUAS%20(CRA%20-CREAS)), 2011

Além dos profissionais acima citados, a equipe pode contar com outros profissionais necessários ao desenvolvimento das atividades.

Dada à complexidade das situações atendidas, o CREAS deve contar com profissionais capacitados e em número suficiente para prestar atendimento de qualidade aos usuários, realizando acompanhamento individualizado de cada

⁴Conforme a Norma Operacional Básica-NOB (2005) Gestão Plena “significa o nível em que o município tem a gestão total das ações de Assistência Social, sejam elas financiadas pelo Fundo Nacional de Assistência Social, mediante repasse fundo a fundo, ou que cheguem diretamente aos usuários, ou, ainda, as que sejam provenientes de isenção de tributos, em razão de Certificado de Entidades beneficentes de Assistência Social- CEAS”, (NOBSUAS/2005, p. 101).

caso, coordenando reuniões de grupos, provendo encaminhamentos sempre que necessários aos demais serviços da rede de proteção social e do sistema de garantia de direitos. (BRASIL, [www.mpsp.mp.br/Consideracoes SUAS \(CRAS -CREAS\)](http://www.mpsp.mp.br/Consideracoes_SUAS_(CRAS-CREAS))).

A Norma Básica Recursos Humanos – SUAS (NOB-RH-SUAS, 2011) explicita que os serviços de Assistência Social como o CREAS devem possuir uma equipe de referência

[..] constituídas por servidores efetivos responsáveis pela organização e oferta de serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e especial, levando-se em consideração o número de famílias e indivíduos referenciados, o tipo de atendimento e as aquisições que devem ser garantidas aos usuários (BRASIL, 2011, p. 27).

Isso implica dizer que o CREAS deve ter seu funcionamento articulado, de forma que as equipes possam se “aproximar e criar vínculo entre partes que, frequentemente, são vistas como separadas e independente” (BRASIL, 2011, p. 27), o que significa afirmar a importância da equipe de referência a fim de que os serviços, programas, projetos e benefícios sejam ofertados de maneira contínua para que “sempre que o cidadão tiver uma necessidade de proteção de assistência social haverá um serviço para atendê-lo”, o que, do ponto de vista dos usuários, poderá produzir “um sentimento de segurança a partir do qual ele pode afirmar “se eu precisar, sei que posso contar” ” (BRASIL, 2011, p. 27).

Outro aspecto a ser considerado ainda do ponto de vista dos usuários se refere ao fato de que o CREAS se constitui em “espaço de escuta, diálogos e trocas que favoreçam: o protagonismo das famílias/e ou do atendido, sua participação social; a reflexão crítica e criativa da realidade de cada um”, inclusive, com o “compartilhamento de experiências de violação de direitos com vistas a ampliar as possibilidades de expressão do sujeito; a construção de novos caminhos de enfrentamento e fortalecimento de seus vínculos afetivos, familiares e comunitários”. [www.mpsp.mp.br/Consideracoes SUAS CRAS -CREAS](http://www.mpsp.mp.br/Consideracoes_SUAS_CRAS_-CREAS)). Nesse sentido, a manutenção da equipe em consonância à demanda se torna imprescindível para a garantia do atendimento de qualidade, consolidando-se a perspectiva do direito prevista na política de Assistência Social.

Nessa perspectiva, o CREAS exige dos profissionais:

- Identificação da demanda/fenômeno (às vezes é necessário uma intervenção imediata) aprofundada mediante diagnóstico multiprofissional);
- Considerar o envolvimento dos parceiros, profissionais/instituições, pela complexidade da demanda, necessitando de olhares e intervenções em vários níveis.
- Adotar a prática do atendimento de forma articulada e integrada (profissionais) e ou serviços (saúde, educação, justiça) para que os encaminhamentos ajudem na resolução do problema.
- É fundamental reconhecer-se como parte de uma rede de proteção que deve ser reconhecida por quem faz o atendimento (PLANO INTEGRADO DE CAPACITAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS, s/d, s/p).

Contudo, ainda que existam normativas que visam garantir a qualidade dos serviços prestados à população usuária pelas equipes profissionais, na conjuntura atual, o trabalho social é tensionado em inúmeras dimensões, seja por conta da precarização das condições de trabalho (RAICHELIS, 2013), seja pelo desmonte das políticas sociais em geral, e em particular a Assistência Social em razão do ajuste fiscal, promovido no sentido da recomposição do capital⁵.

Nessa perspectiva, o trabalho de assistentes sociais e psicólogos no âmbito do CREAS é permeado por contradições que, no limite, produzem frustração e sofrimento aos profissionais, visto que não conseguem dar respostas que redundem efetivação dos direitos os usuários.

Ostrabalhadores do CREAS que acompanham adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas também apontam dificuldades e limitações.

As medidas socioeducativas são medidas aplicáveis a adolescentes autores de atos infracionais e estão previstas no art. 112 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Apesar de configurarem respostas à prática de um delito, apresentam um caráter predominantemente educativo e não punitivo. As medidas são aplicáveis a pessoas na faixa etária entre 12 e 18 anos, podendo-se, excepcionalmente, estender sua aplicação à jovens com até 21 anos incompletos, conforme previsto no art. 2º do ECA. (TRIBUNAL DE JUSTIÇA).

A legislação vigente reconhece o adolescente como ser em formação, passível de transformação e, por isso, não trata somente de puni-lo pela prática de atos infracionais, mas de promover um processo socioeducativo e de responsabilização. Entende-se também que os adolescentes são sujeitos de direitos e detentores de deveres, o que deve orientar o processo socioeducativo. (www.cress-mg.org.br/arquivos/simposiotrabalho-assistente-social-na-amedida-socio-educativa)

Para os adolescentes acusados de cometer atos infracionais são previstos dispositivos por meio dos quais são julgados e, caso sejam considerados responsáveis, recebem medidas socioeducativas sem ou com privação de liberdade.

Segundo o ECA, as medidas previstas são:

Seção II - Da advertência

Art. 115. A advertência consistirá em admoestação verbal, que será reduzida a termo e assinada.

Seção III - Da Obrigação de Reparar o Dano

Art. 116. Em se tratando de ato infracional com reflexos patrimoniais, a autoridade poderá determinar, se for o caso, que o adolescente restitua a coisa, promova o ressarcimento do dano, ou, por outra forma, compense o prejuízo da vítima.

Seção IV - Da Prestação de Serviços à Comunidade

Art. 117. A prestação de serviços comunitários consiste na realização de tarefas gratuitas de interesse geral, por período não excedente a seis meses, junto a entidades assistenciais, hospitais, escolas e outros estabelecimentos congêneres, bem como em programas comunitários ou governamentais.

Seção V - Da Liberdade Assistida

Art. 118. A liberdade assistida será adotada sempre que se afigurar a medida mais adequada para o fim de acompanhar, auxiliar e orientar o adolescente. § 1º A autoridade designará pessoa capacitada para acompanhar o caso, a qual poderá ser recomendada por entidade ou programa de atendimento. § 2º A liberdade assistida será fixada pelo prazo mínimo de seis meses, podendo a qualquer tempo ser prorrogada, revogada ou substituída por outra medida, ouvido o orientador, o Ministério Público e o defensor.

Seção VI - Do Regime de Semi-liberdade

Art. 120. O regime de Semi-liberdade pode ser determinado desde o início, ou como forma de transição para o meio aberto, possibilitada a realização de atividades externas, independentemente de autorização judicial.

Seção VII - Da Internação Art. 121. A internação constitui medida privativa da liberdade, sujeita aos princípios de brevidade, excepcionalidade e respeito à condição peculiar de pessoa em desenvolvimento (BRASIL, 1990, p.75 -79).

⁵A recomposição do capital determina “um conjunto de mudanças na organização da produção e nas modalidades de gestão e consumo da força de trabalho[...] além de provocar “ impactos nas práticas sociais que intervêm no processo de reprodução material e espiritual da força de trabalho” (MOTA; AMARAL, 1998, p. 24). Conforme as autoras, o Estado responde e corrobora com “mecanismos de regulação da produção material e da gestão estatal e privada da força de trabalho”.

Os profissionais da Assistência Social que atuam com medidas socioeducativas precisam contar com uma equipe de trabalho interdisciplinar para desenvolver ações no sentido de efetivar os direitos dos adolescentes no que tange à reconstrução de sua trajetória de vida, fornecendo oportunidades de estudo e trabalho, convivência familiar e comunitária.

Nessa direção, a interdisciplinaridade pressupõe “uma atitude de abertura, não preconceituosa, onde todo o conhecimento é igualmente importante” (POLONI, 2012, p.03). De acordo com Severino (2007) a interdisciplinaridade é a união de disciplinas diversas, que se encontram para se complementarem numa relação contraditória e dialética, onde cada área de conhecimento tem contribuições a fazer.

No trabalho com medidas socioeducativas é de grande importância acionar diversas áreas do saber, buscando uma integração de conhecimentos diferentes, uma vez que a medida socioeducativa é aplicada, tendo como finalidade o desenvolvimento pedagógico do adolescente, para além da responsabilização, respeito a peculiar condição de pessoa em desenvolvimento (LIMA, 2012).

Além das questões acima expostas, o profissional deve ter compromisso com os adolescentes e procurar práticas criativas com o intuito de despertar o interesse nos mesmos e evitar a taxa de evasão do processo de cumprimento da medida, evitando-se que voltem a infracionar. Também se faz necessário o atendimento da família do infrator, buscando conhecer o contexto familiar e garantir o apoio da família para maior sucesso nas medidas socioeducativas (MARTINS, 2011).

Uma das unidades CREAS na qual foi realizada a pesquisa volta-se especificamente às medidas socioeducativas para adolescentes infratores. Entre as dificuldades encontradas pelos profissionais nessa unidade destacam-se falta de aderência e aceitação dos adolescentes em relação às medidas, visto que os adolescentes são obrigados a participar dos acompanhamentos.

Nesse sentido, os profissionais, no atendimento as medidas socioeducativas, devem buscar a construção da definição de políticas públicas socioeducativas buscando formar valores, sendo necessárias metodologias qualificadas de intervenção junto ao adolescente envolvido com ato infracional.

Segundo as narrativas, a falta de aderência ao programa e a resistência de alguns adolescentes em medidas socioeducativas contribuem para o processo de sofrimento dos trabalhadores, visto que a procura não se faz de forma espontânea e muitos não buscam o processo de melhora, gerando frustração nos psicólogos e assistentes sociais.

Dificuldade que a gente encontra aqui também é a questão do próprio adolescente...porque tem adolescente que adere, tem adolescente que não quer nada. Então, ele não vai, por mais que você dê todas as condições para ele, vale transporte para ele ir...você oferece o curso para ele ir, mecânica de autos que ele gosta, informática, curso de barbeiro... por mais que você encaminhe, você ofereça, **tem adolescente que não quer, então ele não busca melhoria dele** (Assistente Social 1, grifos nossos).

O que eu acho que é difícil, às vezes, porque os nossos casos eles vem encaminhados pela Vara da Infância, então é uma determinação judicial, não é uma procura espontânea, isso daí dificulta um pouco. É uma determinação judicial, eles estão cumprindo uma medida judicial, a Vara da Infância que determina uma medida socioeducativa devido a uma prática infracional. **Então eles são obrigados a cumprir a medida e isso, às vezes, principalmente de início,** dificulta um pouco, principalmente o trabalho do psicólogo (Psicólogo 1. grifos nossos).

Com a dificuldade apontada pelos profissionais é importante que se articulem os diferentes campos de saber e suas estratégias de formação, buscando criatividade para executar as medidas socioeducativas. Percebe-se a necessidade das relações com cada contexto, investir na construção de alternativas aos impasses trazidos pelos adolescentes, estabelecer contatos e alternativas junto à família ou responsável e estabelecer as relações interpessoais conforme o profissional perceber a necessidade.

Deve-se intervir com o adolescente contextualizado, em sua família e comunidade, assumindo seu papel de sujeito de direitos e obrigações, na condição peculiar de um ser em desenvolvimento, integrante da sociedade, que se encontra momentaneamente em uma situação de risco, onde, portanto se faz necessária a intervenção nas relações interpessoais e interinstitucionais (SEQUEIRA, 2009, p.19).

No trabalho com medidas socioeducativas o profissional do Serviço Social, por exemplo, deve ter claro que o seu compromisso fundamental é com a população atendida, no caso, o adolescente em conflito com a lei e, então, é para esse sujeito que o trabalho deve ser direcionado. A família também deve ser considerada, uma vez que são também partícipes no processo socioeducativo (FREITAS, 2011).

O assistente social, conforme Guerra (2000) deve proporcionar espaços para garantir os direitos dos indivíduos atendidos, proporcionando condições para torná-lo sujeito da própria história. Nesse sentido, o profissional deve estar atento ao cotidiano dos adolescentes que cumprem as medidas socioeducativas, realizando cursos de qualificação e aprimoramento para garantir qualidade dos atendimentos realizados (CASSIMIRO, 2011).

É necessário que o (a) Assistente Social seja um estudioso social, ou seja, é de suma importância a continuidade dos estudos em estabelecimentos acadêmicos, mas, aqui, damos ênfase à prática sistematizada dos estudos da vida social no decorrer de toda sua prática profissional. O que implica na necessidade de que o (a) Assistente Social seja leitor dos conhecimentos que emergem das múltiplas expressões da vida cotidiana. É importante ressaltar que o estudo, per si, não garante a efetivação de uma prática qualificada, mas possibilita o domínio e o embasamento do (da) profissional para lidar com a realidade, e também, para construir estratégias que possibilitem a instrumentalidade de suas ações (GUERRA, 2000, p. 36).

O trabalho com medidas socioeducativas envolve a história de vida da família, da comunidade, os desejos e os valores do adolescente. Desde modo, o trabalho deve ser realizado em uma perspectiva de totalidade⁶, evitando-se, assim, a “divisão do mundo” e a “repartição da vida”, para que o adolescente não se sinta fora de seu próprio cotidiano⁷, buscando conhecer sua realidade e seus modos de ser (MARTINELLI, 2006).

Os profissionais da assistência social chegam o mais próximo possível da vida cotidiana das pessoas com as quais trabalham. Poucas profissões conseguem chegar tão perto deste limite. É, portanto, uma profissão que dá uma dimensão de realidade muito grande e abre a possibilidade de construir e reconstruir identidades em um movimento contínuo. (MARTINELLI, 2006, p. 02)

Nos atendimentos, faz-se necessário orientar o adolescente em relação a seus projetos de profissionalização, escolarização e, também, trabalhar questões familiares relacionadas ao dia a dia, sempre respeitando a disposição do adolescente para o diálogo. Além do atendimento individual, o assistente social poderá desenvolver com os adolescentes, ações grupais que possibilitem a reflexão, a tomada de consciência e a socialização (FREITAS, 2011).

⁶ “Segundo Lukács, o avanço do processo de sociabilização inevitavelmente torna a realidade mais rica, mais heterogênea e, por isso, diversa, de modo que, o ser social exibe a estrutura de um complexo de complexos. No processo de contínua consubstanciação dessa estrutura categorial, a totalidade social, assume, frente a cada um dos complexos sociais parciais, o papel de momento predominante. Ou seja, por conter o conjunto das demandas (problemas, desafios, dilemas etc.) que o próprio desenvolvimento do gênero humano põe cotidianamente à sua reprodução, a totalidade social se manifesta como a determinação social que coloca as questões e delinea o horizonte de respostas possíveis a desenvolvimento humano genérico, exercendo desse modo, frente a cada um dos complexos sociais parciais, o papel de momento predominante”. (ANDRADE, 2011, p. 42).

As medidas socioeducativas visam proporcionar aos adolescentes uma experiência positiva para que, a partir delas, possam perceber-se como pessoas portadoras de direitos e deveres e que estão inseridos em uma sociedade. Portanto, os profissionais envolvidos nessa atividade devem proporcionar a criação e manutenção de um vínculo, favorecer reflexões, escutar a história do jovem e torná-la significativa para que possa haver uma mudança positiva no adolescente que cumpre as medidas socioeducativas. (SEQUEIRA, 2009).

Entretanto, no trabalho com adolescentes em conflito com a lei, os profissionais se deparam com o preconceito o qual pode estar tanto nas escolas, como nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), quanto nas Organizações Sociais (OS) - parceiras da política de Assistência Social.

No caso da escola, os adolescentes que cumprem medidas socioeducativas são vistos como “um problema sem solução”, se deparando com alunos e professores preconceituosos, o que faz com que os mesmos se sintam cada vez mais excluídos. Os adolescentes não recebem nenhum acompanhamento especial para atingirem uma melhor reabilitação; muitas vezes não conseguem acompanhar a “série” que estão matriculados, sentindo-se envergonhados por não terem a mesma idade dos demais.

Diante dessa realidade, esses adolescentes que já são excluídos socialmente por seu histórico de vida, se deparam com o preconceito dos alunos e da própria instituição que nem sempre é democrática e igualitária. O adolescente desprezado e revoltado gera a ideia, enraizada por professores e alunos, que são casos perdidos, aumentando ainda mais o sentimento de rejeição (FEIJÓ; ASSIS, 2004).

Os adolescentes em medida de Liberdade Assistida são percebidos como um grande problema, acusados de serem agravadores da violência na escola, causando ainda mais desconforto para os mesmos.

O adolescente em conflito com a lei não deixa de ser vítima da maior desproteção, violação de seus direitos sociais pela sociedade, pelo Estado e muitas vezes pela própria família, os quais esquecem que esses adolescentes não são meramente delinquentes, pivetes, trombadinhas, bandidos, enfim, como são vistos de forma preconceituosa e mais excludente ainda pelo senso comum, ao contrário, precisamos considerar que esses adolescentes são pessoas em desenvolvimento, que cometem atos infracionais, transgredindo as regras e as leis por decorrência de vários fatores, em especial os de ordem social e econômica (MIRANDA, 2012, p.23).

Grande parte dos adolescentes em conflito com a lei convive diariamente com agressões físicas e verbais, discriminação, ofensas diversas como “apelidos e xingamentos”, e ainda discriminação pela roupa, condição social, aparência física, etc. Essas situações geram humilhações, medo, revolta, resultando, em abandono da escola.

Diante desse contexto, é preciso preparar professores e alunos para que estes possam receber os adolescentes em medidas. Há que capacitar os profissionais para atuar em um espaço que necessita de diálogo, mediação pedagógica, compromisso.

De acordo com Freire (1996), o diálogo poderá favorecer tanto a criação de laços afetivos como de referências positivas para o adolescente, o que por sua vez colabora para que a autoestima, que muitas vezes, encontra-se destruída, possa ser aumentada. E, assim, ele poderá se sentir acolhido pelo técnico e se empenhar no processo. Então, deve ser pensada uma proposta sócio pedagógica, visto que essa poderá possibilitar condições para que o adolescente que cometeu ato infracional possa ter a garantia de seus direitos de cidadania e, assim, construir um projeto de vida, o qual participe ativamente das lutas em favor de uma nova sociedade. (AMARAL, 2005).

⁷ Segundo Heller (1977, p. 7), o cotidiano é o “mundo da vida” que se produz e se reproduz dialeticamente, num eterno movimento: “[...] é o mundo das objetivações”. O conceito de cotidiano está relacionado àquilo que é vivido e à vida social dos indivíduos sociais. Um e outro se relacionam entre si. O cotidiano (ou a cotidianidade) se distingue da rotina da vida exposta no dia a dia. () O cotidiano é a vida em sua justaposição, numa “sucessão aparentemente caótica” dos fatos, acontecimentos, objetos, substâncias, fenômenos, implementos, relações sociais, história e assim por diante. A vida cotidiana aparece como a “base de todas as reações espontâneas dos homens ao seu ambiente social, na qual, frequentemente parece atuar de forma caótica” (LUKÁCS apud HELLER, 1977, p. 12) (VERONEZE, 2013, 165).

As exigências teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas do trabalho do Assistente Social com medidas socioeducativas são muitas e evidenciam a importância de o profissional ter consciência do significado de sua intervenção na vida de adolescentes e suas famílias. Por outro lado, os limites que se colocam à atuação profissional podem ser geradores de sofrimentos e frustrações, visto que a intervenção profissional é atravessada por tensionamentos os quais nem sempre os profissionais têm poder para solucioná-los.

No que se refere ao psicólogo este deve compreender o adolescente e sua história de vida, buscando um processo educativo que proporcione um encontro mais humano, incentivando o seu crescimento pessoal e social, considerando-o como um Ser em desenvolvimento.

O psicólogo, conforme Sequeira (2009) deve ser cauteloso para compreender o que levou o adolescente a cometer o ato infracional. Para tanto, sua escuta deve ser crítica, para não potencializar o ato cometido.

No atendimento de medidas socioeducativas é de grande importância lembrar que não se trata de um infrator adolescente e, sim, um adolescente, que por diferentes motivações cometeu um ato infracional. Torna-se importante que o técnico compreenda mais sobre as causas das infrações cometidas, buscando a reinserção dos jovens que cumprem medidas socioeducativas.

Também é necessário levar em conta todo o contexto para a falta de adesão dos adolescentes em medidas. Muitos podem não aderir ao programa por falta de vestimentas adequadas, medo de rejeição, dificuldade de ser aceito em uma escola/instituição, vergonha de ser um adolescente infrator, dentre outros aspectos. Assim, os profissionais que realizam esse tipo de atendimento precisam entender os motivos dos adolescentes e buscar alternativas de vida para que os mesmos

A inclusão familiar também é de grande valor para o processo de cumprimento da medida e construção de novo projeto de vida, podendo ser promovidos espaços para que as famílias possam expor seus problemas e suas angústias. É necessário que o técnico mantenha uma postura acolhedora com a família, ao invés de culpá-la pelo fato do filho ter cometido o ato infracional (SOUZA, 2010).

O trabalho do psicólogo se diferencia, pois ele não vai apenas buscar resolver a situação do indivíduo através de leis e etc., mas irá olhar para esse indivíduo, observando seu contexto familiar, sua história de vida, analisando como ocorrem seus comportamentos e sentimentos, proporcionando a este suporte necessário (NOGUEIRA, 2013).

Na perspectiva de efetivar o trabalho com medidas socioeducativas visando à mudança da vida dos adolescentes e suas famílias, os profissionais devem buscar a educação permanente.

O trabalho social com adolescentes em medidas socioeducativas pode se constituir, por conta da complexidade e importância que representa na reconstrução das trajetórias de vida, em sofrimento e frustração quando os objetivos traçados entre profissionais, adolescentes e famílias não são alcançados por diferentes razões conforme já explicitado.

Evidentemente, o trabalho tanto com adolescentes em medidas socioeducativas, como em outras modalidades que se apresentam no CREAS, promove no decorrer do tempo, sofrimento e frustrações aos trabalhadores sociais, na medida em que as dificuldades encontradas no acompanhamento de tais situações se interpõem como verdadeiros obstáculos, algumas vezes intransponíveis, chegando-se, até mesmo na perda da vida de alguns usuários.

Nesse sentido, entende-se como necessária a construção de estratégias individuais e coletivas de enfrentamento para que o sofrimento e a frustração gerados no trabalho não os adoeçam nem os paralise diante dos desafios postos no cotidiano do trabalho.

Considerações Finais

A Política de Assistência Social apresentou ganhos significativos desde a aprovação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), da Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004), da Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOBSUAS, 2005; 2012), da Tipificação dos Serviços Socioassistenciais (2009), dentre outras.

A Política de Assistência Social estruturou-se em níveis de Proteções atendendo ao conteúdo da LOAS. Entretanto, a conjuntura adversa para as Políticas Sociais e para os trabalhadores sociais causa sofrimento e frustração, na medida

em que não é possível efetivar os direitos de cidadania dos usuários, como se verifica no trabalho com adolescentes em medida socioeducativas.

O aumento da demanda no contexto de crise, bem como a ausência de profissionais nos espaços socio-organizacionais tensiona o trabalho profissional.

De outro lado os compromissos ético-políticos de assistentes sociais e psicólogos apontam para o atendimento com qualidade aos usuários das políticas sociais. Assim, conclui-se que para que não haja sofrimento e frustração, os profissionais necessitam construir estratégias coletivas de enfrentamento das situações advindas da contrarreforma do Estado, como a precarização das condições de trabalho, bem como fortalecer a reflexão acerca do contexto atual e seus rebatimentos na vida de indivíduos e famílias.

Referências

AMARAL, A. **O trabalho do assistente social com adolescentes em cumprimento de medidas sócioeducativas de liberdade**. São Paulo, 2005.

ANDRADE, M.A. **Trabalho e Totalidade Social: o momento predominante da reprodução social na Ontologia de Lukács**. Dissertação de Mestrado ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Alagoas, 2011.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome. **Norma Básica de Recursos Humanos Suas**. Anotada e Comentada. Brasília, 2011. Disponível em: www.mds.gov.br/webarquivos/.../Normativas/NOB.

_____. **Ministério do desenvolvimento social e combate à fome. Norma Operacional Básica (NOB/SUAS)**. Brasília, 2005.

_____. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, 2004.

_____. **LOAS. Lei Orgânica da Assistência Social**. Brasília, MPAS, Secretaria de Estado de Assistência Social, 1990.

BERHING, E.R. **Expressões políticas da crise e as novas configurações do Estado e da sociedade civil**. In: Conselho federal de serviço social; associação brasileira de ensino e pesquisa em serviço social. *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 68-86.

CASSIMIRO, H. **Adolescente em conflito com a lei**. Brasília, 2011.

Conselho Federal de Assistência Social. 2009. Disponível em cfess.org.br. Acesso em Outubro de 2016.

COSTA, F.S.; AGUIAR, N.S. **Centros de Referência da Assistência Social – CRAS: materializações e contradições da Política Nacional de Assistência Social**. Rio Grande do Norte, 2013.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

_____. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5.ed. São Paulo: Cortez/Oboré, 1992.

FEIJÓ, M. C.; ASSIS, S.G. **O contexto de exclusão social e de vulnerabilidades de jovens infratores e de suas famílias**, Estudos de Psicologia, 2004, 9 (1), 157-166.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 30. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

FREITAS, Tais Pereira de Freitas. **Serviço Social e medidas socioeducativas: o trabalho na perspectiva da garantia de direitos** Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 105, p. 30-49, jan./mar. 2011.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade no trabalho do assistente social**. 2000. Disponível in: <http://www.cedeps.com.br/wp-content/uploads/2000>. Acesso 02 set 2016.

LIMA, João de Deus Alves. **Execução das medidas socioeducativas de internação: uma análise do CAJE/DF**, Brasília, 2012.

MARTINELLI, M. L. **Serviço Social: identidade e alienação**. São Paulo: Cortez, 10ª edição, 2006.

MARTINS, Karina Tatiane da Costa. **A Importância do Atendimento Interdisciplinar no Cumprimento da Medida Socioeducativa Privativa de Liberdade no CEDUC**. Centro Universitário da Faculdade de Ciências, Cultura e Extensão do Rio Grande do Norte, Natal, 2011.

MIRANDA, A. M. da C. **A Reinserção do Adolescente em Conflito com a Lei na Sociedade**. São Paulo, 2012.

MOTA, A. E. **Crise contemporânea e as transformações na produção capitalista**. In. Conselho federal de serviço social; associação brasileira de ensino e pesquisa em serviço social. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 52-67.

_____. **Cultura da Crise e seguridade Social: um estudo sobre as tendências da previdência e da assistência social brasileira nos anos 80 e 90**. São Paulo: Cortez, 1995.

MOTA, A.E.; AMARAL, A.S. **Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e serviço social**. Pernambuco, 1998.

NOGUEIRA, Patrícia Cristiane. **Atuação do psicólogo no CREAS em municípios de pequeno porte**, Londrina, 2013.

POLONI, Delacir. **Integração e interdisciplinaridade: uma ação pedagógica**, São Paulo, 2012.

PRÉDES, G M. **A precarização do trabalho e das políticas sociais na sociedade capitalista: fundamentos da precarização do trabalho do assistente social**, Juiz de Fora, 2010.

RAICHELIS, R. **Proteção social e trabalho do assistente social: tendências e disputas na conjuntura de crise mundial.** Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 116, p. 609-635, out./dez. 2013

SANTOS, M. C. **O processo de afirmação da assistência social como política social.** São Paulo, 2012.

SEQUEIRA, V. C. et al. **Medidas Socieducativas: experiências significativas,** Gênero e Inclusão Social, São Paulo: Menon, 2009, 120-133.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Subsídios para uma reflexão sobre novos caminhos da interdisciplinaridade.** In: **Serviço Social e Interdisciplinaridade:** dos fundamentos filosóficos à prática interdisciplinar no ensino, pesquisa e extensão. 6ª ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SOUZA, M. M. da S. & Menezes-Santos, J. de A. **O processo de desvinculação de um adolescente com a prática infracional, a partir do cumprimento de medida socioeducativa privativa de liberdade,** Pesquisas e Práticas Psicossociais 5(2), São João del-Rei, agosto/dezembro 2010.

VERONEZE, R.T. Agnes HELLER: **Cotidiano e individualidade – uma experiência em sala de aula.** Textos & Contextos (Porto Alegre), v. 12, n. 1, p. 162 - 172, jan./jun. 2013.