

A percepção dos profissionais dos Cras sobre o atendimento às demandas de violação de direitos

The perception of Cras professionals about meeting demands for rights violations

Daiane Zanin* 

Jean Von Hohendorff** 

RESUMO

O objetivo deste artigo é abordar a percepção dos/as profissionais que atuam em centros de referência de assistência social (Cras) sobre o atendimento da política de assistência social às demandas de violação de direitos em municípios que não possuem em sua área de abrangência o Centro de Referência Especializado em Assistência Social (Creas) ou equipe técnica específica. Para tanto, foi realizada uma pesquisa qualitativa, com base em pesquisa bibliográfica, aplicação de questionário e entrevista semiestruturada. Os principais resultados demonstram que a responsabilidade em atender aos dois níveis de proteção do Sistema Único de Assistência Social (Suas) – proteção social básica (PSB) e proteção social especial (PSE) – implica prejuízos à prevenção e ao atendimento das demandas de violação de direitos, comprometendo o exercício das funções da política de assistência social, bem como repercute no trabalho dos/as profissionais pela intensificação e sobrecarga de trabalho.

Palavras-Chave: política de assistência social; proteção social básica; proteção social especial; violação de direitos; trabalho profissional.

ABSTRACT

The goal of this article is to address the perception of professionals who work in Social Assistance Reference Centers (CRAS) regarding the social assistance policy's compliance with demands for rights violations in municipalities that do not have the Specialized Reference Center for Social Assistance (CREAS) or specific technical team. To this end, a qualitative research was carried out, based on bibliographical research, questionnaire application, and semi-structured interviews. The main results demonstrate that the responsibility for meeting the two levels of protection of the Unified Social Assistance System (SUAS) – Basic Social Protection (PSB) and Special Social Protection (PSE) – implies losses in preventing and meeting demands for rights violation, compromising the exercise of social assistance policy functions, as well as having repercussions on the work of professionals due to the intensification and overload of work.

Keywords: social assistance policy; basic social protection; special social protection; violation of rights; professional work.

ARTIGO

<https://doi.org/10.12957/rep.2024.86948>

*ATITUS Educação, Passo Fundo, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: daianezanin.social@hotmail.com.

**ATITUS Educação, Passo Fundo, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: jhohendorff@gmail.com.

Como citar: ZANIN, D.; HOHENDORFF, J. V. A percepção dos profissionais dos Cras sobre o atendimento às demandas de violação de direitos. *Em Pauta: teoria social e realidade contemporânea*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 56, pp. 107-120, set./dez, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.12957/rep.2024.86948>.

Recebido em 15 de junho de 2023.

Aprovado para publicação em 28 de abril de 2024.

Responsável pela aprovação final: Monica de Jesus César.



Introdução

A política de assistência social no Brasil possui um percurso permeado por lutas, desafios e conquistas, e é, “historicamente, marcada por uma trajetória fragmentada e sem força política” (Freitas; Guareschi, 2014, p. 146). Assim, é necessário contextualizá-la e buscar conhecer suas origens para compreender sua constituição e legitimação como política pública, identificando os desafios e avanços no cenário atual.

Em sua trajetória histórica, a política de assistência social no Brasil esteve, inicialmente, vinculada a uma prática assistencialista ou, conforme Pereira (2007), se configurava como uma “desassistência”. Isso porque o atendimento às pessoas que mais necessitavam não estava pautado no acesso ao direito; ao contrário, outros interesses e princípios norteavam o atendimento. A assistência social era “reconhecida como campo da benemerência, de ações clientelistas, essa política mantinha-se em um lugar secundário diante das prioridades governamentais” (Freitas; Guareschi, 2014, p. 146).

Com a Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988), houve o reconhecimento da assistência social como uma das políticas que compõem o tripé da seguridade social – junto com a saúde e a previdência social –, legitimando-a como um direito e, assim, rompendo com o tradicionalismo e o viés conservador das suas ações (Veroneze, 2017). O Art. nº 203 da CF estabelece que “a assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social” (Brasil, 1988). Como a assistência social é para “quem dela necessitar”, esta definição coloca em questão o princípio da universalidade, ou seja, a política de assistência social é implementada com base em critérios de seletividade e focalização, que são acentuados com o avanço da programática neoliberal no país.

No ano de 2004, foi aprovada a política nacional de assistência social (PNAS), que “criava um regime próprio de gestão (Sistema Único de Assistência Social – SUAS), regulamentado pela Norma Operacional Básica (NOB/SUAS) aprovada em 2005” (Veroneze, 2017, p. 350). O Suas passou a organizar e a definir a operacionalização da PNAS, fornecendo parâmetros unificados de execução da política nos diferentes níveis de gestão.

A PNAS (Brasil, 2004), por meio do Suas, estabeleceu as diretrizes e a forma organizacional das ações em todo o país, porém, considerando as características próprias de cada território e as especificidades que os diferenciam. Assim, os municípios foram divididos em três níveis de gestão – inicial, básica e plena – de acordo com sua capacidade na execução, cofinanciamento e considerando os fundos dos serviços assistenciais. Os princípios de territorialidade foram estabelecidos conforme o contingente populacional dos municípios, sendo classificados em pequeno porte, médio porte, grande porte e metrópoles, para o repasse de recursos públicos (Bazza; Carvalho, 2013). Desta forma, a PNAS estabeleceu a divisão por porte de município, definindo a proteção correspondente a ser executada pela política de assistência social: proteção social básica (PSB) e proteção social especial (PSE).

A PSB abarca a prevenção de situação de risco pessoal e social, fortalecendo as famílias e indivíduos, e a PSE é direcionada para famílias e indivíduos em situação de risco pessoal, subdividindo-se em média¹ e alta² complexidade. Enquanto os serviços da PSB são prestados pelos centros de assistência social (Cras), a PSE é implementada através dos centros de referência especializados de assistência social (Creas), que é responsável pela prestação dos serviços especializados e continuados a famílias e indivíduos que tiveram seus direitos violados e em situação de risco pessoal e vulnerabilidade social (Silva; Cardoso, 2017).

Contudo, nos municípios de pequeno porte (com até 20 mil habitantes), não existe a obrigatoriedade de ter Creas para o atendimento das demandas da PSE. Nas legislações, apresenta-se apenas como alternativa a composição de equipe técnica específica para atendimento a estas demandas ou Creas regionalizados. Embora os municípios de pequeno porte possuam apenas Cras, as violações de direitos também acontecem nesses territórios, além de também ser responsabilidade do poder público prover o atendimento às demandas que deveriam ser direcionadas à PSE. Sendo assim, cabe indagar: nos municípios em que não há nenhuma dessas alternativas mencionadas, como são atendidas as demandas de violação de direitos?

Essa questão se torna ainda mais provocativa no contexto em que a política de assistência social vem sofrendo sérios impactos das medidas ultraneoliberais adotadas, sobretudo a partir do golpe de 2016, com os cortes orçamentários da Emenda Constitucional nº 95 de 2016 (EC 95/2016). O limite de gastos imposto pela EC 95/2016 impactou diretamente os repasses federais aos municípios para o cofinanciamento dos serviços socioassistenciais. Esses repasses, fundamentais para a oferta de atendimentos a uma população extremamente vulnerável, são reduzidos para que as despesas discricionárias se ajustem ao teto de gastos.

De acordo com o Informe nº 04/2019 da Conferência Nacional Democrática da Assistência Social, a política de assistência social foi afetada gravemente pela EC 95/2016. As projeções são de que em dez anos essa política deixará de receber 38 bilhões, ou seja, seus recursos serão reduzidos em quase 68% e, em 20 anos, os recursos serão reduzidos em 46%. Estes cortes orçamentários comprometem o repasse automático fundo a fundo e, conseqüentemente, a oferta de serviços e o pagamento de pessoal, já que a maioria dos

1 A PSE de média complexidade organiza a oferta de serviços, programas e projetos de caráter especializado que requerem maior estruturação técnica e operativa, com competências e atribuições definidas, destinados ao atendimento às famílias e aos indivíduos em situação de risco pessoal e social, com direitos ameaçados ou violados (Bazza; Carvalho, 2013).

2 A PSE de alta complexidade garante proteção integral às famílias e aos indivíduos que se encontram em situação de ameaça, necessitando serem retirados do meio familiar, oferecendo moradia, alimentação etc. (Bazza; Carvalho, 2013).

municípios depende dos repasses federais para garantir o atendimento e o acompanhamento dos usuários do Suas (Brasil, 2019).

Estudos do Ipea mostram que a operacionalização do Suas não foi uma prioridade nos últimos anos, pois os recursos propostos no Projeto de Lei Orçamentária Anual (PLOA) para o cofinanciamento dos serviços socioassistenciais foram diminuindo. Os recursos propostos para o cofinanciamento dos serviços pelo governo Bolsonaro se reduziram a um montante sem precedentes: de R\$ 965 milhões em 2022 – o que já era pouco –, o PLOA para o ano de 2023 trazia o ínfimo valor de R\$ 48 milhões. Ou seja, houve uma redução de 95% de um ano para o outro. Comparando-se o montante sugerido para o cofinanciamento de serviços socioassistenciais pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) para 2023, que foi de R\$ 2,5 bilhões, percebe-se que o montante proposto não chegou a 2% deste valor (Ipea, 2023).

Observa-se, portanto, um enfraquecimento crescente da oferta dos serviços socioassistenciais. Para os municípios menores, esta situação é ainda mais crítica, pois, contando com poucos recursos, eles enfrentam mais dificuldades para financiar a rede socioassistencial. Sendo assim, os recursos repassados pelo governo federal são fundamentais para a continuidade do trabalho realizado pelas equipes nos Cras e Creas. Esses cortes orçamentários atingem os repasses aos municípios, diminuindo os atendimentos aos usuários, enfraquecendo a infraestrutura básica dos serviços, precarizando as condições, relações e vínculos de trabalho, inclusive com a contratação de profissionais terceirizados e/ou temporários, e, até mesmo, ameaçando o fechamento de unidades.

Nesta direção, a pesquisa qualitativa realizada buscou analisar como se configura o atendimento da política de assistência social às demandas de violação de direitos em municípios de pequeno porte no norte do Rio Grande do Sul que não possuem em sua área de abrangência Creas ou equipe técnica específica, com base na percepção dos profissionais que atuam em Cras. A pesquisa contou com 12 participantes³ que atuam como técnicas de referência em 11 Cras de 11 municípios de pequeno porte I, sendo sete assistentes sociais e cinco psicólogas, que compuseram a amostra por conveniência. Todas as participantes se identificaram como sendo do gênero feminino, possuindo idade entre 26 e 47 anos, e com tempo de atuação profissional no Cras de três a 13 anos, sendo que sete profissionais possuíam pós-graduação ou especialização. O vínculo empregatício de dez das profissionais entrevistadas foi estabelecido por concurso público e de duas, por contrato temporário.

3 O número de participantes foi pautado no estudo de Guest, Bunce e Johnson (2006), o qual estabelece o critério de saturação, e, associado a este, foi utilizado o poder da informação trazido por Malterud, Siersma e Guassora (2016).

A pesquisa foi realizada com base em revisão teórico-bibliográfica, aplicação de questionário e entrevista. Com relação ao levantamento bibliográfico, cabe ressaltar que foram localizados vários estudos sobre a política de assistência social no tocante às violações de direitos (Carvalho; Moljo, 2018; Duarte, 2016; Pereira, 2007; Silva; Cardoso, 2017). Há estudos que enfocam o atendimento da política a públicos específicos com direitos violados, tais como crianças e adolescentes (Bispar *et al.*, 2020; Gomes; Elias, 2016; Paiva Neto; Duarte, 2016), população LGBTQI+ (Paiva Neto; Duarte, 2016) e população em situação de rua (Gomes; Elias, 2016). Porém, nenhum desses estudos analisou o atendimento às violações de direitos em municípios que não possuem os serviços da PSE, com exceção do estudo de De Paula (2018), que aborda o atendimento de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual em municípios que possuem a PSB instituída e em municípios com ambas as proteções.

Após aprovação do projeto pelo Comitê de Ética, foi iniciada a coleta de dados através de questionário e entrevista semiestruturada. O questionário levantou dados sociodemográficos para a caracterização dos/as participantes da pesquisa em relação ao gênero, idade, estado civil, escolaridade, tempo de trabalho etc. As entrevistas⁴ foram realizadas pela autora, que, nesta ocasião, era assistente social há 11 anos e trabalhava há nove anos em um Cras em município de pequeno porte. As entrevistas ocorreram entre julho e setembro de 2022 nos locais de trabalho dos/as participantes (Cras) e foram encerradas quando atingido o critério de saturação e mediante a qualidade das informações obtidas.

A análise de dados foi baseada na análise temática proposta por Braun e Clarke (2006), a qual compreende seis fases: 1. familiarização com os dados; 2. geração de códigos; 3. geração de temas; 4. revisão dos temas; 5. definição e nomeação dos temas; e 6. produção do relatório da análise e elaboração da redação dos resultados de pesquisa. Todos os procedimentos utilizados foram feitos de acordo com as resoluções do Conselho Nacional de Saúde nº 446/2012 e nº 510/2016. A pesquisa foi autorizada de acordo com o parecer nº 5.335.497, Cae 56415522.7.0000.5319, do Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade Meridional (Imed/RS), em seis de abril de 2022.

Neste artigo, a exposição dos resultados da pesquisa realizada está organizada em dois tópicos. O primeiro aborda o atendimento às demandas de violação de direitos pelo Cras, destacando a notificação como forma de manifestação deste tipo de demanda, a tentativa de articulação com a rede de proteção, o caráter emergencial do atendimento e os prejuízos às funções desempenhadas pelo Cras. O segundo tópico expõe a intensificação e a sobrecarga de trabalho, bem como o despreparo no atendimento às demandas

4 As entrevistas foram realizadas de forma individual e presencial, sendo observados os protocolos estabelecidos na pandemia de Covid-19. Nos trechos das transcrições de entrevistas apresentados neste artigo, as participantes são denominadas por uma abreviação que combina profissão, idade e gênero.

de violação de direitos, como elementos que evidenciam a precarização das condições em que o trabalho profissional se realiza, comprometendo a qualidade dos serviços prestados e as próprias profissionais.

O atendimento das demandas de violações de direitos pelo Cras

O Brasil está entre os países que “mais cometem violação dos direitos humanos do mundo, ou seja, se nos concentrarmos apenas nas temáticas transversais aos direitos humanos teremos uma série de violações de direitos de minorias e vulneráveis que vem ocorrendo sucessivamente ao longo dos anos” (Rodrigues; Santos; Gloria, 2018, p. 10). Nesse cenário, são imprescindíveis os serviços prestados pela política de assistência social, principalmente no que tange à PSE, tendo em vista que ela se destina às famílias e aos indivíduos que têm seus direitos violados e que se encontram em situação de risco pessoal ou social, por decorrência de violência, maus tratos, abandono, negligência, abuso sexual etc.

Nos municípios que não possuem Creas, as demandas de violação de direitos são atendidas pelo Cras. Conforme estabelece a legislação, em municípios considerados de porte I não há obrigatoriedade de Creas, mas é indicada a criação desta unidade de forma regionalizada ou de uma equipe técnica específica para atendimento a estas demandas. Contudo, essa não é a realidade dos municípios de pequeno porte pesquisados, já que não contam com unidades e equipes especializadas. Nestes municípios, o Cras atende às demandas de violação de direitos após ser provocado por uma notificação ou denúncia, como mostra o trecho de entrevista abaixo.

A maioria acaba sendo por denúncias, a gente acaba fazendo a busca ativa, mas por ter vindo alguma coisa, ou vem denúncia anônima, mas a maioria acaba sendo por denúncia. (Psi36F).

A denúncia é a principal forma de a demanda chegar até a equipe do Cras, sendo que, em alguns casos, a notificação também é feita à rede de atendimento que, após atender ao público específico, encaminha a demanda ao Cras. Em seguida à chegada da demanda, a equipe do Cras busca o atendimento em articulação com a rede de proteção. Esta articulação é a forma pela qual dever ser construído um planejamento interventivo, definindo o que cada integrante da rede deve fazer para responder às demandas. No entanto, esta articulação é frágil, pontual e não há uma organização da rede, como mostra o trecho de entrevista a seguir.

Então, a gente aciona os demais serviços públicos via ‘fulano’, ‘fulano’ e ‘cicrana’, e aí a gente faz funcionar ali. Dependendo da demanda, vou chamar o ‘fulano’, dependendo da demanda, é ‘cicrana’, e assim a gente organiza. Mas a rede, ela não é organizada, ela não existe, infelizmente. (Psi32F).

Embora com essas limitações, o trabalho em articulação com a rede é fundamental para o enfrentamento da demanda de violação de direitos e para a superação das dificuldades e da falta de conhecimento sobre os procedimentos que devem ser adotados. Além disso, o trabalho em articulação com a rede de proteção é uma forma de efetivar o trabalho intersectorial e interinstitucional, através do qual as equipes do Cras buscam responder às demandas de violações de direitos, que são bastante complexas. Contudo, em alguns municípios, esta articulação precisa ser construída e/ou aperfeiçoada, para que não se configure apenas como uma mera discussão de casos entre os agentes das políticas públicas envolvidas na rede.

No Cras, muitas vezes, a intervenção é realizada de forma momentânea, ou seja, naquele momento auxilia o/a usuário/a, porém, com o decorrer do tempo a demanda se manifesta novamente, sendo as violações de direitos recorrentes. As profissionais se esforçam para dar uma resposta imediata em meio às precárias condições de trabalho existentes, ainda que esta resposta seja insuficiente. Deste modo, as intervenções são pontuais, quando deveriam ser especializadas, contínuas e pautadas no acompanhamento interdisciplinar dos usuários. Tais intervenções possuem um caráter emergencial e apenas contornam a situação de violação por um tempo, dando a sensação de que o profissional atua para “apagar incêndio”, como mostra o trecho de entrevista a seguir.

Muito, vamos dizer assim, ‘apagar incêndio’, né. A pessoa chega com uma situação, aí a gente atende, a gente escuta e a gente fica se perguntando, né. Leva um tempo pra gente conseguir pensar, onde que a gente vai encaminhar. (Ass34F).

Deste modo, fica evidente a falta que o Creas ou uma equipe especializada faz em pequenos municípios, pois o Creas, além de possuir uma dimensão técnica para o atendimento das demandas de violação de direitos, “envolve uma dimensão humana apurada, pois envolve a atenção e a escuta qualificada e sobretudo a compreensão da situação vivenciada por cada família/indivíduo, considerando seu contexto de vida familiar, social, histórico, econômico e cultural” (Nascimento, 2021, p. 6).

Nesse contexto, a execução da PSB é prejudicada, pois quando surge a demanda de PSE as ações desenvolvidas pelas profissionais para a prevenção de situações de risco e vulnerabilidade social são deixadas em segundo plano, enquanto as demandas de violações de direitos são priorizadas. Então, como o Cras absorve as demandas de violação de direitos, sua função em relação à prevenção de situações de risco e vulnerabilidade social fica comprometida, como afirma uma entrevistada no trecho abaixo.

Eu vejo que, pelo fato de ser média complexidade e nós sermos uma equipe para atender à proteção social básica, a gente acaba falhando no seguinte quesito: damos atenção para a média e deixamos de fazer a prevenção, que nos caberia por competência. (Psi38F).

As demandas de violação de direitos requerem um acompanhamento continuado, porém como as profissionais têm que abarcar os dois níveis de proteção, isso acaba repercutindo diretamente na qualidade do trabalho em relação à prevenção, prejudicando a função principal do Cras em relação ao desenvolvimento da PSB. Constata-se, portanto, que o Suas, no nível da PSB, não cumpre com suas premissas, deixando lacunas nas ações de prevenção devido à sobreposição das demandas da PSE.

Como a PSE objetiva contribuir para a contenção de agravamentos e potencialização de recursos para a reparação de situações que envolvam risco pessoal e social, violência, fragilização e rompimento de vínculos familiares, comunitários e/ou sociais, a inexistência do Creas “inviabiliza a proteção integral, considerando que esta é formada por uma rede que inclui as políticas sociais, a família, a comunidade, os órgãos de defesa e responsabilização, entre outros” (Silveira *et al.*, 2018, p. 260).

Na visão das profissionais entrevistadas, para que o Creas seja instalado nos municípios de pequeno porte, é necessária uma determinação hierárquica superior, sendo que elas não acreditam que isso ocorra em curto prazo, “porque como o Cras faz, continua o Cras fazendo” (Ass38F). As profissionais estão desacreditadas com relação à implantação do Creas regionalizado ou de equipe técnica para atendimento às demandas de violação de direitos em seus municípios, em decorrência do desmonte das políticas sociais na atualidade. Assim, continuam atendendo às demandas da PSE no Cras em precárias condições.

A inexistência do Creas, bem como a não implementação de um Creas regionalizado e/ou de equipe especializada para atendimento às demandas de violações de direitos nesses municípios, denotam que a política de assistência social não está cumprindo o seu papel no enfrentamento das desigualdades socioterritoriais, no combate às situações de vulnerabilidade e risco e na promoção e defesa de direitos.

Sem dúvida, a política de assistência social avançou no sentido de garantir a proteção às famílias e aos cidadãos, porém, muito ainda precisa ser feito, pois “é dever do Estado propiciar condições do atendimento para além do atendimento emergencial, sendo este o principal obstáculo a ser ultrapassado, isto é promover qualidade face às demandas e necessidades sociais, tornando-se provedora de proteção social” (Bazza; Carvalho, 2013, p. 34).

Sobrecarga de trabalho e despreparo no atendimento às demandas de violação de direitos

A questão do trabalho no âmbito da política de assistência social é um dos grandes desafios que se colocam na atualidade, pois a análise das condições de trabalho e das

possibilidades de ampliação e qualificação dos profissionais não pode ser efetivada sem que sejam consideradas as transformações societárias contemporâneas, nem pode ser encarada “como uma responsabilidade individual do trabalhador, embora seja comum atribuir ao próprio profissional a tarefa de sua qualificação, ampliando a competição entre os próprios trabalhadores que atuam nas diferentes políticas públicas” (Raichelis, 2010, p. 764).

Raichelis (2010) aponta os processos de informalização e flexibilização, que geram vínculos terceirizados, subcontratados, temporários, em tempo parcial, que precarizam o trabalho e fragilizam os trabalhadores. Tais processos integram um conjunto de transformações que atingem de modo contundente o trabalho assalariado, sua concretização e materialidade, assim como as formas de subjetivação e consciência dos trabalhadores, redimensionando os sistemas de proteção social e as formas de organização e gestão do trabalho.

A precarização também atinge o trabalho profissional do assistente social, que é afetado por: insegurança do emprego, subemprego, formas de contratação sem proteção, intensificação do trabalho, rebaixamento salarial, pressões por produtividade e atingimento de metas, “ausência de horizontes profissionais de mais longo prazo, falta de perspectivas de progressão e ascensão na carreira, ausência de políticas de qualificação e capacitação profissional, entre outros” (Raichelis, 2010, p. 758-759).

Sob esse prisma, é possível situar o trabalho realizado pelas profissionais entrevistadas, que é marcado pela intensificação e precarização, gerando implicações tanto no atendimento aos usuários quanto para as próprias profissionais, como expressa uma das entrevistadas no trecho abaixo.

Acho que impacta bastante na garantia dos direitos com certeza, porque acaba sendo um trabalho de baixa qualidade, porque a gente está ‘esbaforido’, e acaba caindo na questão da qualidade, a gente não consegue manter o foco. (Ass38F).

Com a ausência do Creas ou de equipe técnica específica para atender às demandas de violação de direitos nos pequenos municípios, as profissionais do Cras têm sobrecarga de trabalho, o que reflete negativamente na qualidade do atendimento, assim como na sua saúde mental. As profissionais expressaram que sofrem exaustão e desgaste emocional em decorrência da intensificação de trabalho, do volume e da complexidade das demandas a que precisam responder.

Porque, assim, já aconteceram casos de a gente se impactar tanto, de ter que pedir licença para as famílias para poder digerir tudo aquilo que está acontecendo. (Psi32F).

As profissionais precisam atender às demandas relacionadas à PSB e PSE, sendo que isso provoca um tensionamento que causa desconforto, sentimento de frustração e desmotivação, podendo levar as profissionais ao adoecimento, como evidencia o seguinte trecho de entrevista.

Eu já precisei fazer tratamento psiquiátrico, precisei fazer acompanhamento psicológico, pra tentar tirar um pouquinho esse fardo que a gente tem. Porque é bem difícil. (Ass34F).

Segundo Pereira, Freitas e Dias (2016, p. 37), “somando-se às dificuldades encontradas no cotidiano de trabalho na assistência social, os profissionais que desejam exercer um trabalho ético e de qualidade, correm o risco do adoecer na tentativa de gerenciamento de tantas demandas e atendimentos”.

Outro fator que contribui para esta sobrecarga é que alguns Cras não têm sequer a equipe mínima exigida para a execução da PSB e essas unidades precisam dar conta de duas proteções sem possuir os recursos materiais e humanos necessários. Acrescenta-se a isso o fato de duas profissionais possuírem contrato temporário, o que gera a descontinuidade do trabalho por elas executado num dado período. Esses aspectos afetam as condições técnicas e éticas do exercício profissional, reafirmando a tendência contemporânea de precarização do trabalho.

Além disso, as profissionais não se sentem preparadas para o atendimento das demandas de violações de direitos, o que gera insegurança nas intervenções realizadas. Embora se sintam assim, o atendimento é feito para que haja um encaminhamento para as demandas, ainda que de forma, muitas vezes, incipiente. O despreparo não é somente por parte da equipe do Cras, mas também por parte da rede de proteção que se articula para prestar o atendimento, como mostra o trecho de entrevista abaixo.

Daí, assim, é um despreparo nosso do Cras, é um despreparo da saúde para atender a essa situação, é um despreparo do Conselho Tutelar, é um despreparo da escola, sabe? (Psi32F).

O despreparo para o atendimento das demandas de violação de direitos faz parte do cotidiano das profissionais do Cras que acabam absorvendo as demandas da PSB e da PSE. Assim, há uma espécie de desvio de função, que prejudica a consecução da finalidade do Cras no sentido de prevenir situações de vulnerabilidade e risco social por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

Há, portanto, a necessidade da instalação regional ou municipal do Creas, de acordo com a realidade de cada região, ou mesmo a criação de equipes específicas para atender

às demandas de violação de direitos. É fundamental que a presença de determinados serviços seja definida com base na realidade das necessidades existentes nos territórios, e não com base no contingente populacional. Isso implica lutar para garantir o acesso à proteção social e aos direitos previstos na política de assistência social em todo o território nacional, pois “o campo da proteção social constrói-se na sociedade capitalista sob o embate e a luta da classe trabalhadora em ver reconhecido seu direito a ser protegido” (Degenszajn; COUTO; YAZBEK, 2012, p. 13).

Considerações finais

Os resultados da pesquisa indicam que, quando não há Creas ou equipe técnica específica em município de pequeno porte, a equipe do Cras tenta, dentro de suas possibilidades, dar conta das demandas de violação de direitos. Embora não seja esta a função precípua do Cras, não há alternativa para esses municípios, pois as pessoas em situações de violação de direitos não podem ficar desassistidas. Todavia, a sobreposição e o acúmulo de demandas da PSB e PSE acabam afetando a qualidade do atendimento, já que essas situações complexas exigem um acompanhamento especializado e contínuo.

Nesse contexto, os atendimentos feitos pelo Cras são pontuais e emergenciais, tendo em vista que a articulação da rede de proteção acontece de forma fragilizada, gerando não só a precarização da assistência social em relação ao atendimento às demandas de violação de direitos, mas também da própria prevenção, uma vez que as profissionais não conseguem focar nesse aspecto em seu trabalho no Cras. Além disso, pelo fato de o Cras atender às demandas de ambas as proteções (PSB e PSE), há uma sobrecarga de trabalho, que repercute negativamente na qualidade dos serviços prestados e na própria saúde das profissionais.

Esses fatores, tomados em conjunto, podem estar relacionados com os retrocessos no âmbito das políticas sociais promovidos pela programática neoliberal, que institui medidas de austeridade, restringindo o financiamento público das políticas sociais, sob a égide do discurso de reversão do déficit público e atingimento das metas fiscais, acentuando o binômio focalização X universalização.

Diante disso, é preciso unir esforços para o fortalecimento do Suas e a superação das dificuldades de atendimento às demandas de violação de direitos em municípios de pequeno porte. Somente a implementação do Creas e/ou de equipe técnica específica talvez não seja suficiente para responder a essas demandas, tendo em vista o desmonte e desfinanciamento da política de assistência social na atualidade. Assim, é preciso lutar pela redefinição do trabalho, das formas de organização e de gestão das políticas públicas, buscando ampliar os mecanismos de democratização e acesso dos usuários, de qualificação e formação dos profissionais, para valorizar e aprimorar a intervenção da política de assistência social.

Contribuições dos/as autores/as: ambos autores participaram integralmente da concepção, elaboração e revisão do manuscrito.

Agradecimentos: Não se aplica.

Agência financiadora: O estudo foi realizado com apoio da Fundação Meridional, por meio de bolsa produtividade concedida ao segundo autor.

Aprovação por Comitê de Ética: Comitê de Ética em Pesquisa Faculdade Meridional – IMED/RS. CAAE: 56415522.70000.5319.

Conflito de interesses: Não se aplica.

Referências

BAZZA, C. M.; CARVALHO, F. X. A política de assistência social na contemporaneidade: considerações sobre a realidade brasileira. *Revista Uninga Review*, v. 15, n. 1, 2013. Disponível em: https://www.mastereditora.com.br/periodico/20130723_000350.pdf. Acesso em: 25 maio 2024.

BISPAR, A. G. A. *et al.* As políticas públicas de atendimento de assistência social de crianças e adolescentes. *In: MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA – CONGREGA*, 16. *Anais...* Bagé, Rio Grande do Sul, 2020.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 25 maio 2024.

BRASIL. Política nacional de assistência social. Brasília, 2004. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf. Acesso em: 25 maio 2024.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n. 466, de 12 de dezembro de 2012. 2012. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>. Acesso em: 25 maio 2024.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n. 510, de 7 de abril de 2016. 2016. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>. Acesso em: 25 maio 2024.

BRASIL. Conferência Nacional Democrática de Assistência Social. *Informe n. 04/2019*. Dispõe sobre apontamentos acerca das ameaças ao Suas: análise da conjuntura atual. São Paulo: Conferência Nacional Democrática de Assistência Social, 2019.

BRAUN, V.; CLARKE, V. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, v. 3, n. 2, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>. Acesso em: 25 maio 2024.

CARVALHO, T. S. P.; MOLJO, C. B. Proteção social e Serviço Social no Brasil contemporâneo: o Sistema Único de Assistência Social em perspectiva. *Revista Direitos, Trabalho e Política Social*, v. 4, n. 6, 2018. Disponível em: <http://revista91.hospedagemdesites.ws/index.php/rdtps/article/view/123>. Acesso em: 25 maio 2024.

DE PAULA, C. S. *Os desafios na materialização do atendimento às crianças e adolescentes vítimas de abuso sexual, no âmbito da política de assistência social*. Dissertação (mestrado em Serviço Social) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2018.

DEGENSZAJN, R. R.; COUTO, B. R.; YAZBEK, M. C. O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: apresentando a pesquisa, problematizando a política social. *Revista de Políticas Públicas*, v. 16, 2012. Disponível em: <http://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/1398>. Acesso em: 25 maio 2024.

DUARTE, J. M. G. F. Desafios para proteção social especial: a ambiência da violação de direitos na política nacional de assistência social. *Textos e Contextos*, v. 15, n. 1, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.15448/1677-9509.2016.1.24096>. Acesso em: 25 maio 2024.

FREITAS, C. R.; GUARESCHI, P. A. A assistência social no Brasil e os usuários: possibilidades e contradições. *Diálogo*, v. 25, 2014. Disponível em: <https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/Dialogo/article/view/1606>. Acesso em: 25 maio 2024.

GOMES, D. F.; ELIAS, F. T. S. Políticas públicas de assistência social para população em situação de rua: análise documental. *Comunicação em Ciências da Saúde*, v. 27, n. 2, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.51723/ccs.v27i02.96>. Acesso em: 25 maio 2024.

GUEST, G.; BUNCE, A.; JOHNSON, L. How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, v. 18, n. 1, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1525822X05279903>. Acesso em: 25 maio 2024.

IPEA. Assistência social. In: IPEA. *Políticas sociais: acompanhamento e análise*. Brasília: Ipea, 2023. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/12247/4/BPS_30_Assist%c3%aancia_Social.pdf. Acesso em: 25 maio 2024.

MALTERUD, K.; SIERSMA, V. D.; GUASSORA, A. D. Sample size in qualitative interview studies: guided by information power. *Qualitative Health Research*, v. 26, n. 13, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1049732315617444>. Acesso em: 25 maio 2024.

NASCIMENTO, D. R. S. Atuação do Creas no Brasil: entre conservadorismo e mudanças, uma análise dos últimos 30 anos para o Serviço Social. *Revista Científica Cognitionis*, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.38087/2595.8801.70>. Acesso em: 25 maio 2024.

PAIVA NETO, R. O.; DUARTE, A. T. C. Proteção social especial – violação de direitos da população LGBT. In: COLÓQUIO NACIONAL REPRESENTAÇÕES DE GÊNERO E SEXUALIDADES, 12. *Anais...* Campina Grande, Paraíba, 2016.

PEREIRA, P. A. P. A assistência social prevista na Constituição de 1988 e operacionalizada pela PNAS e pelo Suas. *SER Social*, v. 20, 2007. Disponível em: https://doi.org/10.26512/ser_social.v0i20.12767. Acesso em: 25 maio 2024.

PEREIRA, V. T.; FREITAS, C. R.; DIAS, D. D. Violação de direitos no Suas: a precarização da vida. *Revista Polis e Psique*, v. 6, n. 2, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.22456/2238-152x.62300>. Acesso em: 25 maio 2024.

RAICHELIS, R. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas. *Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, n. 104, out.-dez. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/cSK3XgKgNLzD8NJPYJbvH5R/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 25 maio 2024.

RODRIGUES, O.; SANTOS, A. C. S.; GLORIA, L. L. Direitos humanos: uma reflexão sobre as violações. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL – ENPESS, 16. *Anais...* Vitória, Espírito Santo, 2018.

SILVA, M. R. M.; CARDOSO, F. da S. Afirmação de direitos humanos a partir de serviços da proteção social especial de média complexidade. *Revista Brasileira de Sociologia do Direito*, v. 4, n. 2, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.21910/rbsd.v4n2.2017.138>. Acesso em: 25 maio 2024.

SILVEIRA, C. W. *et al.* O fazer profissional do Creas: ilhas, travessias e descaminhos possíveis. *Revista Polis e Psique*, v. 8, n. 3, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.22456/2238-152x.81033>. Acesso em: 25 maio 2024.

VERONEZE, R. T. (2017). A política de assistência social brasileira e a ameaça temerária aos direitos sociais. *Textos e Contextos*, v. 16, n. 2, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.15448/1677-9509.2017.2.27538>. Acesso em: 25 maio 2024.