

# O EXERCÍCIO DO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE INDAIAL EM ORGANIZAR SEUS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE

Marines Selau Lopes\*

Centro Universitário Leonardo da Vinci-UNIASSELVI

## RESUMO

*A presente pesquisa buscou verificar se o Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS - de Indaial executa os Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade em conformidade com as orientações e/ou legislações vigentes. Através de pesquisa bibliográfica foram estudados os temas: Política Nacional de Assistência Social; Centros de Referência Especializados de Assistência Social; Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade; e Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS. A pesquisa bibliográfica foi complementada por pesquisa documental e observação. Os resultados mostram que os CREAS, em geral, vêm se organizando gradativamente. No caso específico de Indaial observou-se que o município vem fazendo o exercício de organizar os serviços de média complexidade conforme regem as orientações e/ou legislações vigentes. Entretanto nem todos os serviços estão implantados, as equipes não possuem todos os profissionais conforme orienta a NOB-RH/SUAS e a estrutura física é deficitária.*

**Palavras-chave:** CREAS. Média Complexidade. Serviços Socioassistenciais.

## 1 INTRODUÇÃO

Segundo Gimenes (2009, p. 110), “a atual proposta da Política Nacional de Assistência Social que visa à implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é um grande avanço para a Assistência Social”. Esta autora salienta que “os profissionais (entre eles os assistentes sociais) precisam

estar intensamente envolvidos na sua implementação crítica, apresentando propostas de trabalho que ultrapassem a mera demanda institucional e endossem a luta pela efetivação das diretrizes propostas na legislação.” (2009, p. 110).

Nesse sentido, este estudo derivou da recente experiência de trabalho no Centro

\* A autora é especialista em Gestão Pública. Graduada em Serviço Social. Atua como Assistente Social no Centro de Referência Especializado de Assistência Social de Indaial/SC. Atualmente é Professora no Curso de Serviço Social no Centro Universitário Leonardo da Vinci.

de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS. Para o desenvolvimento dos serviços no referido centro é exigida estrutura física e equipe mínima. Desta forma, o foco da pesquisa foi o de verificar se os Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade do Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS - estão implantados e organizados conforme orientações e/ou legislações vigentes.

Os dados que apresentaremos neste trabalho foram obtidos através da pesquisa qualitativa, que incluiu estudo bibliográfico sobre o que os órgãos responsáveis por organizar esses serviços determinam e pesquisa de campo. Esta última através de coleta de dados em fonte documental e observação da instituição, ou seja, os projetos e os relatórios mensais dos serviços de média complexidade. Neste sentido foi possível verificar se os serviços estão implantados e organizados dentro dos parâmetros exigidos. Os dados foram sistematizados em três categorias: a estrutura física, equipe de trabalho e os serviços desenvolvidos.

O objetivo geral deste trabalho é verificar se os Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade do CREAS estão implantados e organizados conforme regem as orientações e/ou legislações vigentes. A partir disso, os objetivos específicos são: averiguar quais Serviços estão implantados no município; examinar a estrutura física destinada aos serviços; analisar a composição das equipes de profissionais bem como a sua formação; apurar o número de famílias atendidas mensalmente e analisar os dados levantados anteriormente tendo como referência as orientações e/ou legislações vigentes.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

### 2.1 A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Somente após amplos debates

realizados em todos os estados brasileiros, foi na IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em dezembro de 2003, que a Política Nacional de Assistência Social - PNAS - foi aprovada em 22 de setembro de 2004. A partir disso foram tomadas as devidas deliberações com o objetivo de concretizar as diretrizes da Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS.

Sendo assim, a assistência social tornou-se uma política de direito que prevê proteção a todos que dela necessitam. Desta forma, deu-se continuidade ao que já estava decretado na Constituição de 1988 e pela LOAS. A PNAS trouxe avanços ao não tratar os indivíduos que dela necessitam como situações individuais, mas como sujeitos que vivenciam condições impostas pelas desigualdades sociais. Está previsto na PNAS a necessidade de relacionar as pessoas com o território em que estão vivendo, pois é neste espaço que se pode melhor analisar as concretas necessidades de uma população. Para tal propósito, é necessário conhecer os conceitos-chaves inseridos na PNAS, ou seja, matricialidade sociofamiliar e territorialização.

Conforme a Política de Assistência Social, a centralidade na família justifica-se, pois a política tem o objetivo de superar a focalização, tanto relacionada a situações de risco como de segmentos. Desta forma, é necessário ter indicadores das necessidades familiares para organizar a rede de serviços conforme suas necessidades. Conforme a Política de Assistência Social:

Constitui o público usuário da política de Assistência Social, cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como: famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiência; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo

familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferentes de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social (POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2004, p. 34).

A PNAS dividiu suas ações e serviços em dois níveis de atenção, ou seja, a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial de Média e de Alta Complexidade. A Proteção Social Básica destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza ou fragilização de vínculos familiares e comunitários. Sendo assim, tem como objetivo prevenir as situações de risco, fortalecer os laços familiares e comunitários.

Quanto aos Serviços de Proteção Social Especial, seja de média ou alta complexidade, constatamos que estes “têm estreita interface com o sistema de garantia de direito exigindo, muitas vezes, uma gestão mais complexa e compartilhada com o Poder Judiciário, Ministério Público e outros órgãos e ações do Executivo”. (PNAS, 2004, p. 31).

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

A Proteção Social Especial de Média Complexidade inclui ações destinadas às situações onde os direitos do indivíduo e da família encontram-se violados, mas ainda há vínculo familiar e comunitário.

Em 2005, em evento que reuniu 1200 gestores e assistentes sociais, foi apresentada uma proposta para a Norma Operacional Básica – NOB. A proposta foi debatida em seminários municipais, estaduais e teve apoio do Ministério de Desenvolvimento Social –

MDS. No dia 14 de julho de 2005, em reunião do Conselho Nacional de Assistência Social, foi aprovada a versão final da NOB. Desta forma, em agosto do mesmo ano o Sistema Único de Assistência Social – SUAS, se tornou realidade. Segundo a PNAS,

O SUAS, cujo modelo de gestão é descentralizado e participativo, constituiu-se na regulação e organização em todo o território nacional das ações socioassistenciais. Os serviços, programas, projetos e benefícios têm como foco prioritário a atenção às famílias, seus membros e indivíduos e o território como base de organização, que passam a ser definidos pelas funções que desempenham, pelo número de pessoas que delas necessitam e pela sua complexidade. (PNAS, 2004, p. 41).

Apesar de os municípios iniciarem a organização dos serviços de acordo com o SUAS, através de cofinanciamentos de CRAS e CREAS pelo governo federal e de recursos próprios dos municípios, somente na data de 06 de julho de 2011 ocorre a publicação da alteração de Lei que dispõe sobre a organização da política de assistência social.

Com a implantação do SUAS, os municípios passam a ser classificados conforme sua capacidade de gestão, podendo ser classificados em três níveis: inicial, básica e plena. Automaticamente, todos os municípios foram classificados no nível inicial de gestão. Para os municípios se habilitarem na gestão básica e plena, necessitam cumprir algumas exigências. Entre elas, organizar sua rede de proteção.

Verificou-se que os municípios estavam implantando os serviços, porém não existia uma padronização a nível nacional. Para resgatar uma das metas do Plano Decenal de Assistência Social e visando estabelecer uma padronização a nível nacional dos serviços a serem executados, assim como dos equipamentos físicos do SUAS, o Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS - aprova através da Resolução nº 109, de 11

de novembro de 2009, a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

## 2.2 CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS: A INFRAESTRUTURA DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE

A Proteção Social Especial de Média Complexidade atende nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social– CREAS, famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos. Conforme consta na Lei nº 12.435, de julho de 2011, que altera a lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social “[...] os CREAS são unidades públicas estatais instituídas no âmbito do SUAS, que possuem interface com as demais políticas públicas e articulam, coordenam e ofertam os serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social.”

Para contribuir na implantação e organização dos CREAS o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, inicialmente elaborou o Guia de Orientação Nº 1. O referido guia traz, entre outros elementos, aspectos relacionados às instalações físicas necessárias aos Serviços de Proteção Social Especial que são desenvolvidos no CREAS.

O primeiro guia de orientação, em se tratando da média complexidade, definiu que o CREAS prestaria prioritariamente serviços para crianças e adolescentes em risco ou com violação de direitos e a adolescente em medidas socioeducativas de Liberdade Assistida (LA) ou Prestação de Serviço à Comunidade (PSC), sendo direcionado o foco das ações para suas famílias, objetivando potencializar suas capacidades de proteção.

Para o desenvolvimento dos

serviços o guia orientou os municípios quanto à necessidade de instalações físicas adequadas. Ambientes reservados para a recepção das famílias, das crianças e dos adolescentes; para o atendimento individual e em grupo; para a realização de trabalho em grupo, reuniões e espaços que promovam a socialização das famílias.

Conforme o guia, o espaço do CREAS também deve conter uma recepção que forneça todas as informações de forma clara acerca dos serviços. Recinto acolhedor para facilitar que os usuários expressem suas necessidades e opiniões com privacidade. Também devem seguir as normas de acessibilidade para que as pessoas com deficiência não sejam prejudicadas.

A Resolução nº109, de 11 de novembro de 2009, aprova a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Esta em linhas gerais também cita os espaços que devem estar contidos no CREAS em consonância com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

Atualmente está em processo de aprovação o “Caderno de Orientações Técnicas sobre o CREAS”. (BRASÍLIA, 2011).

Percebe-se que, em se tratando de espaço físico, este não traz novidades em comparação ao Guia de Orientação e à Tipificação, ambos já citados. O caderno salienta que para concretizar um trabalho com qualidade, a infraestrutura e o espaço físico do CREAS devem ser planejados e adequados.

Em se tratando de acessibilidade o caderno também orienta para a importância de se atentar para as pessoas com outras dificuldades além da locomoção, como por exemplo, as pessoas com deficiência auditiva. Nesse sentido se faz necessário que o ambiente físico seja adaptado e que na equipe conste um profissional treinado para dar suporte a esta demanda. (BRASÍLIA, 2011, p. 69).

Em seguida o Caderno de Orientação Técnica, sobre o centro de referência especializado de assistência social, ainda cita que a infraestrutura do CREAS depende de três itens que estão presentes em todas as unidades, ou seja, os recursos humanos, a demanda advinda da violação de direitos e os serviços socioassistenciais ofertados. Mas independente destes três itens, o Caderno orienta que todo CREAS deve conter

Sala para recepção; sala para coordenação e atividades administrativas; salas de atendimento, individual, familiar e em grupo, em quantitativo condizente com serviços ofertados e capacidade de atendimento da unidade (recomendável: grande porte, metrópole e DF: pelo menos 4 salas de atendimento; demais portes: pelo menos 3 salas de atendimento); banheiros coletivos, sendo no mínimo 2, com adaptação para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida; copa e/ou cozinha. (BRASÍLIA, 2011, p. 63).

O imóvel do CREAS deve, preferencialmente, ser implantado em edificação exclusiva. Mas, em caso de compartilhamento, deverá ter placa identificando-o e espaços exclusivos para suas atividades. Tendo a exclusividade dos espaços essenciais, segundo o Caderno de Orientações, é permitido o compartilhamento de “entrada ou porta de acesso; copa ou cozinha; almoxarifado ou similar, desde que os materiais do CREAS sejam guardados com reserva; área externa; banheiros.” (BRASÍLIA, 2011, p. 64).

Também é fundamental que o CREAS disponha de materiais que contribuam para a eficácia da intervenção. Desta forma o CREAS deve dispor de materiais essenciais:

Mobiliário, computadores, telefones; material de expediente e material socioeducativo para o desenvolvimento de atividades individuais, com famílias e em grupos (ex.: brinquedos, jogos, lápis colorido, fantoches, revistas, cola, tesouras etc.); veículos, para utilização da equipe (de uso exclusivo ou compartilhado); arquivos, armários

ou outros, para guarda de prontuários em condições de segurança e sigilo. (BRASÍLIA, 2011, p. 66).

E na forma de materiais desejáveis, “acesso à internet; impressora; material multimídia: TV, equipamentos de som, aparelho de DVD, máquina fotográfica”. (BRASÍLIA, 2011, p. 66).

Um dos requisitos que o SUAS não abre mão diz respeito à nomenclatura comum do CREAS em todo o território nacional. Desta forma ele é identificado por toda população em qualquer localidade do Brasil, pela denominação: Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS. Entretanto nada impede que cada CREAS tenha um nome fantasia, que pode fazer referência à localidade ou de uma pessoa notável onde está implantado. Assim, independente do órgão financiador, o CREAS deve possuir uma placa de fácil visualização para que a população o identifique com facilidade. Os modelos são disponibilizados pelo MDS. (BRASÍLIA, 2011).

### 2.3 CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS: OS RECURSOS HUMANOS NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE

No contexto atual do estado a adequação de recursos humanos constitui-se tarefa prioritária. O desenvolvimento de pessoal através de um sistema de capacitação permanente adequado que possibilite o desempenho profissional para que este se volte para a resolução das demandas públicas é fundamental. A especificidade de cada setor do serviço público deve ser considerada.

Com a implantação da Política Nacional de Assistência Social - PNAS verificou-se a necessidade de recursos humanos condizentes com desenvolvimento dos serviços oferecidos. Mas, até então

essa discussão não estava na pauta desta política pública. Desta forma a precarização no atendimento aos usuários destes serviços públicos estavam presentes conforme cita a PNAS,

A necessidade de debate sobre os recursos humanos tem dificultado também a compreensão acerca do perfil do servidor da assistência social, da constituição e composição de equipes, dos atributos e qualificação necessários às ações de planejamento, formulação, execução, assessoramento, monitoramento e avaliação de serviços, programas, projetos e benefícios, do sistema de informação e do atendimento ao usuário desta política. (2004, p. 46).

Com a preocupação referente aos profissionais do SUAS, foram realizados cinco encontros regionais dos trabalhadores do SUAS e encerrando esta primeira etapa de discussões um Encontro Nacional dos Trabalhadores do SUAS.

A Resolução nº 269, de 13 de dezembro de 2006, aprova a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social - NOB-RH/SUAS. Desta forma as questões acima mencionadas começam a ser definidas e as principais linhas para a gestão do trabalho na área da assistência social foram deliberadas, conforme consta na NOB-RH/SUAS, pois os recursos humanos são essenciais para a efetividade do trabalho no CREAS. A vinculação dos profissionais com a família estabelece elementos que qualificam a oferta da atenção especializada. Salienta-se que, da equipe de referência do CREAS constante na NOB-RH/SUAS, os recursos humanos devem ser condizentes, considerando os serviços ofertados, demanda pelos serviços e a capacidade de cada unidade.

Após o Encontro Nacional dos Trabalhadores do SUAS, o Conselho Nacional de Assistência Social aprovou a Resolução nº 17 de 20/06/2011, com o objetivo de:

Ratificar a equipe de referência definida pela Norma Operacional Básica de

Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social - NOB - RH/SUAS e reconhecer as categorias profissionais de nível superior para atender as especificidades dos serviços socioassistenciais e das funções essenciais de gestão do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. (BRASIL, 2011, p. 1).

Conforme a Resolução CNAS nº 17, de 20 de junho de 2011, os trabalhadores do SUAS:

que compõem obrigatoriamente as equipes de referência da Proteção Social Especial de Média Complexidade: Assistente Social; Psicólogo; Advogado [...] são categorias profissionais de nível superior que, preferencialmente, poderão atender as especificidades dos serviços socioassistenciais: Antropólogo; Economista Doméstico; Pedagogo; Sociólogo; Terapeuta ocupacional; e Musicoterapeuta. (BRASIL, 2011, p. 3).

Além da equipe de referência da Proteção Social Especial de Média Complexidade outros profissionais podem ser incorporados a fim de melhorar a execução dos serviços prestados. As mudanças advindas da complexidade das questões sociais necessitam constantemente da criação de novos serviços. E para trabalhar com serviços que atendam sujeitos que já estão com seus direitos violados novas funções vão se constituindo.

A “investigação” científica voltada para a intervenção sobre a realidade exige técnicas fundamentadas entre a teoria e a prática. Estas devem ser aplicadas para a solução das demandas trazidas pela população usuária. O profissional do CREAS deve desenvolver a técnica de questionar, mas na intenção de possibilitar aos usuários a reflexão num sentido histórico, social e político. Isto exige conhecimento e ação que permita clarear para o sujeito questões da sua dinâmica familiar.

Desta forma, trabalhar no CREAS constitui um grande desafio considerando as

diferenças de formação dos profissionais que atuam na mesma equipe. A interdisciplinaridade não é um desafio apenas de cada profissional, mas também institucional, pois constitui um ato político, implica um direcionamento estrutural, administrativo, exige o estabelecimento de novas relações entre os sujeitos, com interação, reciprocidade e atitudes pluralistas. Vasconcelos (1997) assinala como limites para a construção da interdisciplinaridade o processo de inserção histórica das profissões na divisão social e técnica do trabalho e a constituição dos saberes como estratégias de poder. E o reconhecimento das competências exclusivas para determinadas áreas, legitimadas pelas legislações e regulamentação das profissões e mandato social a elas atribuído, a institucionalização de organizações corporativas que estabelecem as fronteiras de saber e competência e a cultura profissional, incluindo valores, identidades específicas, opções teóricas, padrões de relacionamento com a sociedade entre outros.

Conforme Silva apud Munhoz (1996, p. 2) a interdisciplinaridade “supõe mais que ladear, implica troca, reciprocidade, discussão, conhecer o outro profissional e a outra profissão na sua alteridade para troca e complementações.” Esses intercâmbios se traduzem, por exemplo, na incorporação dos resultados de uma especialidade por outra(s) no empréstimo mútuo de certos “instrumentos e técnicas metodológicas”, possibilitando relação crítica para integração consciente e efetiva entre diversos ramos do saber.” (SILVA, 2006 apud MUNHOZ, 1996, p. 2).

Considerando a complexidade das situações atendidas no CREAS, o profissional deverá realizar qualificação técnica compatível, apreendendo um conjunto de conhecimentos e habilidades específicas dos serviços ofertados. Ao profissional cabe, além de outras funções, a capacidade de ler o contexto e identificar oportunidades de mudanças. Nesse caso reconhecer os fatos, como eles afetam a família, e o que seria necessário mudar, identificar os motivos dados pela família para explicar

essas situações, identificar estratégias e oportunidades de ação, vislumbrar quem são os potenciais responsáveis pelas produções das mudanças, estabelecendo um Plano de Ação Familiar (PAF) para que as alterações pretendidas se processem.

Ao profissional do CREAS cabe apoiar as famílias e indivíduos e não resolver por elas, buscar a proteção de seus membros através de acompanhamento especializado. O desenvolvimento da capacidade protetiva depende também do atendimento personalizado que cada família e indivíduo recebe.

Assim a formação e a capacitação permanente do profissional constituem o fortalecimento de competências e habilidades ao seu efetivo desempenho. É evidente no desenho e na Gestão da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social essa intenção. (NOB-RH/SUAS, 2006).

#### 2.4 OS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL (PSE) DE MÉDIA COMPLEXIDADE CONFORME A TIPIFICAÇÃO NACIONAL

Segundo o art. 23 da LOAS (1993, p. 15), “Entendem-se por serviços assistenciais as atividades continuadas que visam à melhoria de vida da população e cujas ações, voltadas para as necessidades básicas, observem os objetivos, princípios e diretrizes estabelecidos nesta lei.” A Política Nacional de Assistência Social prevê seu ordenamento em rede, de acordo com os níveis de proteção social: básica e especial, de média e alta complexidade.

Seguindo o processo de organização do Sistema Único da Assistência Social, o Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS, através da Resolução nº109, de 11 de novembro de 2009, aprova a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Desta forma, ela organiza os serviços por

níveis de complexidade, denomina-os com o objetivo de demonstrar sua principal função e aos usuários a que se destina. Os Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade são cinco, conforme segue:

- 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 Serviço à Comunidade (PSC).
- Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias.
- Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua. (BRASIL, 2009, p. 3).

Segundo Sposati (1997 apud COUTO, 2009, p. 212), “Os serviços de proteção social devem prover um conjunto de seguranças que cubram, reduzam ou previnam riscos e vulnerabilidades sociais, bem como necessidades emergentes ou permanentes decorrentes de problemas pessoais ou sociais de seus usuários.”

Consta na Tipificação (2009) que o PAEFI tem a função de apoiar, orientar e acompanhar famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. O serviço é destinado a usuários que tenham sofrido violência física, psicológica ou negligência; abuso e/ou exploração sexual; afastamento do convívio familiar pelo fato de ter recebido medida socioeducativa; tráfico de pessoas, situação de rua ou mendicância, abandono, trabalho infantil, discriminação devido à sua orientação sexual, raça ou etnia e demais violações de direito.

O Serviço Especializado em Abordagem Social, segundo a Tipificação (BRASIL, 2009), tem a finalidade de realizar trabalho social de abordagem e busca ativa

no sentido de identificar no município trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, e outras. Já o Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de (LA) e (PSC), segundo a Tipificação (2009, p. 24), “Deve prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente. Deve contribuir para o acesso a direitos e para a ressignificação de valores na vida pessoal e social dos adolescentes e jovens”, aendo destinadas a “adolescentes de 12 a 18 anos incompletos, ou jovens de 18 a 21 anos, [...]”. (BRASIL, 2009, p. 24).

O quarto serviço da média complexidade é o Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias. Conforme a Tipificação, este é:

Serviço para oferta de atendimento especializado a famílias com pessoas com deficiência e idosos com algum grau de dependência, que tiveram suas limitações agravadas por violações de direitos, tais como: exploração da imagem, isolamento, confinamento, atitudes discriminatórias e preconceituosas no seio da família, falta de cuidados adequados por parte do cuidador, alto grau de estresse do cuidador, desvalorização da potencialidade e capacidade da pessoa, entre outras que agravam a dependência e comprometem o desenvolvimento da autonomia. (2009, p. 26).

O último, mas não menos importante, é o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua. Este “Tem a finalidade de assegurar atendimento e atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares que oportunizem a construção de novos projetos de vida”. (BRASIL, 2009, p. 29). Ele é direcionado para “Jovens, adultos, idosos e famílias que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência.” (BRASIL, 2009, p. 29).

### 3 CARACTERIZAÇÃO DE INDAIAL

#### 3.1 A ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE EM INDAIAL

Conforme consta no Plano Plurianual de Assistência Social - PPA, referente aos anos de 2010 a 2013, o município de Indaial, em janeiro de 2005, assumiu com o Ministério de Desenvolvimento Social a Gestão Plena da Política Nacional de Assistência Social. Desta forma, recebeu do governo federal financiamento para o desenvolvimento de serviços a serem desenvolvidos pelo município. Atualmente, no que se refere à média complexidade, o município recebe recursos para execução do Serviço de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI, Serviço Especializado em Abordagem Social, Serviço de Proteção a Adolescente em Cumprimento de Medidas Socioeducativas de LA e PSC, Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias, serviços estes desenvolvidos através do CREAS. (2010).

Após assumir a gestão plena iniciou a reordenação dos seus serviços, ampliou o universo de atendimento da população em situação de risco pessoal e/ou social, montou equipes interdisciplinares com multiprofissionais.

Em 2010, a Secretaria de Assistência Social redefiniu o espaço físico designado ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS - e identificou a localização de cada serviço desenvolvido, proporcionando assim melhores condições físicas para o desenvolvimento das atividades profissionais com a demanda de atendimento. Buscou com estas ações cumprir as orientações do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome, que determina a estrutura necessária para implantação do CREAS nos municípios.

Após aprovação da Tipificação

Nacional dos Serviços Socioassistenciais, através da Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, pelo Conselho Nacional de Assistência Social, ainda em 2010 houve um novo reordenamento dos serviços. No ano de 2011 os Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade, que integram o CREAS, novamente passaram por reordenamento com ampliação das instalações físicas e separação dos serviços de alta complexidade. Consta no ofício nº 60 de 2011 da Secretaria de Estado de Assistência Social, Trabalho e Habitação, enviado para a Secretaria Municipal de Assistência Social de Indaial, em razão da visita técnica de monitoramento a seguinte redação:

O prédio onde se localiza o CREAS é próprio, porém compartilhado com a Gestão da Alta Complexidade e com os Benefícios Eventuais. No entanto, todos com entradas independentes, sendo de uso comum apenas a área externa e a cozinha. Não há uma recepção e, sim, uma telefonista que recebe as pessoas que adentram no CREAS. O interior do CREAS é constituído de uma sala para coordenação e administração, 3 salas de atendimento com brinquedos, 1 banheiro para usuários adaptado, 1 banheiro para funcionários, 1 sala para equipe do PAEFI, Deficiente, Idoso e Mulher, 1 sala para grupos e reuniões, 1 sala de atendimento para Medidas Socioeducativas, 1 sala para equipe do PAEFI e Moradores de Rua, 1 recepção onde fica a telefonista do CREAS e da Secretaria de Assistência Social. Na entrada do CREAS há uma parede de vidro com porta que separa o CREAS dos Benefícios Eventuais e Bolsa Família. Há placa de Identificação conforme padrão do MDS. (apud INDAIAL, 2011).

No município de Indaial, famílias e indivíduos que vivenciam situações de vulnerabilidade, com direitos violados, mas que a convivência familiar está mantida, embora os vínculos estejam fragilizados ou até ameaçados, são atendidos pela Proteção Social Especial (PSE) de Média Complexidade, através de quatro serviços que estão implantados, conforme segue:

- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI;
- Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias;
- Serviço de Proteção Social Especial a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa - MSE de Liberdade Assistida - LA e de Prestação de Serviços à Comunidade - PSC; e
- Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

Para desenvolver estes serviços, a PSE de média complexidade conta com uma equipe interdisciplinar com multiprofissionais. Conforme constatamos no relatório mensal de agosto de 2011, estes serviços contam com uma equipe constituída por uma coordenadora formada em psicologia, cinco assistentes sociais, quatro psicólogos, uma educadora social formada em ciências sociais, uma monitora social de formação técnica em contabilidade, um assessor jurídico formado em direito, uma pedagoga, três estagiárias, dois motoristas e duas auxiliares de serviços gerais. (INDAIAL, 2011).

Consta no projeto do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI, que este tem como meta “Atender 100% dos encaminhamentos feitos pelo Sistema de Garantia de Direito, perfazendo aproximadamente uma média de 50 famílias por equipe, acompanhadas mensalmente.” (INDAIAL, 2011, p. 1). Sendo assim o CREAS de Indaial ainda não está trabalhando com lista de espera.

Este serviço, tendo como referência o relatório do mês de agosto, acompanhou cento e cinquenta e cinco famílias. Ele conta com três equipes de trabalho, cada equipe é composta por um assistente social e um psicólogo.

O Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias é realizado por uma assistente social, que atende também a demanda

do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, no qual conta com a atuação da educadora social para realização do acolhimento, assim como também realiza o trabalho que é contabilizado no PAEFI, referente às mulheres vítimas de violência doméstica. Neste último conta com a parceria de uma psicóloga. Segundo relatório de agosto, nove famílias com ocorrência de violência doméstica foram atendidas pelo PAEFI, assim como trinta e duas pessoas em situação de rua.

O Serviço de Proteção Social Especial a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa - MSE de Liberdade Assistida - LA e de Prestação de Serviços à Comunidade - PSC, também tem na sua equipe, além do assistente social e o psicólogo, uma pedagoga. E no mês de agosto acompanhou vinte e oito famílias com adolescentes em cumprimento de MSE.

O assessor jurídico que presta serviço ao CREAS orienta os profissionais quando estes solicitam.

A equipe de trabalho da Proteção Social Especial de Média Complexidade realiza reuniões semanais para estudos de caso, troca de informações e demais necessidades encontradas durante aquela semana.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa de verificar se os Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade do Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS - estão implantados e organizados conforme regem as orientações e/ou legislações vigentes foi alcançado. Foram identificados os Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade e estão implantados no município; foi examinada a estrutura física destinada aos Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade; foi analisada a composição e formação das equipes de profissionais; foi apurado o

número de famílias atendidas mensalmente nos Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade; e foram analisados os dados levantados anteriormente tendo como referência as orientações e/ou legislações vigentes.

Os resultados mostraram que os CREAS, em geral, vêm se organizando gradativamente e, no caso específico de Indaial, observou-se que o município vem fazendo o exercício de organizar os serviços de média complexidade conforme regem as orientações e/ou legislações vigentes. Entretanto nem todos os serviços estão implantados, as equipes não possuem todos os profissionais conforme orienta a NOB-RH/SUAS e a estrutura física é deficitária.

O estudo permitiu ampliar os conhecimentos sobre a Política Nacional de Assistência Social, sobre os Centros de Referência Especializados de Assistência Social, sobre os Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade e sobre a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS. Permitiu ainda uma visão realista de como o CREAS de Indaial executa os Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade.

Ressalta-se também, apesar de o tema do nosso trabalho ser “O EXERCÍCIO DO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE INDAIAL EM ORGANIZAR SEUS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE,” a importância dos Centros de Referência de Assistência Social para o trabalho de prevenção, que têm como objetivo prevenir situações de risco diminuindo a demanda de usuários atendida pelo CREAS.

Exercer a função de assistente social no CREAS do município de Indaial faz com que percebamos o empenho da atual gestão da assistência social em organizar e reordenar os serviços a serem executados pelo CREAS e também afirmar a necessidade existente dos profissionais que ainda não

fazem parte do quadro de funcionários do CREAS.

Espera-se com a presente monografia fornecer subsídios para pesquisas futuras sobre o tema pesquisado, tendo como sugestão a realização de pesquisa qualitativa dos serviços prestados com relação às famílias usuárias, pois uma pesquisa com este tema traria informações de relevância a respeito dos atendimentos. Este não foi o objetivo deste trabalho, porém fica a mensagem.

## REFERÊNCIAS

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

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica de Assistência Social – NOB/SUAS**. Brasília, 2005.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/ SUAS**. Brasília, 2006.

\_\_\_\_\_. **Conselho Nacional de Assistência Social**. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Dispõe sobre Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.

\_\_\_\_\_. **Conselho Nacional de Assistência Social**. Resolução nº 17, de 20 de junho de 2011. Ratifica a equipe de referência definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS e Reconhece as categorias profissionais de nível superior para atender as especificidades dos serviços socioassistenciais e das funções essenciais de gestão do Sistema Único de Assistência

Social – SUAS.

BRASÍLIA. Lei nº 12.435, de julho de 2011. Altera a lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social.

\_\_\_\_\_. **Caderno de Orientações Técnicas Sobre o Centro de Referência Especializado de Assistência Social.** Setembro de 2011.

\_\_\_\_\_. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome - Secretaria Nacional de Assistência Social, **Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, Guia de Orientação nº 1 (1ª versão).** [ 2009 ?].

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL; CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Parâmetros para atuação de assistentes sociais e psicólogos(as) na Política de Assistência Social.** Brasília, 2007.

COUTO, Berenice Rojas. O Sistema Único de Assistência Social: uma nova forma de gestão da assistência social. Brasília, 2009.

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL - CRESS. **Lei Orgânica de Assistência Social- LOAS,** 1993.

GIMENES, Valéria da Silva Barbosa. **Política Nacional de Assistência Social:** perspectivas para o exercício profissional do assistente social. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Estadual Paulista, São Paulo, 2009.

INDAIAL. Secretaria de Assistência Social. **Plano Plurianual de Assistência Social.** Resolução nº 021 de 2009.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Estado de Assistência Social, Trabalho e Habitação. Em razão da visita técnica de monitoramento realizada pela equipe da gerência de proteção social especial dessa

diretoria em 12 de julho de 2011. Ofício n. 60, de 22 de agosto de 2011. Relator: Ursula L. Carreirão; Dalila Maria Pedrini.

JORNAL SANTA CATARINA. **Setenta e sete anos para comemorar.** Informe comercial. 21 mar. 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 3 ed. rev. amp. São Paulo: Atlas, 1991.

\_\_\_\_\_. **Metodologia do trabalho científico.** 7 ed. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

MINISTÉRIO de Desenvolvimento Social. Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. 2010. Disponível em: <[http://www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br/usr/File/2006/imprensa/GUIA\\_CREAS.pdf](http://www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br/usr/File/2006/imprensa/GUIA_CREAS.pdf)>. Acesso em: 27 out. 2011.

\_\_\_\_\_. Relatório de Informações Sociais. Disponível em 11/11/2011. <http://www.aplicacoes.mds.gov.br/sagi/Rlv3/geral/index.php>. Acesso em: 27 out. 2011.

MUNHOZ, D. Trabalho interdisciplinar: realidades e utopias. **Serviço Social e Sociedade,** São Paulo, ano 17, n. 51, 1996.

POLÍTICA Nacional de Assistência Social. Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004. **Serviço Social e Sociedade,** São Paulo, ano 27, n. 80, 2004.

RELATÓRIO Total do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS – Média Complexidade. Agosto, 2011.

SILVA, Maria Salete da. **Projeto Atendimento Compartilhado/FURB.** Blumenau 2005.

VASCONCELOS, Eduardo Mourão. **Serviço Social e interdisciplinaridade: o**

.....  
exemplo da saúde mental. **Serviço Social  
e Sociedade**, São Paulo, ano 18, n. 54, jul.  
1997.