

PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL: A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NA MÉDIA COMPLEXIDADE NA SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO AMAZONAS.

CORRÊA, Izabel Cristina Lopes;¹
DANTAS, Sônia Maria da Silva;¹
SOUZA, Ana Lúcia Neves Mendes de.¹
CAMARGO, Laurisana Maria Branco.²

RESUMO: O presente artigo apresenta informações que comportam a prática do profissional do Serviço Social, e tem como objetivo geral conhecer a atuação do Assistente Social nos serviços da Proteção Especial de Média Complexidade na Secretaria de Estado de Assistência Social – SEAS, para conhecer os Instrumentos Técnico-Operativos utilizados pelos profissionais no seu Espaço Sócio ocupacional e apontar como as demandas que são recebidas pelo departamento de Proteção Social Especial-DPSE, assim como reconhecer os desafios na execução de suas ações, e as estratégias utilizadas pelo Assistente Social. O estudo foi realizado com seis assistentes sociais. A metodologia utilizada foi pesquisa bibliográfica e de campo, bibliográfica pois foi utilizado embasamento teórico para este artigo e de campo porque foi preciso ir a campo para coletar informações precisas que respondessem aos objetivos propostos, a natureza da pesquisa é qualitativa com análise crítica e reflexiva, tendo como instrumento um formulário semiestruturado com 25 questões entre abertas e fechadas, a pesquisa foi no Departamento de Proteção Social Especial na SEAS, localizado na Avenida Darcy Vargas no bairro da Chapada. Observa-se no estudo que o trabalho do serviço social está historicamente relacionado ao desenvolvimento das políticas sociais e na garantia do acesso aos direitos sociais, o que exige um preparo e habilidade deste profissional em relação a execução da Política de Assistência Social, que ao longo dos anos teve grandes avanços, exigindo um compromisso ético dos profissionais, mais ainda não dispõe de recursos necessários para o aprimoramento dos serviços ofertados nos 62 municípios do Estado do Amazonas.

Palavras-Chave: Questão Social. Assistência Social. Proteção Social.

ABSTRACT: This article presents information that includes the work of the Social Work professional, whose general objective is to know the role of the Social Assistant of Medium Complexity in the State Secretariat of Social Assistance - SEAS, knowing the Technical and Operational Instruments used by the professionals in their Occupational Socio Space and explaining how the demands that are received by the Department of Special Social Protection-DPSE are characterized, as well as recognizing the challenges in the execution of their actions, and the strategies used by them. The study was carried out with six social workers. The methodology used was bibliographical and field research, bibliographical because theoretical background was used for this article and field because it was necessary to go in locus to collect accurate information that answered the proposed objectives, the nature of the research is qualitative with critical and reflexive analysis, having as instrument a structured form with 25 questions between open and closed, the research was in the Department of Special Social Protection at SEAS, located at Avenida Darcy Vargas in the neighborhood of Chapped. It is observed in the study that the work of the social service is historically related to the development of social policies and guarantee of the access to social rights, which requires a preparation and skill of this professional in relation to the execution of the Social Assistance Policy, that during the years had great advances requiring an ethical and political commitment of the Social Welfare Officer but still does not have the necessary resources to improve the services performed by professionals in the 62 municipalities of the State of Amazonas.

Keywords: Social Issues. Social assistance. Social Protection.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo é fruto de um diálogo que surgiu na trajetória acadêmica e das observações realizadas no campo de estágio que despertou a curiosidade de pesquisar o profissional do

¹ Finalistas do curso de Graduação em Serviço Social da Faculdade Metropolitana de Manaus –FAMETRO, 2º semestre do ano de 2017.

² Mestre em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia e Esp. em Fundamentos Metodológicos de Pesquisa.

Serviço Social, no espaço ocupacional de Proteção Social Especial de Média Complexidade no Departamento de Proteção Social Especial (DPSE) na Secretaria do Estado de Assistência Social (SEAS).

O tema em questão foi escolhido para conhecer a atuação deste profissional do Serviço Social no seu espaço de trabalho, tendo em vista a prática profissional que se direciona às expressões da questão social desencadeadas pelas mudanças na sociedade contemporânea, possibilitando ao assistente social a atuar nas áreas que garantam os direitos dos usuários assistidos na proteção social especial de média complexidade.

Neste contexto será desvelado os desafios do Assistente Social na execução da Política de Assistência Social, os instrumentos técnicos operativos utilizados no seu espaço profissional e a articulação deste profissional na Política de Assistência Social. Para atender os objetivos deste artigo se fez necessário realizar a pesquisa bibliográfica e de campo, para embasamento teórico desta pesquisa foi utilizado livros, artigo e outros, que contribuíssem com o arcabouço teórico deste artigo, visando enriquecer o mesmo foi necessário ir à lócus para coletar dados que respondessem os objetivos desta pesquisa.

Este artigo apresenta seu desenvolvimento dividido em quatro partes, a primeira, aqui descrita aborda a Assistência Social como um direito assegurado pela Constituição Federal de 1988 e a importância do serviço social como uma profissão que trabalha no enfrentamento das expressões da questão social, buscando atender o público de acordo com a necessidade apresentada.

A segunda, esclarece a Proteção Social dentro da Política de Assistência Social no desenvolvimento da Proteção Social no Brasil. Seu conceito, níveis de complexidade, usuários, serviços e suas características no atendimento às necessidades advindas da população usuária dessa proteção.

A terceira é a Proteção Social de Média Complexidade na Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas neste tópico é discorrido a função da secretaria como um órgão gestor da política de assistência social e responsável por coordenar e monitorar a execução da proteção social nos 62 municípios do Estado do Amazonas.

A quarta tem como título o panorama da atuação dos assistentes sociais na média complexidade e apresenta a articulação do Assistente Social diante da execução da política de Assistência Social, as características da proteção social de Média Complexidade no Estado, os principais desafios vivenciados por este profissional diante da execução da Política de Assistência e as estratégias utilizadas por eles para o enfrentamento dos problemas que ocorrem

o desenvolvimento das atividades cotidianas na operacionalização do Sistema Único de Assistência Social.

2 ASSISTÊNCIA SOCIAL: UMA RESPOSTA PARA QUESTÃO SOCIAL

A prática da assistência social dentro da sociedade é antiga, inicialmente conhecida como um favor às pessoas necessitadas. Em diferentes sociedades, a solidariedade dirigida aos pobres, aos viajantes, aos doentes e aos incapazes, ou seja, ao menos favorecidos sempre esteve presente como forma de ajuda aos carentes, isto é, a assistência social era ofertada como caridade e filantropia. Nesse processo é importante ressaltar que o Serviço Social é uma profissão que surge como estratégia de enfrentamento da questão social em suas diversas expressões.

Ao tratar da questão social observa-se que no Brasil, ela é resultante da desigualdade social que tem como fonte determinante a sociedade capitalista. Sua caracterização segundo Neto é um fenômeno nunca observado nas sociedades anteriores a ordem burguesa que é o pauperismo. Essas condições revelam nesse estudo a necessidade que houve da criação de estratégia que se propunham em superar a pobreza, ou seja, que venham garantir direitos e proteger os sujeitos vítimas de uma sociedade capitalista, cujo interesse é subjetivo e desigual.

Como afirma Iamamoto (2003, p.27), “o serviço social tem na questão social a base de sua fundação como especialização do trabalho”, as expressões da questão social se apresenta para o serviço social em um cenário de pobreza e vulnerabilidade social, onde crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e a família em geral tem seus direitos negados e violados dentro da sociedade, tornando-se apenas mais um dentre tantos outros que tem seus sonhos tolhidos. É diante deste cenário que Castel (1998, p.593) afirma que:

O núcleo da questão social hoje seria, pois, novamente, a existência de ‘inúteis para o mundo’, de supranumerários e, em torno deles, de uma nebulosa de situações marcadas pela instabilidade e pela incerteza do amanhã que atestam o crescimento de uma vulnerabilidade de massa.

Castel se refere como inúteis os sujeitos que estão em vulnerabilidade social, e que pela falta de oportunidade e acesso às suas necessidades básicas não contribuem com o crescimento do capital e tornam-se dispensáveis dentro de uma sociedade cujos interesses são individuais. É possível observar neste contexto que com o desmonte das políticas públicas ocasiona ainda mais as transformações no mundo do trabalho com a terceirização da mão de obra, o excedente

crescimento do mercado informal, a exoneração dos direitos sociais, resultando no aumentando das desigualdades sociais e o crescimento da vulnerabilidade de massa.

É indiscutível pensar na inserção do Serviço Social na intervenção no âmbito das desigualdades sociais, ou mais amplamente, da questão social. Entretanto, considerando a concepção que a questão social, é o objeto de trabalho do serviço social, logo se vê a importância do profissional de Serviço Social como um profissional capacitado para atuar nas mudanças e transformações da sociedade. Segundo Faleiros, (1997, p. 37):

a expressão questão social é tomada de forma muito genérica, embora seja usada para definir uma particularidade profissional se for entendida como sendo as contradições do processo de acumulação capitalista, seria, por sua vez, contraditório colocá-la como objeto particular de uma profissão determinada, já que se refere a relações impossíveis de serem tratadas profissionalmente, através de estratégias institucionais/relacionais próprias do próprio desenvolvimento das práticas do Serviço Social.

No entanto, definir a questão social como objeto de trabalho do assistente social, não estabelece a especificidade profissional. Entende-se na sugestão do autor citado acima, que considerar as expressões da questão social significa apreender o que compete ao Serviço Social no âmbito do desenvolvimento e execução de suas atividades na sociedade.

Desta forma, é importante destacar que as expressões da questão social no Brasil encontram-se presente na ausência das Políticas sociais voltadas para a população. Neste caso podemos afirmar que a falta de uma Política que ofereça serviços e programas para as pessoas que estão em vulnerabilidade social amplia ainda mais as mazelas sociais, e foi justamente para avançar neste processo em valorização e garantia de direitos que a assistência social passou de favor a direito, tornando-se uma política pública para quem dela necessitar.

Para se materializar a Assistência Social como Política de direito aos cidadãos necessitados, a década de 80 configurou-se como um divisor de águas no que diz respeito ao campo dos direitos Sociais. Segundo a revista virtual Textos e Contextos (2003, p.11) “Pelo fim da década 80, com a redemocratização do País e com a nova constituição (Brasil 1988) ocorreu uma importante mudança na área do serviço social que acompanha todo um movimento da sociedade brasileira”.

Entretanto foi com a elaboração da Constituição Federal (CF) de 1988 que as políticas sociais passaram a direcionar para a universalização e garantia dos direitos as necessidades apresentadas pelos indivíduos que eram respondidas através da caridade e filantropia, passou a ser reconhecida e atendida como direito humano e social amparado pelo artigo 194 da Constituição Federal/, que passou a conhecer o sujeito como cidadão de direitos, dentre esses

que conhecemos como Tripé da Seguridade Social: Previdência Social, Saúde e Assistência Social.

A partir de 1988 a assistência social passou por vários avanços em sua trajetória de favor político a direito social, buscando sempre desenvolver programas e projetos que atendam o direito do cidadão brasileiro. Para que possa compreender os avanços da assistência social como política pública de direito conforme demonstrado na linha do tempo com os principais acontecimentos da assistência social a partir da CF-1988.

TABELA 1: Principais Avanços da Assistência Social.

ANO	DESCRIÇÃO
1988-Constituição Federal	Constituição Cidadã.
1993-Lei Orgânica da Assistência Social	Política Pública
2004-Política Nacional de Assistência Social.	Materializa a Assistência.
2005-Norma Operacional Básica NOB/SUAS.	Normatização da Assistência.
2006-Norma Operacional Básica de Recursos Humanos NOB/RH.	Reestruturação e Qualificação do Setor Público no Brasil.
2009-Tipificação dos Serviços Socioassistenciais.	Padronização dos Serviços Socioassistenciais.
2011-LEI DO SUAS/12.435.	Altera a LOAS para o Sistema Único de Assistência Social.

Fonte: Elaborada pelas pesquisadoras/2017.

A Constituição Federal de 1988 no seu artigo 203 traz uma nova concepção para a Assistência Social Brasileira que ela será prestada a quem dela necessitar. Incluída no âmbito da seguridade social e regulamentada pela Lei 8.742/93 (Lei Orgânica da Assistência Social- LOAS), como política social pública, a Assistência Social torna-se um campo novo dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal, voltada para quem dela necessitar. Segundo Yazbek, (1997, p.13) a Seguridade Social implica que:

Todo cidadão tenha acesso a um conjunto de certezas e seguranças que venham cobrir, diminuir ou precaver os riscos e as vulnerabilidades sociais. A partir dessa nova concepção foi instituído o reconhecimento do direito universal, independente se o cidadão contribuísse com o sistema previdenciário ou não.

No entanto, a Assistência Social tem se constituído como um mecanismo do Estado no enfrentamento das violações de direitos, na busca de erradicar as desigualdades sociais o Estado tem nessa Política um instrumento de ação para atender todos aqueles que necessitam de atendimento social. Quanto a isso Pereira (1996, p.30) a define, como "linha de ação coletiva que concretiza direitos sociais declarados e garantidos em lei".

As políticas públicas, embora sejam de competência do Estado, não representam decisões autoritárias do governo para a sociedade, mas envolvem relações de reciprocidade e antagonismo entre essas duas esferas. Conforme Sposati, (1997, p.15), como toda Política Social, é um campo de força entre concepções, interesses, perspectivas, tradições, e seu processo de efetivação como Política de direitos, não escapam ao movimento histórico entre as relações de forças sociais.

Nesta conjuntura, a Assistência Social passa a se caracterizar de acordo com o artigo 1º da Lei Orgânica da Assistência Social como direito e dever do Estado, tendo como principal objetivo a efetivação do Estado Democrático de Direito, criando uma política que expresse a materialidade do conteúdo da Assistência Social como um pilar do Sistema de Proteção Social Brasileiro no âmbito da Seguridade Social, e especificamente na Assistência Social que atende todos aqueles que dela necessitam.

3 POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E A PROTEÇÃO SOCIAL

Neste tópico faz-se necessário ressaltar a importância da Política de Assistência Social no desenvolvimento da Proteção Social no Brasil e suas características no atendimento às necessidades advindas da população usuária, assim como apresentar a necessidade do profissional do serviço social para execução desta política.

A Proteção Social é voltada para garantia de direitos e de condições dignas de vida da população, entende-se por Proteção Social de acordo com Di Giovanni³ formas “institucionalizadas que as sociedades constituem para proteger parte ou o conjunto de seus membros”. Desse modo, a assistência social configura-se como possibilidade de reconhecimento público da legitimidade das demandas de seus usuários e espaço de ampliação de seu protagonismo. A proteção social deve garantir as seguintes seguranças: segurança de sobrevivência (de rendimento e de autonomia); de acolhida; de convívio ou de vivência familiar.

³ DI GIOVANNI, Geraldo. **Sistemas de proteção social**: uma introdução conceitual. In: Oliveira, Marco Antônio de (Org.). Reformas do estado e políticas de emprego no Brasil. Campinas (SP): UNICAMP. IE, 1998.

No que se refere a garantia dos direitos, observa-se que a Lei Orgânica da Assistência Social, entre outras atribuições, estabeleceu no artigo 2º a garantia de provisão de ações voltadas para o atendimento à família, à maternidade, à infância, à adolescência, aos idosos, às pessoas portadoras de deficiência, aos desempregados afetados em suas necessidades básicas.

Além disso, ampliou a Proteção Social em Básica e Especial com base não contributiva ao estabelecer a concessão de uma renda mínima para idosos e pessoas com deficiência incapacitante para o trabalho e para os atos da vida independente, que não têm como prover sua subsistência ou tê-la provida pela família, assim como garantir o atendimento assistencial as famílias e indivíduos que estão em risco social e pessoal.

De acordo com a Política Nacional de Assistência Social-PNAS/2004, p.37:

São funções da assistência social: a proteção social hierarquizada entre proteção social básica e proteção social especial com a defesa dos direitos Socioassistenciais. A proteção social básica tem como objetivos prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitário. E a proteção social especial é a modalidade de atendimento destinado as famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social.

Entende-se que a atenção dessa Política volta-se, desde os segmentos mais fragilizados pela pobreza, àqueles que não conseguem acesso ao mercado, seja pela limitação física ou pela sua condição social. É importante ressaltar que a proteção primeira é a individual e a familiar. Somente quando essas instâncias de proteção falharem é que o Estado entra com a intervenção, para garantia dos direitos dos cidadãos brasileiros, atendendo assim ao artigo 203 da Constituição Federal de 1988.

Nessa direção, Sposati (2007) atenta para necessidade de perceber a atenção da Política de Assistência social de forma estendida, superando sua histórica vinculação com a pobreza que acaba por considerar o cidadão alvo de ações específicas, como se suas necessidades fossem diferentes das necessidades dos demais cidadãos:

A condição de ser pobre não gera direitos. É a condição de ser cidadão que os gera. Por consequência, enquanto for atribuída a responsabilidade da assistência social ao trato do pobre, ela não será uma política de direito de cidadania. Esta é uma das questões mais difíceis a ser enfrentada, pois muda o 'polo energético' da assistência social. (SPOSATI, 2007, p. 441)

Assim, a assistência social implementada no Brasil não tem apresentado programas estruturantes para atender as demandas expostas pelo cidadão em sua totalidade, mesmo para os que ultrapassam, insignificadamente, as estreitas faixas salariais que os programas de transferência de renda estabelecem, o que na verdade não efetiva a redução de desigualdades

sociais, nem tampouco a geração de renda, ficando desprotegida grande parcela da população brasileira.

Em 2003 ocorreu a IV Conferência Nacional da Assistência Social que determinou a implantação da Política Nacional da Assistência Social, abrindo espaço para o fortalecimento e ampliação das ações no âmbito dessa política e destacando-se como estratégia de efetivação da proteção social a ser garantida pela mesma, institui o Sistema Único de Assistência Social que estabelece os parâmetros para a organização da oferta de serviços e benefícios no âmbito da Assistência Social.

É a partir desta perspectiva que em 2005 é instituído o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) que tem por função a gestão específica a proteção social brasileira, com as formas institucionalizadas que as sociedades constituem para proteger partes ou conjuntos dos seus membros. E para normatizar a proteção social é aprovada a Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS, a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais com os serviços de proteção social básica e especial.

Os programas, serviços e projetos desenvolvidos no âmbito da Política de Assistência Social são executados pelas três instâncias de governo (Federal, Estadual e Municipal) e devem ser articulados dentro do SUAS. A proteção social, ao ter por direção o desenvolvimento humano e social e os direitos de cidadania, tem como princípios: “a matricialidade sociofamiliar; a territorialização; a proteção proativa; integração à seguridade social; integração às políticas sociais e econômicas” (NOB/SUAS, 2005). Para a proteção social de assistência social o princípio de matricialidade sociofamiliar significa que:

A família deve ser apoiada e ter acesso a condições para responder ao seu papel no sustento, na guarda e na educação de suas crianças e adolescentes, bem como na proteção de seus idosos e portadores de deficiência; o fortalecimento de possibilidades de convívio, educação e proteção social, na própria família, não restringe as responsabilidades públicas de proteção social para com os indivíduos e a sociedade. (Brasil, 2005, p. 91).

Fica claro que a matricialidade sociofamiliar é uma estratégia que visa oferecer proteção para que a família no cumprimento do seu papel social principal, o de cuidado, sustento, educação, socialização dos seus membros; portanto, tem a família como pilar principal na proteção social, visando maximizar os serviços oferecidos, condicionando-os ao cumprimento de papéis de proteção social pela família.

Segundo Pereira, (2006, p.29) “a instituição familiar sempre fez parte integral dos arranjos da Proteção Social”. Para a autora, a família é o ator principal no que tange a proteção social, na busca de segurança e de acesso às políticas públicas e especificamente a política de

assistência social que oferta serviços voltados no atendimento e no fortalecimento dessas famílias. Para compreender quem é essa família recorreremos aos conceitos de família, da Política Nacional de Assistência Social-PNAS /2004, que diz que a família é entendida como “um conjunto de pessoas que se acham unidas por laços consanguíneos, afetivos e, ou, solidariedade”.

E para a eficácia no atendimento das famílias e seus indivíduos, usuários da política de assistência social, a proteção social está organizada na Tipificação dos serviços Socioassistenciais por níveis de complexidade do SUAS, conforme o quadro a seguir:

Figura 1: ORGANIZAÇÃO DA PROTEÇÃO SOCIAL



Fonte: Elaborado pelas pesquisadoras/2017.

A proteção básica tem como objetivo prevenir situações de riscos, por meio dos serviços tipificados para população que vive em situação de vulnerabilidade social, decorrente da pobreza, privação ou fragilização de vínculos, a proteção básica, busca trabalhar a prevenção no seio familiar. Os serviços de proteção básica são: Serviço de Proteção e Atendimento Integral às famílias, Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência, esses são ofertados executados de forma direta no Centro de Referência da Assistência social-CRAS.

A proteção social especial é a modalidade de atendimento assistencial destinada às famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil e outros. A proteção social especial tem dois níveis de complexidade média e alta complexidade. A

proteção social especial de média complexidade é voltado no atendimento de famílias e indivíduos com direitos violados e vínculos familiares fragilizados e a proteção social especial de alta complexidade promove a proteção integral da família e dos indivíduos que estão com seus vínculos familiares rompidos.

Os serviços da Proteção Social Especial são ofertados nos Centro de Referência Especializado da Assistência Social-CREAS. O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) constitui-se numa unidade pública e estatal onde se ofertam serviços especializados e continuados a famílias e indivíduos nas diversas situações de violação de direitos. Como unidade de referência deve promover a integração de esforços, recursos e meios para enfrentar a dispersão dos serviços e potencializar ações para os (as) usuários (as).

Dentre os serviços ofertados nos CREAS estão os serviços de Média Complexidade, conforme o organograma a seguir:

Figura 2: SERVIÇOS DA MÉDIA COMPLEXIDADE



Fonte: Tipificação dos Serviços Socioassistenciais, Resolução Nº109/2009.

Mediante o exposto, é importante destacar que o objeto do presente artigo, é o trabalho do Assistente Social no atendimento de média complexidade, realizado na Secretaria de Estado da Assistência Social no Amazonas, focando na atuação desses profissionais junto aos municípios. No Amazonas a Política de Assistência Social é coordenada pela Secretaria de Estado da Assistência Social (SEAS), e no que se refere a proteção social a SEAS coordena, monitora e assiste aos 62 municípios do Estado.

4 PROTEÇÃO SOCIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE NA SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO AMAZONAS

Para darmos evidência o trabalho desenvolvido pela Secretaria de Assistência Social do Estado (SEAS), quanto executor da Política de Assistência Social no que envolve a Proteção Social Especial de Média Complexidade é importante revelar como está organizada a SEAS quanto a esse trabalho. A Secretaria de Estado de Assistência Social (SEAS), tem como missão institucional a gestão da política de Assistência Social no Estado do Amazonas, garantindo aos municípios, apoio técnico e financeiro para a consolidação do SUAS, para ampliação da proteção social de forma integrada, a outras políticas setoriais com vistas à melhoria dos indicadores do Estado do Amazonas.

No entanto esta secretaria não disponibiliza de recursos suficientes para a garantia e aprimoramentos dos serviços da proteção social de Média Complexidade nos 62 municípios do Estado, o que dificulta o monitoramento dos serviços ofertados nos equipamentos da assistência social, impedindo que a política de assistência seja executada de forma eficaz e venha favorecer com melhor desempenho a execução dos serviços ofertados pelos Centros de Referências Especializados da Assistência Social-CREAS.

No plano das políticas públicas, observa-se a necessidade da organização tanto estrutural quanto os recursos humanos que atuam diretamente na política de assistência social. A secretaria tem em seu quadro uma equipe multidisciplinar e nesta equipe o profissional do Serviço Social é muito importante por ser um profissional propositivo e executivo que realiza intervenções que visam a qualificação da oferta dos serviços do SUAS Socioassistencial para no Estado do Amazonas, uma vez que este profissional, quanto Estado coordena e monitora os municípios.

A SEAS possui uma organização administrativa da Política de Assistência, estruturada por departamentos dentre o Departamento de Proteção Social Especial, que é responsável pelo monitoramentos dos serviços de Média e Alta Complexidade no Estado. Para compreender a proteção social especial de média complexidade, torna-se importante a análise dos aspectos históricos de sua constituição, visto que, em período anterior ao seu estabelecimento, não existia local específico que ofertasse os serviços de proteção social especial de média complexidade (PNAS/2004).

Um dos serviços de Média Complexidade hoje conhecido como Proteção de Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos (PAEFI), antes da organização do Sistema Único de Assistência Social era conhecido como Programa Sentinela, este programa era voltado

para atendimento de crianças e adolescentes que sofriam exploração sexual, porém não tinham serviços específicos na proteção social no atendimento das famílias e os demais indivíduos (PNAS/2004.).

Segundo a Revista CFESS-Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social, (2011, p.8).

Assistência Social e sua materialização em forma de proteção social básica e especial (de média e alta complexidade), conforme previsto na PNAS/SUAS, requer situar e articular estas modalidades de proteção social ao conjunto das proteções previstas pela Seguridade Social.

A política de Assistência Social veio para organizar os serviços que antes eram feitos de forma não direcionada para cada cidadão de acordo com suas necessidades e sim era feito de forma aleatória, com aprovação do SUAS 2005 ele veio organizar os níveis de complexidades dentro da política de assistência Social direcionando o que é serviço de proteção social básica e especial e os serviços direcionados para cada complexidade e a necessidade dos usuários.

Portanto, se faz necessário o assistente social diante dessa política e como profissional da Secretária de Estado de Assistência Social para monitorar e orientar os municípios do Estado do Amazonas, é indispensável que este profissional esteja capacitado para atuar no SUAS no campo do enfrentamento dos riscos, danos e ausência ou violação de direitos a que a população estar submetida.

É importante ressaltar que para esses serviços serem melhor executados é preciso que haja a interação dos profissionais da Secretaria do Estado com os profissionais dos 62 municípios, que são responsáveis em materializar a política de assistência social e coordenar os serviços Socioassistenciais no seu município. A proteção social de Média Complexidade na SEAS é executada por uma equipe multidisciplinar dentre esses profissionais estão os assistentes sociais que se apresentam como técnicos de referências que são responsáveis por capacitar os profissionais que atuam na oferta dos serviços da Proteção Social no Estado do Amazonas.

A Proteção Especial de Média Complexidade oferece atendimento Socioassistencial às famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal ou social por ameaça ou violação de direitos, cujo vínculos familiares e comunitários não foram rompidos e que demandam intervenções especializadas por se encontrarem economicamente vulneráveis. Portanto Yazbek (2007, p. 45):

Vulneráveis são as pessoas ou grupos que, por condições sociais, de classe, culturais, étnicas, políticas, econômicas, educacionais e de saúde, distingue-se por suas condições precárias de vida. O que implica: suscetibilidade a exploração; restrição à

O mapa do Estado do Amazonas vem demonstrando na cor amarela os municípios que tem os Centros de Referência Especializado da Assistência Social implantado. É importante ressaltar que os municípios o processo de implantação do CREAS é orientado pelas normativas, regulações e pactuações vigentes na política de Assistência Social. Cabendo ao órgão gestor de Assistência Social a realização do diagnóstico social que antecede a implantação do CREAS e que permite analisar a incidência das situações de risco pessoal e social, por violação de direitos registradas pelos órgãos de proteção, defesa e responsabilização e diversos outros aspectos. Como afirma o caderno de orientações técnicas dos CREAS:

Tais como: cultura e valores locais que favorecem a ocorrência e/ou recorrência das situações de violação; porte do município; densidade populacional; extensão territorial; fronteiras intermunicipais, interestaduais e internacionais; malha rodoviária; dentre outros.

O número de CREAS a ser implantado no município/DF deve considerar a projeção da demanda a ser atendida. Além disto, o porte do município também constitui uma referência importante para dimensionar o número de CREAS a ser implantado em cada localidade, conforme tabela abaixo.

Tabela 2: Parâmetros de referência para a definição número de CREAS, considerando o porte do município

Porte do Município	Número de habitantes	Parâmetros de referência
Pequeno Porte I	Até 20.000.	Cobertura de atendimento em CREAS Regional; ou Implantação de CREAS Municipal, quando a demanda local justificar.
Pequeno Porte II	De 20.001 a 50.000	Implantação de pelo menos 01 CREAS
Médio Porte	De 50.001 a 100.000	Implantação de pelo menos 01 CREAS.
Grande Porte, Metrópoles e DF	A partir de 100.001.	Implantação de 01 CREAS a cada 200.000 habitantes.

Fonte: Caderno de orientações Técnicas dos CREAS

Na operacionalização da implantação do CREAS é necessário prever recursos para garantir as condições físicas, recursos humanos e materiais institucionais para seu funcionamento. Nesse sentido, deve ser previsto imóvel compatível com as necessidades dos serviços a serem ofertados assegurada a aquisição de equipamentos, materiais permanentes, de consumo e socioeducativos necessários; além da composição da equipe.

Ao mesmo tempo com todos esses parâmetros para implantação dos CREAS, notamos que o quantitativo de CREAS implantados no Estado não é suficiente para atender as demandas

apresentadas pelos usuários deste equipamentos, pois segundo dados do IBGE o Amazonas tem uma população estimada de 4.001.667 milhões de habitantes, sendo o segundo Estado mais populoso da Região Norte.

4.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa foi bibliográfica e de campo. Para embasamento teórico foi utilizado artigos, revistas, livros e outros, que contribuíssem com o arcabouço teórico deste trabalho, visando enriquecer este artigo foi necessário ir a lócus para coletar informações que aprimorasse ainda mais a temática abordada.

Quanto ao instrumento para efetuar a pesquisa utilizou-se um formulário semiestruturada com 25 perguntas abertas e fechadas elaborado pelas pesquisadoras. Para o início da coleta de dados, primeiramente foi feita a solicitação de autorização junto a Secretaria de Estado de Assistência Social onde se realizou a pesquisa. Após a autorização da Instituição visitamos o Departamento de Proteção Social Especial que foi o lócus da Pesquisa para convidar os Assistentes Sociais da Proteção Social Especial de Média Complexidade a participar da pesquisa respondendo ao instrumento selecionado. Todos os profissionais foram orientados quanto ao fato de que as informações fornecidas seriam utilizadas somente para fins acadêmicos e científicos, bem como o sigilo das informações e sua identidade.

Após a aceitação dos sujeitos em participar da pesquisa foi solicitado a assinatura do Termo de Consentimento Livre Esclarecido e do Termo de Anuência. Após a aplicação do instrumento, foi iniciado a análise qualitativa dos dados para obter os resultados que responderam os objetivos deste artigo.

5 UM PANORAMA DOS ASSISTENTES SOCIAIS NA MÉDIA COMPLEXIDADE

A atuação do Assistente Social na Política de Assistência Social é balizada pelo Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão, e isso deve ser respeitado tanto pelo profissional quanto pelas instituições empregadoras, sejam elas estatais ou privadas. Nesse tópico, serão abordados os desafios, instrumentos e a articulação do Assistente Social na Média Complexidade do DPSE na SEAS – AM.

O DPSE na SEAS-AM é lotado de 15 profissionais entre eles Assistente Social, Psicólogo e Advogado, a proteção social de média complexidade tem no seu quadro de

profissionais 6 assistentes sociais que contribuíram com a pesquisa cujo perfil pode ser visualizado de maneira sistematizada na tabela a seguir:

Tabela 3: PERFIL DOS ASSISTENTES SOCIAIS DO DPSE DA SEAS/AM

Entrevistada	Gênero	Tempo de Formação	Tempo de Atuação	Vínculo Institucional
A.S. Margarida	FEMININO	1 a 5 Anos	1 a 3 Anos	Comissionado
A.S. Lírio		3 anos	1 ano	Terceirizado
A.S. Azaleia		5 anos	5 anos	Terceirizado
A.S. Hortência		9 anos	8 anos	Comissionado
A.S. Rosa		7 anos	6 anos	Comissionado
A.S. Jasmim		6 anos	1 ano	Comissionado

Fonte: Elaborados pelos pesquisadores/2017.

É perceptível a predominância do sexo feminino, uma característica que permeia a profissão desde sua origem, e mesmo na contemporaneidade, constatado inclusive na pesquisa realizada para embasar o presente estudo, ainda existe no imaginário popular que a mulher, pela construção social de gênero, possui as características necessárias para o exercício do Serviço Social. Inclusive essa questão do gênero está inserida nas protoformas da profissão, conforme Carvalho e Iamamoto (2007, p.221),

O Assistente Social deveria, assim: ser uma pessoa da mais íntegra formação moral, que a um sólido preparo técnico alie o desinteresse pessoal, uma grande capacidade de devotamento e sentimento de amor ao próximo; deve ser realmente solicitado pela situação penosa de seus irmãos, pelas injustiças sociais, pela ignorância, pela miséria, e a esta solicitação devem corresponder as qualidades pessoais de inteligência e vontade. Deve ser dotado de outras tantas qualidades inatas, cuja enumeração é bastante longa: devotamento, critério, senso prático, desprendimento, modéstia, simplificando, comunicatividade, bom humor, calma, sociabilidade, trato fácil e espontâneo, saber conquistar a simpatia, saber influenciar e convencer etc.

Em sua gênese, ser Assistente Social era como uma “missão”, e todas essas exigências eram requeridas devido a influência da igreja católica, e por mais que o Serviço Social tenha se desprendido da religiosidade, e tenha se tornado laico e se baseie nas ciências sociais, a feminização da profissão ainda é uma realidade. Porém, não se pode generalizar, pois ainda que o gênero feminino seja predominante, paulatinamente os homens têm sido inseridos na profissão.

5.1 OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS ASSISTENTES SOCIAIS NA EXECUÇÃO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

A Política de Assistência Social representa um dos maiores avanços no que tange a conquistas de direitos, pois a assistência saiu do patamar de “favor político” para direito de cidadania, “sendo prestada a quem dela necessitar” (CF 88, Art. 203). A assistência é uma das

áreas que mais absorve Assistentes Sociais, que são responsáveis pela gestão e execução da política.

Entretanto existem percalços que interferem no exercício profissional, sobretudo no que refere-se ao a execução da Política Nacional de Assistência Social por meio do Sistema Único da Assistência Social (SUAS), cuja finalidade requer um atendimento voltada para famílias com vínculos fragilizados, e que vivenciam violações de direitos. É neste processo que o assistente social do DPSE.

O Assistente Social então intitulado pela Política Nacional de Assistência Social/PNAS como “Técnico”, executa várias tarefas dentre elas o apoio técnico aos municípios e no que diz respeito à atuação do assistente social no DPSE, especificamente na média complexidade, ele vem atuando como multiplicador de conhecimentos, orientando e capacitando os trabalhadores do SUAS na execução da Política de Assistência nos municípios do Amazonas.

Diante deste contexto são inúmeros os desafios enfrentados por este profissional. Iamamoto diz que “um dos maiores desafios do Assistente Social é decifrar a Realidade”. De acordo com a Assistente social Lírio no DPSE,

Os desafios enfrentados é conseguir de fato levar para os 62 municípios a política de assistência por conta da logística, na verdade a gente consegue levar o desafio mesmo é entender que existe infelizmente nas circunstâncias em que vivemos hoje existe a questão da política o gestor daquele município ele tá ali por indicação e não porque tem conhecimentos, porque tem capacidade de gerenciar aquele serviço da assistência, então isso fica difícil conseguir um bom trabalho no que se refere aos serviços da assistência social. (Assistente Social Lírio/2017).

De acordo com a assistente social Lírio, além da distância percorrida para capacitar, orientar e monitorar os municípios do Amazonas, um outro desafio é a indicação política que é a principal forma de nomeação dos gestores do SUAS no município, e em muitos casos as pessoas nomeadas não possuem qualificação, e não entendem do funcionamento da política. Sabe-se que a gestão política requer dedicação, eficiência e tecnicidade⁴, sendo fatores importante para qualidade dos serviços prestados. Neste mesmo processo a Assistente Social Jasmim, diz que a dinâmica é um grande desafio:

“A dinâmica né porque aqui não tem rotina então as vezes você se prepara para alguma coisa, para o dia e quando chega naquele dia não é aquilo que você preparou então já é outra coisa nova então é essa falta de rotina as coisas ficam acontecendo as demandas vão chegando, pra mim esse é um grande desafio. (Assistente Social Jasmim/2017)”.

Com este relato entende-se que o Assistente Social do DPSE não tem uma agenda de atividades, as demandas acontecem em constante devir, o profissional se prepara para uma

⁴ Tecnicidade: caráter, qualidade ou condição do que é técnico.

atividade e executa outra. Segundo Bonetti (2003, p.39), a prática profissional do assistente social, implementadora das políticas sociais e dos serviços sociais, é uma expressão especializada da prática social e se insere na dinâmica contraditória das relações sociais.

Por se tratar de um profissional que atua na proteção social especial de média complexidade uma de suas demandas é orientar e capacitar o profissional do SUAS lotados nos Centro de Referências da Assistência Social-CREAS, no Estado temos 51 CREAS, para atender as demandas do Público assistido pela assistência social. O que interfere na qualificação do agir profissional do assistente social pois é muita demanda e pouco profissional, segundo relatos da assistente social Lírio,

Na minha concepção não, como havia dito né muitas vezes o técnico que está dentro do departamento para acompanhar esses serviços da média complexidade eles são designados a fazer outras funções que não tem nada a ver com o serviço por exemplo são designados para acompanhar as Osc's ser fiscal fazer esse monitoramento saindo um pouco do foco dos serviços da média complexidade a contar dos 62 municípios, são 62 municípios para o quantitativo de mais ou menos 15 técnicos que tem no departamento(Assistente Social Lírio/2017).

Diante destes dados é possível observar que o Estado precisa de mais profissionais capacitados para atuar dentro desta política, precisa de no mínimo um CREAS em cada município do Estado, que possa atender as necessidades apresentadas pela população, conforme afirma a assistente social Lírio os técnicos que atuam hoje na média complexidade não são suficientes para a execução da política de assistência social no Estado do Amazonas, e para atender as demandas apresentadas pelos trabalhadores do SUAS eles utilizam alguns instrumentos que será explanado no tópico a seguir.

5.2 OS INSTRUMENTOS TÉCNICO-OPERATIVOS UTILIZADOS PELO ASSISTENTE SOCIAL NO SEU ESPAÇO PROFISSIONAL

Sabe-se que as demandas por serviços sociais ou políticas sociais são expressões da concentração de riqueza que gera grandes desigualdades sociais, e promovem a exclusão de indivíduos, e outras consequências conforme destaca Faleiros (2014, p.708).

De dominação de gênero, de relações de poder e violência nos conflitos familiares, de relação com o crime, com o uso de drogas, com a enfermidade, com a precarização das condições sociais e familiares. São demandas complexas tanto por efetivação de direitos como por cuidados específicos que exigem dos profissionais a análise das relações gerais e particulares dessas condições e do poder de enfrentá-las, o que implica trabalhar a correlação de forças.

Diante dos obstáculos que as Assistentes Sociais entrevistadas enfrentam no seu cotidiano, associados a presente conjuntura na qual os recursos destinados a política de Assistência Social são escassos, tanto pelo ideário neoliberal que baliza as ações estatais e

preconiza o estado mínimo, e a crise econômica que assola o país, e tem sido usada como motivo para diminuição das verbas, apesar de serem fundamentais para a viabilização de um trabalho qualitativo.

Sendo assim, a ação profissional deve ter como objetivo promover meios para que o indivíduo não se torne dependente dos programas sociais, mas sim possa usá-los como meio para sua emancipação social. E isso só é possível se o SUAS for implementado de maneira plena (o que requer recursos materiais e humanos) e houver uma articulação com outras políticas, tais como a de saúde, educação e emprego. Nesse contexto Faleiros (2014, p. 710) aborda que:

Os sujeitos demandantes de serviços sociais são confrontados com um cotidiano de relações de exclusão e ao mesmo tempo de aceitação ou rejeição das suas exclusões e os profissionais têm o desafio de contribuir para mudanças de trajetórias no processo de empoderamento dos sujeitos em relações de direito, de acesso ao estado de direito e a condições concretas de sobrevivência.

Diante dos desafios relatados pelos assistentes sociais do DPSE no desenvolvimento de suas atividades laborativas, ressalta-se que este profissional atua de acordo com os recursos concedidos pela Secretaria Estadual de Assistência Social. E se esses recursos são insuficientes, o público alvo do SUAS que são indivíduos que estão em vulnerabilidade social é quem sentirão o impacto. As atividades realizadas pelas profissionais envolvem além de viagem, a utilização de recursos tecnológicos e digitais para vencer distâncias no Amazonas, um dos maiores Estados do Brasil, sendo assim, conforme relato da Assistente Social Jasmim:

Suas atividades são o apoio técnico a viagem em lócus dos municípios, as formações, as capacitações, as vídeos conferências essas são algumas estratégias que a gente enquanto coordenador. Porque a SEAS não é responsável pela execução da política, mas sim pela coordenação, então o que fazemos é levar o conhecimento ao técnico que atende o usuário (Assistente Social Jasmim/2017).

Conforme fala da entrevistada, a equipe do DPSE deve fornecer suporte e capacitação contínua para os trabalhadores que atuam no SUAS nos municípios do Amazonas. E para tanto, viajam para os municípios de avião, barco e ônibus, conforme a possibilidade, se for para municípios adjacentes a cidade de Manaus, podem ir com o carro da secretaria.

E quando não podem estar presentes nos municípios, utilizam recursos digitais como vídeos conferências, nas quais podem conversar com os profissionais em tempo real, tirando suas dúvidas e fornecendo informações pertinentes a execução do SUAS no município. Em outros casos, conforme relata a entrevistada nº 02, utilizam outros recursos além dos acima mencionados,

O acompanhamento desses municípios através tanto de contato telefônico mensal e como também através de sistema RMA (Registro Mensal de Atendimento) para ver de que forma esses municípios estão fazendo esses

preenchimentos de que forma eles estão acompanhando, a gente consegue visualizar como está o andamento, o funcionamento de cada município (Assistente Social Lício/2017).

Os telefonemas são realizados mensalmente com o objetivo de sanar possíveis dúvidas acerca do funcionamento do Sistema Único da Assistência Social, orientando os profissionais conforme as legislações e diretrizes estabelecidas para esse objetivo. Nesse ponto é válido ressaltar que surgem alterações nas leis, ou nas Normas Operacionais Básicas que normatizam o funcionamento do SUAS. Nesse contexto, a Assistente Social Jasmim aborda que: Para garantir o direito, eu preciso conhecer os direitos, as estratégias enquanto departamento enquanto proteção social especial, especialmente média complexidade. É preciso adquirir conhecimento, realizar leitura sobre a política, sobre o direito do cidadão, para que a gente possa garantir que esses direitos sejam respeitados.

Nesse ponto a entrevistada elenca que uma estratégia por ela utilizada é a busca contínua por conhecimento por meio da formação continuada, que requer do profissional a atualização constante de suas leituras, buscando embasamento teórico acerca dos temas contemporâneos, que são necessários no seu exercício profissional, e sobretudo acerca das políticas que direcionam sua intervenção. Acerca disso, Guerra (2014 p.231), salientam que,

[...] parece-nos que a relação teoria/prática no Serviço Social reflete o seguinte movimento: ao apreender os dados, sobre os quais atua como formas fixas, o profissional tende a identifica-los ao seu conteúdo e a estabelecer entre eles uma relação causal, cuja a tendência é a de aceitar os fatores econômicos como determinantes.

A formação profissional vai além do âmbito acadêmico, sobretudo para os assistentes sociais que atuam no âmbito das políticas sociais públicas, pois os conhecimentos tendem a evoluir, e são necessários para o desenvolvimento de suas ações, atribuições e competências.

Além do conhecimento teórico, é importante também os instrumentos que são utilizados no exercício profissional. E nesse contexto, é importante salientar que o Serviço Social possui três dimensões: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. Acerca das dimensões da profissão Guerra (2012) apud Pereira (2015, p.05), explica que,

A primeira dimensão se refere à capacidade de apreensão do método e das teorias e sua relação com a prática, na ação profissional. A segunda se relaciona aos objetivos e finalidades das ações do assistente social e os princípios e valores humano genéricos que os guiam. Já a terceira faz alusão à capacidade de o profissional articular meios e instrumentos para materializar os objetivos, com base nos valores concebidos

Nesse contexto, a Assistente Social Hortência, relatou que os instrumentos utilizados são “relatórios, entrevistas, ficha social, visita domiciliar quando vem uma demanda específica”, e isso foi corroborado pela Assistente Social, “relatórios, entrevistas, ficha social, visita domiciliar, parecer social e outros”. Esse depoimento contradiz a informação inicial de

que as Assistentes Sociais do DPSE trabalham somente no nível de capacitação e suporte dos trabalhadores do SUAS nos 62 municípios do Estado do Amazonas, pois esses instrumentos não são utilizados para essa finalidade.

Em relação à quantidade de profissionais necessários para o atendimento dos municípios no DPSE, a Assistente Social Jasmim enfatizou que, “da forma como está dividido hoje eu acredito que sim é suficiente para desenvolver as estratégias porque eu não posso se eu colocar por exemplo um técnico para cada município eu vou ter 62 técnicos aqui dentro” (Assistente Social Jasmim/2017).

O DPSE conta com 15 técnicos de referência, forma como são designados os Assistentes Sociais, e cada técnico desses atende em média de 5 a 6 municípios, por isso a entrevistada acredita que esse quantitativo é suficiente para atender a toda a demanda do Estado e ainda é possível atender a pedidos de outros órgãos.

Acerca dos instrumentos, Guerra (2012) aponta que eles são capazes de responder questões como: Para que fazer? Para quem fazer? Quando e onde fazer? O que fazer? Como fazer? Esses questionamentos consideram o caráter ético-político e teórico-metodológico. Portanto, esses instrumentos visam desvelar a realidade dos sujeitos atendidos, porém no caso do DPSE, os sujeitos são trabalhadores do SUAS nos municípios do Estado do Amazonas. Nesse sentido, a Assistente Social 06, apontou como principal instrumento:

O acompanhamento dos municípios, pois os relatórios só de participação em reunião, quando a gente participa de alguma reunião neste caso dos fóruns, comitês aí quando chega no setor tem que fazer um esboço um relatório do que foi informado e decidido lá (Jasmim/2017).

Dentre os instrumentos amplamente utilizados pelo profissional do Serviço Social, destaca-se o relatório, que tem como objetivo expor as informações sobre o evento, reunião, pesquisa, enfim para a atividade para o qual foi criada. Em sua fala, a Assistente Social Rosa destacou o uso de “instrumentos de acompanhamento como o formulário, ficha para fazer o acompanhamento e monitoramento dos nossos 62 Municípios e parecer social também”. A Assistente Social aborda que esses instrumentos permitem que seja possível verificar a evolução do município na execução da política.

5.3 A ARTICULAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL DENTRO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.

A articulação do Assistente Social na Política Nacional de Assistência Social é de extrema importância para os usuários, que são compostos pelos diversos segmentos sociais estão em vulnerabilidade social, como crianças, idosos, mulheres, entre outros, sobretudo no

momento pelo qual o país está passando, onde cortes estão sendo realizados de maneira sistemática. E a forma como essa articulação acontece, de acordo com a Assistente Social 01, ocorre da seguinte maneira:

A articulação eu estou respondendo enquanto secretaria de Estado a articulação que nós fazemos e chegamos aos municípios, nós procuramos visitar todos equipamentos seja ele CRAS, CREAS porque vão as equipes da proteção social, a básica e a de gestão então procuramos visitar todos os equipamentos e fazer a articulação com a saúde, com a educação, com a delegacia, com judiciário, então a gente chega no município e visita desde a prefeitura até o conselho municipal do direito da criança e do adolescente, conselhos tutelares, conselho do idoso o que tiver no município nós visitamos, que é para justamente fortalecer esta rede, mostrando para as instituições quais os caminhos os fluxos e se eles tiveram também alguma dúvida enquanto assistência social a gente está orientando, vai esclarecer e fortalece a articulação nessas visitas (MARGARIDA/2017).

Esse tipo de articulação mencionada pela entrevistada é fundamental, porque as políticas sociais se completam, por isso levam em consideração as especificidades de cada segmento social, por exemplo, a assistência atende a todos os segmentos, todos os sujeitos que compõem a família, mas somente fornecer subsídios nessa área não é suficiente para promover a emancipação do indivíduo. Piana (2009, p.21) aponta que

As políticas sociais no Brasil estão relacionadas diretamente às condições vivenciadas pelo País em níveis econômico, político e social. São vistas como mecanismos de manutenção da força de trabalho, em alguns momentos, em outros como conquistas dos trabalhadores, ou como doação das elites dominantes, e ainda como instrumento de garantia do aumento da riqueza ou dos direitos do cidadão.

Desse modo, para efetivar a Assistência Social enquanto política pública, é imprescindível sua integração e articulação com a previdência e saúde, que apesar de serem essenciais não são suficientes para o indivíduo viver de maneira plena, por isso se faz necessário também articulação com as demais políticas sociais, conforme cita o CFESS (2011, p.09) que “à Assistência Social não se pode atribuir a tarefa de realizar exclusivamente a proteção social. Esta compete, articuladamente, às políticas de emprego, saúde, Previdência, habitação, transporte e Assistência, nos termos do artigo 60 da Constituição Federal”.

E segundo a Assistente Social Azaleia, essa articulação é feita “através de encaminhamento, contatos telefônicos visitas institucionais” (ASSISTENTE SOCIAL AZALÉIA/2017). Ou seja, entra em contato, encaminham ou visitam Assistentes Sociais, ou até mesmo outros profissionais, que trabalham com outras políticas sociais que compõem a rede de proteção social, e isso vai depender do sujeito que demande o atendimento. Porém, o papel mais importante é orientar aos trabalhadores do SUAS nos municípios a trabalhar com a rede Socioassistencial.

6 CONCLUSÃO

Mediante o exposto, conclui-se que a assistência social é uma política vital para o enfrentamento da questão social na garantia dos direitos, ofertando aos usuários e serviços que venham fortalecer a família. A finalidade deste trabalho era conhecer a atuação do assistente social na proteção social especial de média complexidade, a partir da pesquisa de campo foram alcançados os objetivos deste artigo onde foi desvelado os desafios, estratégias, instrumentos e articulação do assistente social enquanto técnico de referência da média complexidade.

Desvela também a importância do trabalho dos assistentes sociais, na execução da política de assistência social, mas no entanto, a partir da análise dos dados constatou-se uma grande falha na execução da política no que tange a média complexidade uma vez que o número de profissionais é insuficiente para desenvolver um trabalho com êxito nos municípios do Estado, pois a partir das respostas obtidas pelas entrevistadas um dos grandes desafios é levar aos 62 municípios a capacitação para os profissionais do SUAS lotados nos CREAS, neste processo vê-se a necessidade do Estado contratar mais assistentes sociais para a execução da política e para ampliação do SUAS no Estado do Amazonas.

Visto que na secretaria de Estado de assistência Social do Amazonas especificamente no DPSE uma grande parte dos servidores são comissionados a partir deste resultado observa-se que os profissionais não têm vínculos empregatícios com a secretaria, e isso gera uma rotatividade no quadro de funcionário que resulta na deficiência da execução desta política. Portanto, para amenizar esta situação seria necessário que o Governo do Estado lançasse mais concurso públicos para profissionais, para que os mesmos não fiquem sobrecarregados e desenvolvam com mais qualidade suas competências profissionais.