

AS PERCEPÇÕES DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS OFERTADOS NO ÂMBITO DO CREAS: PERSPECTIVA DE GARANTIA DE DIREITOS OU DE ASSISTENCIALISMO?

Daniele Sarabia Lima¹

Resumo

Este estudo objetiva apresentar os principais resultados obtidos a partir da pesquisa de campo que compôs a avaliação do projeto de intervenção, aplicado no âmbito do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) — espaço onde foi desenvolvido o estágio supervisionado. O projeto procurou identificar e avaliar as apreensões dos usuários em relação aos serviços ofertados, com o intuito de desvelar as experiências apreendidas pelos usuários nesse equipamento. Diante dos dados obtidos, foi possível vislumbrar os limites e possibilidades postos neste espaço socioinstitucional. Com a socialização dessas informações, mesmo não sendo uniforme, espera-se contribuir com as reflexões a respeito da relação entre o profissional assistente social, os usuários dos serviços e o espaço institucional. Partindo da hipótese de que os sujeitos desconheciam as atribuições desse espaço socio-ocupacional, levantou-se o seguinte questionamento: *qual a percepção do usuário para com os serviços ofertados no CREAS?* A metodologia utilizada foi pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. Os resultados apontaram para divergências quanto à compreensão entre a oferta dos serviços e as representações expressadas pelos usuários.

Palavras-chave: Projeto de Intervenção. Estágio supervisionado. Serviço Social.

1 Introdução²

Esse estudo tem por objetivo apresentar os principais resultados obtidos a partir da pesquisa de campo que compôs o projeto de intervenção, aplicado no âmbito do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). A pesquisa em tela compreendeu uma das fases do projeto interventivo aplicado nesse espaço socio-ocupacional — onde o estágio supervisionado também foi desenvolvido.

O projeto interventivo se propôs a identificar e avaliar as percepções dos usuários quanto aos serviços ofertados no CREAS, a partir da premissa, advinda de observações no cotidiano, de que o usuário vislumbrava o CREAS enquanto um espaço para oferta de serviços em uma perspectiva assistencialista. Surgiu, assim, a questão a ser desvelada, a saber: *qual é a percepção do usuário para com os serviços ofertados no CREAS?*

Para se atingir tal feito, foi necessário identificar o perfil dos usuários: de que forma acessavam os serviços, como descreviam suas percepções e se eles apresentaram propostas para melhorias; houve, também, a preocupação de situar o Serviço Social, representado pelos profissionais atuantes, e suas contribuições diante da proposta de identificar possíveis lacunas a serem sanadas — via aplicação do projeto.

¹ Graduanda no curso de Serviço Social pelo Centro Internacional Universitário - Uninter, integrante do Grupo de Estudo e Pesquisa em Trabalho, Formação e Sociabilidade (GETFS). E-mail: danielesarabia@hotmail.com.

² Sistematização do relatório de avaliação do projeto de intervenção do estágio. Polo de Apoio Presencial: Fazenda Rio Grande – PR.

Diante dos dados obtidos, foi possível vislumbrar os limites e possibilidades presentes nesse espaço socioinstitucional. Espera-se com a socialização dessas informações, mesmo não sendo uniforme, possamos contribuir com as reflexões a respeito da relação entre espaço institucional, o profissional assistente social e os usuários dos serviços.

A metodologia adotada foi pesquisa de campo e pesquisa bibliografia; livros, artigos e questionário semiestruturado foram os instrumentos para a coleta de dados.

2 Desenvolvimento

O Código de Ética do/a Assistente Social baliza a atuação profissional nos diversos espaços socio-ocupacionais; estabelece como dever do profissional, em sua relação com os usuários, dentre outros elementos, o de democratizar o conhecimento/informação dos direitos que os usuários dispõem dentro do espaço institucional (BRASIL, 1993).

Nessa perspectiva, o Caderno de Orientações Técnicas CREAS amplia, para os demais profissionais, o compromisso de monitoramento e avaliações das “ações realizadas, aperfeiçoando e/ou redimensionando as mesmas, no sentido de qualificar a prestação do (s) serviço (s) ofertado (s).” (BRASIL, 2011, p. 106).

Contudo, a literatura tem demonstrado distanciamento entre as normativas e orientações e sua efetividade, conforme sinaliza Paula (2018, p. 3):

Fazemos conferências para deliberar sobre ações direcionadas a eles, sem que eles estejam efetivamente presentes. Individualizamos e psicologizamos suas dificuldades, esquecendo as especificidades de cada contexto em que estão inseridos. Não ouvimos suas vozes. Desmerecemos o que eles nos apresentam. Não valorizamos o seu saber. Neste momento, estamos servindo a quem?

Sendo o usuário o ator principal no desenvolvimento da política pública e das ações a serem implantadas, como é possível vislumbrar a atuação sem a devida clareza quanto à finalidade do serviço prestado para o usuário, “[...] fica evidente que a noção de direitos quase sempre vem acompanhada da noção de “ajuda” ou da noção de “deveres.” (SILVA, 2012, p. 111).

Corroborando esta premissa, Yazbek (2015) explana o que tem ocorrido com o sujeito de direito e as políticas sociais:

Do ponto de vista político, as intervenções no campo da política social e, particularmente na assistência social, vêm se apresentando como espaço propício à ocorrência de práticas assistencialistas e clientelistas, servindo também ao fisiologismo e à formação de redutos eleitorais (YAZBEK, 2015, p. 51).

Através da observação em campo de estágio e ao identificar essas contradições, percebeu-se a necessidade de realizar um levantamento quanto às apreensões dos usuários.

A opção pela pesquisa bibliográfica ocorreu devido ao seu caráter abrangente. Ela capta diferentes debates a respeito da temática, considerada fonte secundária — conforme aponta Gil (2008); já a pesquisa de campo se apresenta de forma mais profunda em relação às questões analisadas (GIL, 2008).

O CREAS é identificado como referência para a oferta de trabalho social a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e/ou social, por violação de direitos, que demandam intervenções especializadas, conforme dispõe o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) (BRASIL, 2011). No município de Fazenda Rio Grande-PR, o CREAS teve sua implantação no ano de 2008.

No curso do desenvolvimento do projeto interventivo, alguns ajustes foram necessários, por conta de questões relacionadas aos profissionais que não contribuíram como havia sido planejado; as justificativas perpassam pelo excesso de demanda e também pelo remanejamento de profissionais para outros equipamentos, inclusive para a coordenação do CREAS.

É importa salientar que os dados foram coletados em trinta dias e contou com a participação de 21 usuários — que não representam a totalidade dos usuários atendidos no equipamento no mesmo período.

Os resultados apontaram que, no tocante ao perfil dos usuários, o gênero feminino prepondera em relação aos demais públicos; o acesso aos serviços, por vezes, acontece através de encaminhamentos da rede de proteção, em detrimento da procura espontânea.

Segundo as apreensões dos usuários, quanto aos serviços ofertados, observam-se menções de que “não teve um real atendimento no equipamento.” (SIU), “não poderia opinar, pois estava aguardando “ajuda.” (SIU), “que compreendia a importância da intervenção realizada pela técnica assistente social e que essa intervenção contribuiu para a superação da demanda apresentada.” (SIU), “não vi a importância.” (SIU), “não entendeu o porquê foi encaminhada para o equipamento.” (SIU), “que se sentiu constrangida em acessar o serviço.” (SIU) e ainda “me senti estar no fundo do poço em ter que acessar o serviço público.” (SIU).

Quanto às propostas dos usuários para possíveis melhorias, identificou-se que “poderia ter serviço de psicologia.” (SIU), “deve continuar como está.” (SIU), “ser mais próximo de casa.” (SIU), “ter mais programas como o “menor” aprendiz.” (SIU).

Quando questionados se conheciam o CREAS, a resposta afirmativa dos usuários preponderou; contudo, em alguns momentos, explanavam que se tratava do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). Podemos constatar, então, que existem discrepâncias de interpretações quanto ao CREAS nas percepções dos usuários.

3 Considerações finais

É necessário sinalizar que o usuário é considerado, por vezes, telespectador das políticas públicas sociais; ele é cerceado do seu direito à participação e submete-se a tomadas de decisão por atores que desconhecem sua realidade.

Com base no exposto, vislumbra-se que o perfil dos usuários dos serviços ofertados no CREAS perfaz, predominantemente, o público feminino, que acessam os serviços via encaminhamentos pela rede de proteção.

Com relação às percepções, aspectos positivos e negativos foram citados pelos sujeitos participantes; essas percepções vão desde compreender a importância da intervenção — e que ela contribuiu para a superação da demanda apresentada — até um sentimento de tristeza por acessar o serviço público.

Quanto às propostas apresentadas, surgiram demandas por serviço de psicologia, que não havia no momento; essa proposta sinaliza a fragilidade da continuidade de alguns serviços. Houve, também, pedidos por demandas que não são próprias do CREAS, como o programa Jovem Aprendiz. Tais afirmações confirmam o desconhecimento e percepções distorcidas das ofertas de serviços do equipamento CREAS.

Em que pese à contribuição e participação dos profissionais que operam a política, ficou evidenciado a não contribuição — o que denota limites postos para a reflexão profissional quanto à qualidade e à continuidade dos serviços prestados. Coloca-se como possibilidade a superação constante da atuação, pautada, por vezes, no imediato; pontua-se, também, que a continuidade do trabalho, junto ao usuário, também fica comprometida, haja vista o rompimento do vínculo quando há troca do técnico de referência.

Conclui-se que há um longo caminho a ser percorrido para que o usuário possa exercer o direito a acessar seus direitos na íntegra, sem confundi-lo com ajuda. Logo, esse caminho requer o conhecimento da realidade, dos usuários e das forças presentes nos espaços institucionais.

Referências

BRASIL. CFESS - Conselho Federal de Serviço Social. **Código de Ética do/a Assistente Social**. Lei 8662/93 de regulamentação da profissão. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 1993.

BRASIL. MDS - Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas**: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília: Gráfica e editora Brasil, 2011.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

PAULA, Lívia. S. Preconceito de quem? Algumas inquietações sobre as relações entre trabalhadores e usuários no SUAS. *In*: FONSECA, Rozana. **Blog Psicologia no SUAS**, abr. 2018. Disponível em: <https://psicologianosuas.com/2018/04/08/preconceito-dequem-algumas-inquietacoes-sobre-as-relacoes-entre-trabalhadores-e-usuariosno-suas/>. Acesso em: 08 nov. 2020.

SILVA, Marta Borba. **Entre a Rebeldia e o Conformismo**: O debate com os sujeitos demandatários da política de assistência social. 2012. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), Porto Alegre, 2012. Disponível em: <http://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/5114/1/000445116-Texto%2bCompleto-0.pdf>. Acesso em: 07 nov. 2020.

YAZBEK. M. C. **Classes Subalternas e Assistência Social**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2015.