

CENTRO UNIVERSITÁRIO CATÓLICO DE VITÓRIA

EDMAR GALVÃO

**ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE  
REFERÊNCIA ESPECIALIZADA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS)**

VITÓRIA  
2016

EDMAR GALVÃO

**ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE  
REFERÊNCIA ESPECIALIZADA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Centro Universitário Católico de Vitória, como  
requisito obrigatório para obtenção do título de  
Bacharel em Serviço Social

Orientador: Prof<sup>a</sup> Ms Aláisa de Oliveira Siqueira

VITÓRIA  
2016

EDMAR GALVÃO

**ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE  
REFERÊNCIA ESPECIALIZADA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro Universitário Católico de Vitória, como requisito obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Aprovado em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, por:

---

Profª. Ms. Alaísa de Oliveira Siqueira – Orientador (UCV)

---

Profª Ms. Jaqueline da Silva (UCV)

---

Alessandra Santa Rosa dos Santos (pós-graduada)

Para meu pai Agnaldo Galvão, minha mãe Iva Alves Galvão e para minha  
professora/orientadora, Alaísa de Oliveira Siqueira.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, gostaria de agradecer a Deus por me oportunizar a graça de uma grande e importante conquista.

Agradeço, de forma bastante especial, aos meus pais: Agnaldo e Iva Alves Galvão. Pessoas fundamentais que sempre torceram e me apoiaram nos momentos de maiores aflições, ao longo desse trajeto.

Agradeço ao amor da minha vida, Cleilton Nascimento dos Santos, pelo carinho, companheirismo e compreensão. Sem ele, nada seria possível.

Agradeço, também, aos meus familiares, especialmente aos meus queridos irmãos pelo apoio de sempre.

Quero render os meus agradecimentos à minha professora e orientadora Aláisa de Oliveira Siqueira, por ter me escolhido como seu orientando. Dispensando-me todo incentivo necessário para conclusão do meu trabalho. Por meio dela, agradeço todos os demais professores e professoras que ajudaram a construir o assistente social que sou hoje.

Agradeço, também, ao meu chefe e amigo de trabalho, Edésio Fraga Moreira, por sua compreensão e sempre disposição em ajudar nos meus estudos.

Faço, também, um agradecimento a dois grandes amigos e incentivadores para o meu ingresso em um curso superior: Elizeu Moreira e Fábio Lube.

Agradeço à instituição de ensino Católica de Vitória – Centro Universitário, por disponibilizar todos os recursos necessários para minha boa e qualificada formação.

Agradeço aos membros da banca examinadora: Prof<sup>a</sup> Ms. Jaqueline da Silva e Alessandra Santa Rosa, pela disponibilidade de participar e pelas contribuições pessoais acerca deste Trabalho de Conclusão de Curso.

E por fim, de forma bastante carinhosa, agradecer e parabenizar aos amigos e colegas que conquistei ao longo dessa importante caminhada. A todos, o meu muito obrigado!

“Quando dou comida aos pobres chamam-me de santo. Quando pergunto por que eles são pobres chamam-me de comunista”.

Dom Helder Camara

## RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) tem como objetivo geral descrever a intervenção profissional do assistente social nos serviços do Centro de Referência Especializada de Assistência Social (CREAS) de Maruípe – Vitória (ES). Os objetivos específicos são: verificar as principais demandas do assistente social nos serviços do CREAS Maruípe; identificar os instrumentos e metodologias de trabalho do assistente social nos serviços do CREAS Maruípe e identificar os desafios enfrentados pelos assistentes sociais na sua prática profissional no CREAS Maruípe. O CREAS é uma unidade pública estatal responsável pela oferta de orientação e apoio especializados e continuados a indivíduos e famílias com seus direitos violados. A coleta de dados foi realizada no CREAS de Maruípe entre os meses de março e abril de 2016. O instrumento utilizado para a coleta de dados foi a entrevista semiestruturada aplicada a 4 (quatro) assistentes sociais. Por meio da coleta de dados foi feita a análise dos conteúdos abordados, possibilitando dessa forma a compreensão dos dados coletados e posterior resultado da pesquisa que possibilitou o aprofundamento do exercício profissional e identificação de como sua intervenção se efetiva. Podemos concluir que o trabalho do assistente social no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) de Maruípe é realizado através das demandas postas como orientação em relação ao Benefício Prestação Continuada (BPC), demandas trabalhistas, demandas de maus tratos ao idoso e/ou a pessoa com deficiência, etc. Os instrumentos utilizados para intervenção profissional do assistente social são as visitas domiciliares, a busca ativa, a acolhida, a escuta, entre outros instrumentos. Apontamos também que os desafios/dificuldades desses profissionais para o enfrentamento da questão social são vários tais como a violência nos territórios, a precariedade nos serviços públicos, e famílias e usuários que não se reconhecerem enquanto sujeitos de direitos.

**Palavras-chave:** Assistência Social. Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Serviço Social.

## ABSTRACT

The present Work of Course Conclusion (TCC) has as general objective to describe the professional intervention of the social worker in the services of the Reference Center for Specialized Social Assistance (CREAS) of Maruípe – Vitória (ES). The specific objectives are to: check the main demands of the social worker in the services of the CREAS Maruípe; identify the instruments and methodologies of work of the social worker in the services of the CREAS Maruípe and to identify the challenges faced by social workers in professional practice in CREAS Maruípe. The CREAS is a public unit of state responsible for the provision of guidance and specialist support and continuing to individuals and families with their rights violated. The data collection was carried out in the CREAS of Maruípe between the months of march and April 2016. The instrument used for data collection was the semi-structured interviews applied to 4 (four) of social workers. By the middle of the data collection was made in the analysis of the contents covered, enabling this way the understanding of the collected data and subsequent result of the research that made possible the deepening of the professional practice and the identification of how its intervention happens. We can conclude that the work of the social assistant in the Reference Center for Specialized Social Assistance (CREAS) of Maruípe is carried out through the demands placed as guidance in relation to the Benefit Continued Provision (BPC), labor demands, demands of ill-treatment to the elderly and/or disabled person, etc. The instruments used for professional intervention of the social worker are the home visits, active search, the welcome, the listening, among other instruments. We note also that the challenges/difficulties of these professionals to address the social issue, are several such as the violence in the territories, the precariousness in public services, and households and users that do not recognize themselves as subjects of rights.

**Keywords:** Social Assistance. Reference Center for Specialized Social Assistance (CREAS). Social Service.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Localização do município de Vitória na RMGV .....	69
Figura 2 – Divisão das regionais do município de Vitória .....	70
Figura 3 – Região administrativa 4 - Maruípe.....	73

## LISTA DE SIGLAS

BPC - Benefício de Prestação Continuada

CAPS - Centros de Atendimento Psicossocial

CAPSI - Centros de Atendimento Psicossocial Infantil

CBCISS - Centro Brasileiro de Intercambio de Serviço Social

CEAS - Centro de Estudos e Ação Social de São Paulo

CEP - Comitê de Ética e Pesquisa

CF - Constituição Federal

CME - Centro Municipal de Especialidades

CNS - Conselho Nacional da Saúde

CONEP - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa

CONEP - Conselho Nacional de Ética e Pesquisa

CRAS - Centro de Referência de Assistência Social

CREAS - Centro de Referência Especializada de Assistência Social

ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente

ES - Espírito Santo

GMC - Gerência de Média Complexidade

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

LA - Liberdade Assistida

LOAS - Lei Orgânica de Assistência Social

MG - Minas Gerais

MSE - Medida Sócio Educativa

NOB - Normas Operacionais Básicas

PAEFI – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

PAIF – Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família

PIB - Produto Interno Bruto

PNAS - Política Nacional de Assistência Social

PSC - Prestação de Serviços à Comunidade

RJ - Rio de Janeiro

RMGV - Região Metropolitana da Grande Vitória

SEAD - Serviço de Atendimento ao Domicílio à Pessoa Idosa e com Deficiência

SEAS - Serviço Especializado em Abordagem Social

SEMAS - Secretaria Municipal de Assistência Social

SP - São Paulo

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

TCC - Trabalho de Conclusão de Curso

TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UAB - Universidade Aberta do Brasil

UBS - Unidades Básicas de Saúde

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>21</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>25</b>
2.1 POLÍTICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL .....	25
2.2 SERVIÇO SOCIAL .....	42
<b>2.2.1 O surgimento do Serviço Social no Brasil .....</b>	<b>42</b>
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>63</b>
<b>4 RESULTADO DA PESQUISA .....</b>	<b>69</b>
4.1 CARACTERÍSTICAS DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA .....	69
4.2 CAMPO DE PESQUISA: CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO EM ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) – REGIÃO MARUÍPE.....	72
4.3 ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) DE MARUÍPE .....	75
<b>4.3.1 Atribuições do assistente social no CREAS de Maruípe .....</b>	<b>76</b>
<b>4.3.2 Principais demandas do Assistente Social nos Serviços ofertados no CREAS de Maruípe.....</b>	<b>79</b>
<b>4.3.3 Meios e Instrumentos utilizados pelo assistente social no CREAS .....</b>	<b>80</b>
<b>4.3.4 Desafios/dificuldades encontradas para a prática profissional .....</b>	<b>82</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>85</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>89</b>
APÊNDICE A - Roteiro para coleta dos dados.....	95
APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) .....	97

ANEXO A - Carta de autorização para pesquisa na SEMAS .....	99
---	----