

**CENTRO UNIVERSITÁRIO CAMPO LIMPO PAULISTA
CURSO DE BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL**

A Atuação do Assistente Social no Atendimento à Pessoa Idosa do Centro de Referência de Assistência Social: Apontamentos e reflexões a partir da experiência de estágio curricular obrigatório do curso de Serviço Social.

JANAINA DE SOUZA TIMÓTEO

**CAMPO LIMPO PAULISTA – SP
JUNHO - 2023**

Janaina de Souza Timóteo

A Atuação do Assistente Social no Atendimento à Pessoa Idosa do Centro de Referência de Assistência Social: Apontamentos e reflexões a partir da experiência de estágio curricular obrigatório do curso de Serviço Social.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro Universitário Campo Limpo Paulista – UNIFACCAMP, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Orientador: Prof. Me. Mauro Elias Gebran

**CAMPO LIMPO PAULISTA - SP
JUNHO - 2023**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO CAMPO LIMPO PAULISTA
CURSO DE BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL**

Janaina de Souza Timóteo

Orientador: Prof. Me. Mauro Elias Gebran

Banca Examinadora:

Prof.

Prof.

Prof.

**CAMPO LIMPO PAULISTA – SP
JUNHO - 2023**

DEDICATÓRIA

Dedico essa graduação a minha mãe, o melhor exemplo de mulher que eu poderia ter e saber que carrego comigo uma parte dela é a maior honra da minha vida.

Obrigada mãe por não desistir de mim e me incentivar diariamente a ser melhor.

AGRADECIMENTO

Este trabalho só foi possível graças a todo o incentivo e apoio que recebi durante a graduação. Quero agradecer aos assistentes sociais do CRAS Lesteem especial a Vanessa Moro e Faylanne Araújo que literalmente me pegaram pela mão e me ensinaram de que forma uma profissional de valor trabalha e com quem pude aprender no ensino dia a dia que eu havia feito a escolha correta ao cursar Serviço Social. Agradeço ao meu orientador Professor Mauro Gebran que me instruiu em todo o processo desse trabalho com paciência e gentileza.

E por fim agradeço a minha orientadora de estágio Mariza Miranda por estar sempre disponível para ajudar.

Levarei para a minha vida pessoal e profissional os aprendizados que cada um deles me proporcionou.

EPIGRAFE

Exigir que os homens permaneçam homens em sua idade avançada implicaria uma transformação radical. Impossível obter esse resultado através de algumas reformas limitadas que deixariam o sistema intacto: é a exploração dos trabalhadores, é a atomização da sociedade, é a miséria de uma cultura reservada a um mandarinato que conduzem a essas velhices desumanizadas.

(Simone de Beauvoir, 1990, p.14).

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo identificar as dificuldades de acesso da pessoa idosa aos serviços ofertados na rede do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), sobretudo, ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), a partir da experiência de estágio curricular obrigatório do curso de Serviço Social em um Centro de Referência de Assistência Social do município de Campo Limpo Paulista, estado de São Paulo, SP. A pesquisa é do tipo qualitativa e de natureza bibliográfica exploratória. Devido a pandemia da nova corona vírus (covid 19) as agências do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) se encontravam com os atendimentos presenciais suspensos de forma que a população usuária dos serviços passou a buscar no acolhimento do CRAS auxílio e orientação para essas demandas. Diante do desmantelamento de políticas públicas e vivenciando na atualidade um momento de retrocessos nas políticas sociais do Brasil (políticas essas consideradas recentes tendo em vista que a Lei Orgânica da Assistência Social só foi aprovada em 1993 anos depois da Constituição Federal), os assistentes sociais devem refletir de que forma o acesso à informação sobre as expressões da questão social contribui para o enfrentamento da problemática, de modo que os usuários do Centro de Referência de Assistência Social se reconheçam enquanto atores de direitos. Foi possível observar que a pessoa idosa busca o acesso aos benefícios sociais solicitados anteriormente, em andamento ou o primeiro requerimento, mas sem averiguar do que se trata ou quais seriam os critérios de elegibilidade destes benefícios. O referido público atravessa situações de desproteção sociofamiliar, deixando assim de ter acesso aos seus direitos por não ter a compreensão desses direitos. Isso reflete como o papel dos assistentes sociais e a posterior entrada das famílias no Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) contribui para a resolução deste problema.

LISTA DE SIGLAS

BPC – Benefício de Prestação Continuada

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social

PAIF - Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família SCFV –

Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos SUAS –

Sistema Único de Assistência Social

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas

SUMÁRIO

I.INTRODUÇÃO.....	9
1.1. Objetivo Geral.....	12
1.2. Objetivos Específicos	12
1.3. Problema.....	12
1.4. Justificativa	13
1.5. Metodologia.....	14
II. REFERENCIAL TEORICO	15
III. DESENVOLVIMENTO	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. Conclusão.....	24
Referências Bibliográficas	25

I. INTRODUÇÃO

Este trabalho se inicia com um breve relato acerca do surgimento do Serviço Social no Brasil e no mundo. Em meados do século XVIII a Europa passava pela chamada Revolução Industrial período este que marca o fim do sistema feudal e início do processo de industrialização nos países, mais precisamente na Inglaterra.

Um grande contingente da população abandona a vida de servidão no campo e parte em busca de melhores condições de vida na cidade, porém não havia emprego para todos nas fabricas e essa população se encontra na cidade sem ter meios de superar a fome, desemprego, violência, moradias insalubres (nos chamados guetos). Aqueles que conseguiam emprego enfrentavam jornadas de trabalhos extenuantes e com uma remuneração que não os possibilitava o mínimo para uma vida digna, não havia distinção alguma quanto a salários e condições de trabalho quer fossem homens, mulheres ou crianças.

Quando a classe burguesa percebe que os trabalhadores começam a se organizar em busca de melhores condições de vida se unem ao Estado que até então agia apenas como mediador de conflitos e ao ideário da Igreja Católica, numa tentativa de conter as manifestações por parte do proletariado e dar respostas as suas demandas. Segundo (Yazbek, 2009, p. 145):

“Com a expansão do mundo capitalista e das desigualdades sociais, bem como nas respostas às manifestações da ‘questão social’, criaram-se as necessidades sociais por uma profissão especializada no trato dessas manifestações. Assim, deu-se a institucionalização da profissão de Serviço Social no Brasil, sob a influência do ideário católico franco-belga, por meio dos postulados da filosofia de São Tomaz de Aquino, denominados de neotomismo, que vai imprimir à profissão “[...] caráter de apostolado em uma abordagem da ‘questão social’ como problema moral e religioso e numa intervenção que prioriza a formação da família e do indivíduo para solução dos problemas e atendimento de suas necessidades materiais, morais e sociais”. (p.145)

O trabalho desenvolvido pela Igreja Católica se tratava de assistencialismo, caridade e ajustamento do indivíduo, sendo este ainda culpabilizado pelas situações que vivenciava, não havia qualquer tipo de reflexão de que tais

condições eram frutos da exploração gerada pelo capitalismo, conforme diz Ianni (1996 b.p.112) “[...] a mesma sociedade que fabrica a prosperidade econômica fabrica as desigualdades”.

Ou ainda como afirma Iamamoto (1998):

Questão social apreendida como o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se amplamente social, enquanto as apropriações dos seus frutos mantem-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade. (p.27)

A questão social ainda pode ser definida segundo Cerqueira Filho (1982, pg 21) como: [...] *o conjunto de problemas políticos, sociais e econômicos que o surgimento da classe operaria impôs no mundo no curso da constituição da sociedade capitalista.* Ou seja, se encontram estritamente ligados o conflito entre capital e trabalho até os dias atuais a contradição permanece.

Já no Brasil o processo de industrialização se dá de forma tardia por voltados anos de 1930, sendo que este ainda compreendia um período de capitalismo dependente e agroexportador.

Com o fim da conhecida oligarquia do café com leite, a população deixa a vida no campo e parte para as grandes cidades como por exemplo São Paulo e Rio de Janeiro em busca de melhores condições de vida, no entanto as mazelas são as mesmas enfrentadas por todas as populações dos países europeus. A classe trabalhadora (que está aprendendo a se organizar com os imigrantes europeus que já haviam enfrentado as mesmas mazelas em seus países de origem) passa então a pressionar o governo brasileiro que já por volta de 1935, que através da criação de uma legislação trabalhista busca criar uma situação de controle, como por exemplo, com a criação do Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio.

No ano de 1936 no estado de São Paulo foi criada a primeira escola de Serviço Social por duas sócias do Centro de Estudos de Ação Social vinculado a Igreja Católica, tendo como suporte metodológico o neotomismo, com uma ação voltada a caridade e ajustamento social, de forma paliativa e assistencialista, visando ajustar esse indivíduo e ao mesmo tempo sendo ele culpabilizado pelas condições precárias que enfrentava, sendo até mesmo ser caso de polícia. No entanto conforme Netto (2001): “a primeira expressão da

questão social advém do pauperismo decorrente dos impactos da primeira onda industrializante”.

O surgimento do Serviço Social como profissão para dar resposta a questão social e a contradição existente entre capital e trabalho. O presente trabalho de conclusão do curso de Serviço Social buscou realizar pesquisa bibliográfica contendo informações que buscam refletir a atuação do assistente social dentro do Centro de Referência de Assistência Social.

As constantes mudanças e retrocessos no campo da política social impõem uma necessidade cada vez maior dos profissionais da área de serviço social se prepararem para atender às novas demandas à medida que aumenta a expressão dos problemas sociais impostos às suas realizações profissionais.

Diante desses desafios, o mero conhecimento acadêmico não é suficiente para os profissionais. Ele utiliza conhecimentos éticos, políticos, teóricos, metodológicos e técnicos operacionais para garantir que os usuários dos serviços socioassistenciais sejam atendidos pelo Estado, conforme preconiza a Constituição Federal.

É nesse contexto complexo e desafiador que se deve resgatar e reafirmar o compromisso ético-político dos(as) assistentes sociais na defesa das políticas públicas, dos direitos da população e da qualidade dos serviços prestados aos usuários, inclusive as pessoas idosas, na medida em que “a longevidade é uma conquista da civilização humana contemporânea. Todo cidadão tem direito ao envelhecimento, e a proteção desse direito engloba o compartilhamento de responsabilidades entre a família, o Estado e a sociedade”. (SILVA, 2016, p. 222-223).

O trabalho social desenvolvido com as famílias, acompanhadas pelo Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF), cria valor e sentido de pertença à medida que os assistentes sociais desenvolvem os recursos que existem em cada família na medida em que essas famílias não se consideram parte da sociedade.

A pessoa idosa não é considerada mais produtiva, sofre com a perda de autonomia, saúde, relações familiares e outros comportamentos devido ao envelhecimento natural, chegando ao limite sem meios de contribuir para sua

subsistência e de seus familiares, vivenciando várias formas de desamparo e risco social e de vida.

Inserindo as famílias com pessoas idosas que buscam requer o BPC Idoso, no PAIF o assistente social tem a oportunidade de desenvolver o trabalho social com as famílias de forma emancipatória, buscando tornar esses atores sociais que se reconhecem e se legitimam como parte da sociedade.

1.1. OBJETIVO GERAL

Identificar as dificuldades de acesso da pessoa idosa aos serviços ofertados na rede do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), sobretudo, ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), promovendo a autonomia do idoso durante os atendimentos, buscando inserir a família nesse processo com o objetivo de fortalecer os vínculos familiares e comunitários.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar as demandas referentes ao idoso, sobretudo as demandas reprimidas e propor intervenções.
- Promover a discussão com a família e órgãos da rede de proteção, visando sempre o bem-estar da pessoa idosa.
- Reconhecer como a intervenção do (a) assistente social colabora para o enfrentamento dessa problemática.

1.3. PROBLEMA

Diante dos desmantelamento das políticas públicas e vivenciando na atualidade um momento de retrocessos nas políticas sociais do Brasil (políticas essas consideradas recentes tendo em vista que a Lei Orgânica da Assistência Social só foi aprovada em 1993 cerca de cinco anos depois da Constituição Federal), os assistentes sociais

devem refletir de que forma o acesso à informação sobre as expressões da questão social contribui para que os usuários do Centro de Referência de Assistência Social se reconheçam enquanto atores de direito?

1.4. JUSTIFICATIVA

O objeto e a construção do presente trabalho se justificam em apontar as fragilidades e dificuldades da pessoa idosa no acesso aos seus direitos sociais, sobretudo, no que concerne à solicitação do BPC Idoso.

Conforme Martinelli (2006):

À luz dos desafios colocados pela pandemia de Covid-19, crise econômica e grave recessão nas políticas sociais que o assistente social [...] cuja prática está direcionada para fazer enfrentamentos críticos da realidade [torna-se necessária] uma sólida base de conhecimentos, aliada a uma direção política que nos possibilite desvendar adequadamente as tramas conjunturais, as forças sociais em presença. É nesse espaço de interação entre estrutura e cotidiano que nossa prática se realiza. (p.14).

Como mencionado acima, a perspectiva do usuário como sujeito histórico e a política pública como direito e obrigação civil nacional, especialmente as conquistas profissionais desse grupo populacional preconizado pela Constituição Federal de 1988, são específicas ao acesso e trazem peculiaridades e desafios. Portanto, é importante abordar esta complexa e relevante questão do envelhecimento humano e destacar algumas das limitações e potencialidades das intervenções assistenciais nesta área.

Envelhecer com dignidade e proteção social, que antes se pensava ser um benefício para a humanidade agora encabeça discursos de que não é apenas um fardo, mas também causador de desequilíbrios nos orçamentos públicos, como seguridade social e assistência médica, e que esses custos são de responsabilidade do sujeito e de seus familiares, pois de acordo com (MIOTO, 2010, p. 166): “No contexto da reforma do Estado brasileiro, induzida pelos ventos da ideologia neoliberal passa a se estruturar dentro da proposta do pluralismo de bem-estar social, enfatizando amplamente a família”.

Neste contexto, conforme cita Pereira (2007) o envelhecimento deve ser uma proposta a ser incorporada no processo de formação em serviço social. O presente trabalho tem como proposta humanizar os atendimentos e compreender melhor as

demandas do público-alvo mencionado que busca requerer benefícios socioassistenciais, através do serviço de PAIF.

Retomando a especificidade da atuação do (a) assistente social junto às pessoas idosas, deve-se considerar que há no aparato legal e institucional uma ferramenta eficiente para contribuir na orientação da pessoa idosa rumo à construção de um projeto que viabilize usufruir direitos em direção à cidadania, dando-lhes condições para que possam lutar por seus direitos e serem sujeitos de suas histórias, compatibilizando a atuação profissional com o Projeto Ético-Político do Serviço Social. (Goldamn,2008).

1.5. METODOLOGIA

Esta pesquisa é do tipo qualitativa, de natureza bibliográfica exploratória e descritiva, que de acordo com (GIL, 1991, pg. 45 e 46) se entende por pesquisa exploratória aquela que “têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema”. E pesquisa descritiva as que “adotam como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno”.

O processo também incluiu a revisão de artigos, documentos e reflexões concernentes ao processo de redemocratização do país e suas legislações correlatadas.

II. REFERENCIAL TEÓRICO

No atual momento o Brasil passa por grave crise econômica devido a pandemia de Covid 19 e social, fruto do enxugamento do papel do estado frente as demandas sociais.

Milhares de brasileiros em situação de extrema pobreza e miséria, incluindo a pessoa idosa que nesse cenário de retrocessos nas políticas públicas e sociais, se vê enfrentando a desproteção familiar e com um Estado que não cumpre o seu papel, pois conforme Pereira (2006, p.29) *“a instituição familiar sempre fez parte integral dos arranjos de proteção social”*. Para ela, *“os governos brasileiros sempre se beneficiaram da participação autonomizada e voluntarista da família na provisão do bem-estar de seus membros”*.

No entanto, o artigo 230 da Constituição Federal garante e justifica que: *“A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida. (BRASIL, 1988).*

Apesar das políticas que se referem a pessoa idosa nos apresentarem um conceito de compartilhamento nas responsabilidades, deveres e amparo a essa parcela da população a pessoa idosa não vivencia isso em seu cotidiano. O Estatuto da Pessoa Idosa, em seu artigo 34 declara: *“aos idosos, a partir de sessenta e cinco anos, que não possuam meios para prover sua subsistência, nem de tê-la provida por sua família, é assegurado o benefício mensal de um salário-mínimo, nos termos da Lei Orgânica da Assistência Social”*. (LOAS,1993).

A referida legislação regulamenta os direitos assegurados as pessoas com idade igual, ou superior a sessenta anos, colocando como obrigação da família, sociedade civil e poder público, assegurar a pessoa idosa a efetivação dos direitos básicos como a saúde alimentação, habitação, lazer, entre outros.

O BPC foi o primeiro benefício não contributivo registrado na história de uma constituição, a Constituição Brasileira de 1988 e está consagrado no artigo 203, § 5º, a regular a finalidade da assistência social como parte integrante da seguridade social, assim estabelece: A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à Seguridade Social, e tem por objetivos: *V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e*

ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provido por sua família, conforme disposto em lei. (BRASIL 1988, p.125).

Nesse cenário, as pessoas idosas que buscam atendimento no CRAS para solicitar o benefício socioassistencial do BPC muitas vezes não sabem do que se trata, geralmente não possuem todos os documentos necessários, residem sozinhos, fazem uso de álcool ou drogas, vivem em situação de desproteção familiar, apresentam dificuldades de compreensão nas orientações dos assistentes sociais e, diante das múltiplas complexidades e burocratização imposta (principalmente pelos meios tecnológicos) pelos sistemas de acesso a esses benefícios, acabam por renunciar ou têm de alguma forma seus direitos violados, em razão da complexidade (im)posta frente a um cenário propositalmente desenhado pelo cenário neoliberal vigente. Além do raciocínio apresentado pode-se acrescentar conforme Alonso (2005):

“O direito da pessoa idosa surge como uma alternativa para compensar, pelo menos, minimizar os danos causados por uma organização socioeconômica que não valoriza o que nós somos, mas aquilo que nós produzimos. E se não produzimos não somos nada, praticamente não participamos da vida social”.
(p.33)

De acordo com Nascimento (2017, apud Iamamoto, 2011, p.20) “Como se vivencia hoje um tempo de crise na economia, nos valores e na ética, a luta pela justiça social e pelo rompimento com a desigualdade torna-se ainda mais intensa assim sendo: [...] um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes do cotidiano.

Reflexos das expressões sociais sobre a temática da pessoa idosa que vivenciando momentos de violência e abandono, falta de pertencimento, perda de autonomia, fragilidade ou falta de vínculo familiar, sendo estes agravantes que levam a pessoa idosa a extrema pobreza e situação de risco social e de vida.

O assistente social é um profissional crítico e interventivo, que trabalha com os usuários dos serviços ofertados pela rede socioassistencial do SUAS e podemos refletir segundo Mioto (1999, p. 128) que *“Para que o trabalho com famílias seja veículo de mudanças efetivas no espaço social, é necessário refletir sobre os modelos assistenciais dentro dos quais este trabalho se desenvolve. Isto para avançar de uma posição de tutela e controle para uma condição de parceria e cidadanização das famílias”*.

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS), vem a partir do SUAS estabelecer as responsabilidades do Estado no amparo a população que se encontra em situação de vulnerabilidade e risco social, estando incluso nessa população a pessoa idosa, que em decorrência da pandemia de covid-19, deveria cumprir as orientações dadas pelas autoridades sanitárias por serem o grupo de maior risco, com o isolamento social imposto, as dificuldades já experimentadas por esse público foram intensificadas, conforme afirma Martinelli (2005): *“A reprodução do capitalismo promove ampliação das desigualdades sociais, como pobreza, desemprego, exploração, dentre outras, que se avolumam nas crises cíclicas”*.

Com a pandemia de covid-19 o mundo moderno vivenciou uma crise econômica, social e sanitária sem precedentes. Todas as repartições públicas foram fechadas e a população passou a acessar os serviços de forma remota, apesar da maioria da população idosa residente no território do CRAS Leste residir com familiares ou próximos a eles, pela falta de mobilidade e pertencimento do uso das tecnologias, isso se constituiu em grande entrave no acesso aos seus direitos sociais. Em decorrência disso houve exponencial aumento da procura por atendimento no acolhimento do CRAS Leste por parte do público idoso durante as fases mais restritivas da pandemia, com o propósito de esclarecer e receber a devida orientação para o acesso a direitos que por vezes não eram sequer compreendidos como tal. Conforme Giovanni, (2008):

“O trabalho do assistente social com a população idosa caracteriza-se pela atuação na perspectiva dos direitos humanos e sociais, evidenciando a lógica e o sistema de proteção na gestão dos serviços, programas e benefícios apensos às políticas. Assim, busca consolidar um trabalho que referencie um desenho de política social com foco na proteção social e na defesa dos direitos humanos e sociais. A proteção social [...] formas mais ou menos institucionalizadas que as sociedades constituem para proteger parte ou o conjunto de seus membros [...] representa a existência de um conjunto de garantias, através de intervenção política e administrativa, que se molda a partir de interesses diversos, destacando os riscos sociais, o ordenamento da gestão estatal e o arranjo institucional, capacidade de mobilização da população diante da crise social”.

De acordo com Goldman, (2008): nos países desenvolvidos onde se instaurou o chamado Estado de Bem-Estar Social, sobretudo na Europa após a segunda guerra mundial, os idosos (e outros segmentos vulneráveis da sociedade) contaram com programas e serviços que lhes garantiam um final de vida amparado no aspecto material. Nos países em desenvolvimento (como o Brasil), as políticas sociais voltadas para os idosos ainda estão longe de serem executadas plenamente, sendo este um

grande desafio na atualidade para o poder público, a sociedade e as equipes multiprofissionais.

No Brasil desde o movimento de reconceituação os assistentes sociais lutam para a que a profissão (ainda vista por um cunho assistencialista), seja entendida de fato como parte da classe trabalhadora e que luta para que os usuários tenham seus direitos garantidos e efetivados pelo Estado que é quem viabiliza os direitos sociais. Segundo Goldman (2008):

Retomando a especificidade da atuação do (a) assistente social junto às pessoas idosas, deve-se considerar que há no aparato legal e institucional uma ferramenta eficiente para contribuir na orientação da pessoa idosa rumo à construção de um projeto que viabilize usufruir direitos em direção à cidadania, dando-lhes condições para que possam lutar por seus direitos e serem sujeitos de suas histórias, compatibilizando a atuação profissional com o Projeto Ético-Político do Serviço Social.

Para mais Iamamoto (2011, p.200) também afirma “[...] um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes do cotidiano”.

Porém o que o profissional encontra no ambiente de trabalho não o possibilita desenvolver seu trabalho em conformidade com o projeto ético-político da profissão e se percebe conforme expressão popular “enxugando gelo” pois o atendimento social nesses casos se resume a conceder benefícios eventuais (com maior frequência cesta básica) e acaba por não dispor de tempo e mecanismos para desenvolver trabalhos que possibilitem efetiva mudança na vida dos usuários. Iamamoto, (2012, pg.421) já refletia acerca dessa dificuldade enfrentada pelos profissionais:

“O assistente social ingressa nas instituições empregadoras como parte de um coletivo de trabalhadores que implementa ações institucionais, cujo resultado final é fruto de um trabalho combinado ou cooperativo, que assume perfis diferenciados nos vários espaços ocupacionais. Também a relação que o profissional estabelece com o objeto de seu trabalho -, as múltiplas expressões da questão social, tal como se expressam na vida dos sujeitos com os quais trabalha, dependem do prévio recorte das políticas definidas pelos organismos empregadores, que estabelecem demandas e prioridades a serem atendidas”.

Ainda conforme Iamamoto (2015, p. 237): “No exercício da profissão, o assistente social se depara com questões e dilemas que o colocam em xeque, exigindo, portanto,

uma leitura analítica que contribua para “[...] repensar as determinações sociopolíticas de seu trabalho [...] no sentido de compreender suas imbricações com o poder das classes e, destacadamente, com o poder do Estado”.

Uma vez que o Estado não parece interessado em uma real emancipação dos sujeitos, sendo a assistência social usada por muitas vezes para benefício político, esbarrando assim no que o Serviço Social não é, assistencialismo.

Os assistentes sociais enfrentaram muitos desafios no Brasil, inclusive durante os anos da ditadura militar para que o Serviço Social pudesse prestar a classe trabalhadora um serviço que atuasse de modo assertivo frente a suas demandas, respeitando as especificidades dos sujeitos e com base nos direitos assegurados a toda a população brasileira pela carta magna que rege nosso país a CF(BRASIL,1988).

A pessoa idosa assim como todos os que buscam os serviços socioassistenciais ofertados pelo SUAS, não percebem ou não são levados a refletir que a PNAS existe para garantir que os seus direitos sejam efetivados e que se trata de um direito e não um “favor”. Como em outras áreas, as políticas públicas, sociais e legislações não se materializam de modo efetivo na vida dos sujeitos. De acordo com Silva (2016):

O direito a envelhecer com dignidade e com qualidade de vida pressupõe a adoção de medidas concretas de proteção social pelo Estado pautadas em instrumentos legais, tendo como desafios na atualidade a afirmação e a sustentabilidade de compromissos históricos que visam a construção de uma sociedade mais justa e mais igualitária para todas as gerações.

Cabe ao profissional assistente social desenvolver em seu trabalho, em especial com os idosos já beneficiários do BPC (conforme as normativas esse público já deve integrar o PAIF) e aqueles que buscam acessar o benefício bem como suas famílias serem orientados e acompanhados para que suas demandas sejam atendidas e as vulnerabilidades sejam superadas. Torres (2017, p.03) já trazia esse entendimento de que: “O assistente social constrói respostas profissionais direcionadas às demandas apresentadas pela população usuária, evidenciando a condição social dessa população”.

Lara; Maranhão, (2019, p. 59) já declarava também que:

“Na contemporaneidade, o Serviço Social brasileiro é reconhecido por sua inserção na divisão social e técnica do trabalho, cabendo aos assistentes sociais a ocupação de cargos e funções na esfera dos serviços, cuja atuação é centrada nas expressões da “questão social”, que manifestam as “[...] consequências bárbaras [...] da raiz dos processos de acumulação de capital [...] redundam em um sistema irracional, gerador de crises contínuas, que torna descartáveis uma soma considerável de trabalhadores, condenando-os ao pauperismo e à miséria”.

A presente pesquisa se ateve em buscar como base para o referencial teórico, livros e artigos de autores que são referência no Serviço Social Brasileiro, tais como: Marilda Iamamoto, José Paulo Netto, Maria Lúcia Martinelli, dentre outros. Além de autores referência quanto a temática da pessoa idosa no Brasil dentro da política de assistência social.

Embora se tratando de um referencial teórico enxuto, foi construído sob os conceitos ligados ao problema pesquisado.

III. DESENVOLVIMENTO

Através da experiência de estágio curricular obrigatório, foi possível observar nos atendimentos sociais que a população atendida pelo CRAS do território leste do município de Campo Limpo Paulista – São Paulo é composta quase que em sua totalidade por mulheres que chefiam suas famílias e idosos que se encontram em situação de desproteção sociofamiliar.

A principal demanda inicial apresentada pelos usuários dos serviços socioassistenciais trata-se da insegurança alimentar, sendo esta, o fio condutor para que o (a) profissional identifique outras fragilidades existentes a partir da primeira aproximação com o (a) usuário (a) durante o atendimento. À medida que os assistentes sociais realizam entrevistas sociais, outras demandas são identificadas como tão importantes quanto o acesso à segurança alimentar. As entrevistas sociais são ferramentas de transferência de conhecimento que permitem aos assistentes sociais aproximarem-se da realidade apresentada pelo utilizador e, ao mesmo tempo, potenciarem a sua capacidade de intervenção face às expressões da questão social que lhe são apresentadas.

No dia 11 de novembro de 2009, foi aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, sendo este um documento legal que compõem as normativas do SUAS, pois identifica serviços socioassistenciais específicos, com seus objetivos e resultados esperados. Este regulamento ajudou a padronizar as normas básicas e especiais dos serviços de proteção social em todo território nacional, estabelecendo o seu conteúdo essencial, público a ser atendido, a finalidade de cada serviço ofertado aos usuários e os resultados esperados para que os usuários dos serviços socioassistenciais tenham o pleno acesso aos seus direitos sociais.

O CRAS deve prestar serviço, potencializando as mudanças significativas para a população, com vista a mudar suas condições efetivas e torná-las sujeito de sua própria vida (BRAGA, 2011, p.148).

O CRAS é um equipamento público, localizado estrategicamente em territórios que demandam ações do poder público que venham beneficiar a população usuária dos serviços do SUAS (o território do CRAS onde foi realizada a experiência de estágio, dentre outros dois existentes no município, é o que mais apresenta em sua demografia, demandas concernentes à extrema pobreza e necessidade de acompanhamento dessas famílias em vulnerabilidade social compreende as principais necessidades das pessoas que vivem na área e melhora a vida de quem utiliza os serviços de apoio social

prestados, podendo proporcionar às pessoas o acesso a diferentes tipos de serviços de apoio social destinados a trabalhar pela rede de serviços socioassistenciais do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) por meio de serviços, benefícios e projetos de educação social.

No presente trabalho destacamos o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) como ferramenta para o trabalho social com as famílias, como forma de destacar suas potencialidades, superar as vulnerabilidades e fortalecer os vínculos familiares e comunitários.

O serviço de PAIF foi concebido a partir do reconhecimento que as vulnerabilidades e riscos sociais, que atingem as famílias, extrapolam a dimensão econômica, exigindo intervenções que trabalhem aspectos objetivos e subjetivos relacionados à função protetiva da família e ao direito à convivência familiar. (MDS)

Desde o decreto 5.085 de 19 de maio de 2004 o PAIF se tornou ação continuada da Assistência Social, passando a integrar de forma obrigatória a rede de serviços de ações continuadas e sendo financiada pelo governo federal, conforme prevê o artigo 23 da LOAS: **“Art. 23. Entendem-se por serviços assistenciais as atividades continuadas que visem à melhoria de vida da população e cujas ações, voltadas para as necessidades básicas, observem os objetivos, princípios e diretrizes estabelecidas nesta lei”**.

(Caderno de Orientações Técnicas do PAIF - vol. 1).

Nessa direção, o PAIF concretiza a presença e responsabilidade do poder público e reafirma a perspectiva dos direitos sociais, constituindo-se em um dos principais serviços que compõem a rede de proteção social de assistência social, que vem consolidando no país de modo descentralizado e universalizado, permitindo o enfrentamento da pobreza, da fome e da desigualdade, assim como, a redução da incidência de riscos e vulnerabilidades sociais que afetam famílias e seus membros.

O CRAS dá acesso à população aos serviços do PAIF e aos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). Nessa configuração, a população é direcionada para todos os apoios disponíveis e pode ser cadastrada no Cadastro Único para acessar os programas sociais do governo federal.

IV. RESULTADOS

O CRAS Leste, enquanto equipamento socioassistencial destinado a atender pessoas em vulnerabilidade social, inclui-se nesse público a pessoa idosa conforme prevê a LOAS, no que se refere ao amparo a velhice em seu artigo 2º A assistência social tem por objetivos: I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; (LOAS).

Assim por meio do SUAS o equipamento executa ações que visam proteger a autonomia dessa população, conforme cita Sposati (2010) “é necessárias as potencialidades das pessoas para enfrentar a situação que está ocasionando o sofrimento e não ajudar as pessoas a se sentirem bem na pobreza, reconhecendo-o como cidadão de direitos fortalecendo a democracia”.

Para a consolidação teórica da proposta apresentada foi realizada um levantamento bibliográfico partir de autores que abordam a temática do idoso, por meio de artigos, legislações correlatas e sobretudo o Estatuto da Pessoa Idosa. ²

Para a execução das atividades, inicialmente os idosos que buscam o atendimento social e que apresentarem demandas correlacionadas a proposta do trabalho passarão a ser acompanhados. Para além dessas demandas espontâneas, será realizada busca ativa por meios dos prontuários sociais que constam no sistema do equipamento, nos quais contém os contatos da pessoa idosa e dos familiares e possível rede de apoio que possam acompanhar a pessoa idosa nos atendimentos.

Nesse contato com os familiares/rede de apoio o assistente social enfatizará a importância da presença de um familiar da pessoa idosa durante o atendimento prestado a ele (a), haja vista que alguns apresentam dificuldade de compreensão nas orientações e outras adversidades decorrentes do avanço da idade. E respeitando a autonomia da pessoa idosa, conforme previsto no próprio estatuto, se faz necessário sempre mantê-lo integrado e informado das ações realizadas nesse processo.

A família será inserida no PAIF e passará por acompanhamento, através de ações que materializam os serviços, tais como: atendimento individual (ações particularizadas, encaminhamentos), coletivas (oficinas com as famílias, ações comunitárias), atendimento para intervir em demandas que possuam ação imediata e acompanhamento através de intervenções continuadas com objetivos a serem alcançados.

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) é o principal serviço de proteção social básica, desenvolvendo continuamente o trabalho social com a família, fortalecendo a função de proteção e o vínculo entre a família e a comunidade

além de ajudar a população idosa a superar as vulnerabilidades sociais e situações de violação, promovendo o acesso e gozo de direitos melhorando assim a qualidade de vida e promovendo os atores a possibilidades e valores de direito, promovendo a resultados materiais da família, fortalecendo a responsabilidade pessoal e a autonomia da família e da comunidade, proporcionando acesso a serviços de outras áreas, contribuindo para o exercício de direitos, apoiando as famílias e promovendo um espaço coletivo de escuta e partilha de experiências familiares .

O PAIF prevê ainda o desenvolvimento dessas potencialidades e aquisições das famílias do fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, por meio de ações preventivas, protetivas e proativas, conforme a tipificação nacional de serviços socioassistenciais o PAIF integra de maneira obrigatória o nível de proteção social básica do SUAS.

Nessa direção, o PAIF concretiza a presença e responsabilidade do poder público e reafirma a perspectiva dos direitos sociais, constituindo-se em um dos principais serviços que compõem a rede de proteção social de assistência social, permitindo o enfrentamento da pobreza, da fome e da desigualdade, assim como, a redução de incidência de riscos e vulnerabilidades sociais que afetam as famílias e seus membros. (Caderno de Orientações Técnicas do PAIF, vol.1).

Conforme dados do último censo demográfico realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), no ano de 2010 o município de Campo Limpo Paulista contava com cerca de nove mil pessoas idosas, dessa parcela grande parte residia no território atendido pelo CRAS Leste. Durante a acolhida no CRAS os assistentes sociais observaram que a grande maioria do público idoso que busca o atendimento social não estão inseridos nos programas sociais ou nas atividades que o município oferece a população idosa. As principais demandas apresentadas se referem ao BPC Idoso, benefício muitas vezes confundido com aposentadoria ou "LOAS" pela população, que busca o atendimento com informações desencontradas e sem saber acerto do que se trata o benefício socioassistencial e quais os critérios de elegibilidade. Nota-se também que muitos realizam atividade laboral informal como forma de contribuir com a renda da família, aqueles que por questões de mobilidade e saúde não conseguem realizar tais atividades, colaboram cuidando de as crianças pequenas para os pais trabalharem, negligenciando assim o seu cuidado e bem-estar.

V. CONCLUSÃO

O presente trabalho foi desenvolvido através de pesquisa do tipo qualitativa, denatureza bibliográfica exploratória.

Através da experiência de estágio curricular obrigatório, foi possível observar nos atendimentos sociais que a população atendida pelo CRAS do território leste do município de Campo Limpo Paulista – São Paulo é composta quase que em sua totalidade por mulheres que chefiam suas famílias e idosos que se encontram em situação de desproteção sociofamiliar.

São responsáveis quase que em sua totalidade pela renda familiar e cuidados com os netos e em muitos casos por outra pessoa idosa que reside com a família. Acabam não ter tempo para cuidar de suas próprias questões e desconhece que possui direitos estabelecidos pela CF e Estatuto da Pessoa Idosa.

Sendo assim chegou-se à conclusão de que a pessoa idosa que busca o atendimento de acolhida no CRAS, pelas mais diversas questões já apresentadas ao longo da pesquisa desconhece os seus direitos e garantias e não se reconhecem como sujeitos portadores de direitos.

Este trabalho tem como objetivo identificar as dificuldades de acesso da pessoa idosa aos serviços ofertados na rede do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), sobretudo, ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), a partir da experiência de estágio curricular obrigatório do curso de Serviço Social em um Centro de Referência de Assistência Social do município de Campo Limpo Paulista, estado de São Paulo, SP, e de que maneira o assistente social que trabalha no CRAS pode desenvolver seu trabalho de modo que essa problemática possa ser superada e que os usuários da rede de serviços socioassistenciais possam se enxergar como sujeitos portadores de direito e se desvinculem totalmente da perspectiva de que a assistência social se trata de assistencialismo e de que o assistente social apenas fornece cesta básica, uma vez que a categoria trabalha na perspectiva de que os sujeitos sejam emancipados, superem as situações de vulnerabilidade e compreendam que são atores sociais e como tais possuem direitos e deveres e são importantes para a sociedade.

Essa pesquisa não tem um fim em si só, mas evidencia que outras variáveis são necessárias e carece de novos estudos para elucidar e aprofundar um perfil detalhado o tema. Sendo assim, a pesquisa trouxe importante contribuição para que outros pesquisadores ou interessados possam tê-lo como base.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARROCO, Maria Lúcia Silva. *Ética e Serviço Social. Fundamentos Ontológicos*. São Paulo: Cortez, 2001.

BEAUVOIR, Simone De. **A Velhice**: Tradução de Maria Helena Franco Monteiro. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1990.

BRASIL, Lei nº 8. 742.. **Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS)**., 1993. Disponível em: Brasília: DF, 7 de dezembro de 1993. Acesso em: 18 maio 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 18 junho 2022.

BRASIL, **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS NOB – RH/SUAS**. Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome – MDS. 2005.

BRASIL, Portaria nº 116: 22 de outubro de 2013, Dispõe sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família e o seu cofinanciamento federal, por meio do Piso Básico Fixo, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 22 de outubro 2013,p.1.

BRAGA, Léa Lucia, Cecílio. **O trabalho de Assistência Social no CRAS**. In: O Trabalho do Assistente Social no SUAS: Seminário Nacional/CFESS. Brasília: 2011. 148p.

Brasília: MDS, 2016. BRASIL. **Caderno de Orientações: Técnicas do CRAS e do PAIF**: www.mds.gov.br/suas - Proteção social Básica, Brasília: MDS, 2016.

CERQUEIRA FILHO, G. **A questão social no Brasil**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1982.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social**. Série Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais. Brasília, DF: CFESS, 2011.

CORREA, MR. Cartografias do envelhecimento na contemporaneidade: velhice e terceira idade [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 125 p.

DA SILVA, Chris Giselle Pegas Pereira; DE OLIVEIRA, Antônio Carlos. Estado, sociedade civil e políticas sociais: o Serviço Social no CRAS em ação. **Revista Em Pauta: teoria social e realidade contemporânea**, v. 13, n. 36, 2015.

DE SOUZA CABRAL, Lana Mara. O DESEMPENHO DO/A ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS-CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTENCIA SOCIAL. In: **Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais 2019**. 2019.

DIAS, Maria Berenice. **Manual de Direito das Famílias**. 11 ed. rev., atual. ampl., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016

Estatuto do idoso: lei federal nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Brasília, DF: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2004. _____ . Ministério da Justiça.

GOLDMAN, Sara Nigri. **Terceira Idade e Serviço Social** In: REZENDE, Ilma; CAVALCANTI, Ludmila Fontenele (org.). Serviço Social e Políticas Sociais. 1ª edição. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro/ UFRJ (Série Didáticos), 2008,p. 159-175.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo. Atlas. 1991.

IANNI, O. **A Idéia de Brasil Moderno. Resgate: Revista Interdisciplinar de Cultura**, Campinas, SP, v. 1, n. 1, p. 19–38, 2006. DOI: 10.20396/resgate. v1i1.8645452.
Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/resgate/article/view/8645452>. Acesso em: 6 mar. 2022.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetichado: Transformações do Capital Financeiro, Trabalho e Questão Social**. 2ª Edição, São Paulo: Cortez, 2012.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 26ª edição. São Paulo: Cortez, 2015.

MARTINELLI, Maria Lucia. **Reflexões sobre o Serviço Social e o Projeto Ético-Político Profissional**. Revista Emancipação, ano 6, n. 1. Ponta Grossa, Paraná: Universidade Estadual de Ponta Grossa/UEPG, 2006.

MIOTO, R. C. **Família, trabalho com famílias e Serviço Social**. Palestra proferida na Universidade Estadual de Londrina (UEL). Londrina: Serviço Social em Revista, v. 12, nº 2, 2010.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2014). **Tipificação nacional de serviços socioassistenciais**. Brasília: MDS.

OTTONI, Máximo Alessandro Mendes; CARDOSO, Antônio Dimas. **O Desafio da Senescência: centralidade da política de assistência à saúde do idoso**. Revista O Social em Questão. Ano XXII, n. 44, mai-ago 2019. Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro/PUC-Rio, 2019.

NETTO, José Paulo. **Cinco notas a propósito da “Questão Social”**. Temporalis, Brasília, DF, ano 2, n. 3, p. 41-49, jan./jul. 2001.

PEREIRA, Potyara. A.P. **Mudanças estruturais, política social e papel da família: crítica ao pluralismo de bem-estar**. In: MIONE, Apolinário; MATOS, Maurilio Castro de Leal, Maria Cristina (Orgs). Política social, família e juventude: uma questão de direitos. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

Serviço Social e Envelhecimento / organizadora, Solange Maria Teixeira. – Teresina: EDUFPI, 2020

SILVA, Maria do Rosário de Fátima e. **Envelhecimento e Proteção Social: aproximações entre Brasil, América Latina e Portugal**. Revista Serviço Social e Sociedade [online]. n. 126, maio.ago.2016. São Paulo: Cortez, 2016, p. 215-234.

SOUZA, A. C.; SOUZA, F. M. S.; BARBOSA, J. M. dos S.; PEREIRA, K. S. de C.; AZEVEDO, J.; DIAS, T. B. M.; CHAVES, W. C. Psicanálise e assistência social - O vínculo transferencial enquanto porta de entrada nos serviços do CRAS. **Analytica: Revista de Psicanálise**, [S. l.], v. 4, n. 6, p. 168–186, 2015. Disponível em: <http://www.seer.ufsj.edu.br/analytica/article/view/1172>. Acesso em: 7 de julho. 2022

Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS/ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. – 1. ed. – Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.