

O SERVIÇO SOCIAL FRENTE AO PROCESSO DE GESTÃO SOCIAL REALIZADO NA DIVISÃO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO MUNICÍPIO DE REGENTE FEIJÓ

Juliana Rojas MATIVI¹
Sílvia Helena MANFRIN²

RESUMO: O presente artigo tem como objetivo discutir a respeito do Serviço Social frente ao processo de gestão social executado na Divisão Municipal de Assistência Social no município de Regente Feijó, relatar quais são as atribuições e responsabilidades desse gestor que atua frente às demandas que constituem a proteção social básica. Será abordado ainda sobre o que é gestão social, um trabalho que pode ser realizado pelo profissional formado em Serviço Social que busca uma gestão social democrática, com a participação dos sujeitos. Bem como, será apresentada uma proposta de intervenção de implantação de um CREAS no município. O mesmo foi elaborado através do conhecimento adquirido no estágio realizado na instituição além de leituras sobre o assunto.

Palavras-chave: Gestão Social. Demandas. Sujeitos. Proteção Social Básica. Proteção Social Especial.

1 INTRODUÇÃO

A Gestão Social é um campo de atuação para o profissional formado em Serviço Social, que tem como uma de suas funções, realizar um diagnóstico para atuar nas diversas expressões da questão social que são apresentadas, desvelando a realidade desses sujeitos buscando apresentar respostas profissionais sustentáveis para transformar essa realidade, como também buscar a efetivação de seus direitos.

No entanto, para que essas respostas sejam eficazes devem ser construídas a partir de três elementos fundamentais na gestão social que são o planejamento, a execução e a avaliação.

¹ Discente do 4º ano do curso de Serviço Social da Toledo Prudente Centro Universitário. jullymrojas@hotmail.com. Estagiária na Divisão Municipal de Assistência Social no Município de Regente Feijó/SP.

² Docente do curso de Serviço Social da Toledo Prudente Centro Universitário. Mestre em Serviço Social e Política Social pela UEL. silviamanfrin@unitoledo.br. Orientadora do trabalho.

Temos como objetivo no decorrer deste trabalho discutir acerca do processo de gestão realizado na Divisão Municipal de Assistência Social do Município de Regente Feijó/SP que é formado em Serviço Social, quais as responsabilidades desse gestor mediante as demandas que surgem para a proteção social básica, bem como, apresentar uma proposta de intervenção.

A metodologia utilizada para elaboração desse artigo foram pesquisas bibliográficas em livros, pesquisa eletrônica e legislação específica. As técnicas foram documentação indireta com base em artigos na internet, livros e outros documentos específicos, além do conhecimento adquirido durante o processo de estágio realizado na instituição.

O trabalho foi subdividido em três partes, tratando a primeira sobre o que é gestão social e seus elementos fundamentais, a segunda sobre o processo de gestão realizado na Divisão Municipal de Assistência Social no Município de Regente Feijó e a terceira será apresentado a proposta de intervenção de implantação de um CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social).

O tema proposto tem maior relevância por tratar-se de um campo de atuação do Assistente Social, onde o mesmo deve embasar-se no Projeto Ético Político do Serviço Social além do Código de Ética, para exercer uma prática transformadora de efetivação de direitos.

2 O QUE É GESTÃO SOCIAL

Entendemos como Gestão Social o processo de administrar, gerenciar as ações sociais públicas, que ocorre por meio de três elementos fundamentais que são, o planejamento ou gestão propositiva que envolve o processo de formulação das políticas; a execução que é a efetivação das ações que foram planejadas e a avaliação que ocorre por meio de indicadores de avaliação que buscam conhecer os impactos e os resultados obtidos pela política.

Nesta perspectiva, o profissional que atua na gestão, deve ter conhecimento sobre os sujeitos atendidos e a instituição na qual está inserido,

tem que propor propostas de intervenções para atuar na realidade da sua demanda, possuindo qualidade nos serviços que serão prestados aos mesmos, portanto, precisa conhecer os índices que aproximam o gestor da realidade. Sendo assim, se faz necessário apresentar propostas metodológicas que busquem eficácia e eficiência nos resultados obtidos.

Segundo a Confederação Nacional dos Municípios – CNM (2008, p.21)

[...] é importante conhecer melhor e mais profundamente a realidade por intermédio da coleta de informações, que pode ser:

- Técnica de base mais quantitativa (envolve o volume de problemas), voltada à administração municipal.
- Qualitativa, o que envolve a população, com objetivo de se coletar informações reais acerca da situação existente.
- Qualitativa e quantitativa, que buscam identificar os problemas.

Tais procedimentos têm como principal função identificar os serviços e as estratégias de atendimento que a população recebe. Dessa forma, é possível verificar os erros e acertos no processo investigativo.

Contudo, o projeto de intervenção não pode ser pensado e planejado como algo fechado, o gestor deve ter a percepção de que este se altera, não sendo sistemático e estático.

A gestão social é definida por Carvalho (2001, p. 14) como:

Quando falamos em gestão social estamos nos referindo à gestão das ações sociais públicas. A gestão social é, em realidade, a gestão das demandas e necessidades dos cidadãos. A política social, os programas sociais, os projetos são não apenas canais dessas necessidades e demandas, mas também respostas a elas.

Como visto, a política, os programas sociais, os projetos são meios para garantir e efetivar os direitos sociais aos sujeitos, ou seja, viabilizar que sejam atendidos em suas múltiplas expressões da questão social.

Ainda de acordo com Carvalho (2001, p.17):

A gestão social tem, com a sociedade e com os cidadãos, o compromisso de assegurar, por meio das políticas e programas públicos, o acesso efetivo aos bens, serviços e riquezas da sociedade. Por isso mesmo, precisa ser estratégica e conseqüente.

Desta forma, a gestão social é de extrema importância para gerir as políticas públicas, de maneira que os cidadãos sejam atendidos em suas

diversas demandas, para que haja melhora na qualidade de vida dos sujeitos, além de promover o desenvolvimento social de forma qualitativa, ou seja, visando uma perspectiva de transformação na realidade social.

Sendo assim, as políticas públicas tornam-se meios para o enfrentamento da questão social e suas expressões vivenciadas pelos sujeitos em seu cotidiano.

A Gestão Social além de ser uma inovação gerencial através da incorporação de novas tecnológicas de gestão, abarca também uma gestão democrática que envolve a participação, liberdade, controle, composição de interesses, poder compartilhado, sujeitos autônomos, eficácia, eficiência e efetividade.

Entendemos como gestão social, como refere-se a autora Marilene Maia (2005, p.15):

Assim, compreendemos gestão social como um conjunto de processos sociais com potencial viabilizador do desenvolvimento societário emancipatório e transformador. É fundada nos valores, práticas e formação da democracia e da cidadania, em vista do enfrentamento às expressões da questão social, da garantia dos direitos humanos universais e da afirmação dos interesses e espaços públicos como padrões de uma nova civilidade. Construção realizada em pactuação democrática, nos âmbitos local, nacional e mundial; entre os agentes das esferas da sociedade civil, sociedade política e da economia, com efetiva participação dos cidadãos historicamente excluídos dos processos de distribuição das riquezas e do poder.

Nesta perspectiva, a gestão social democrática tem um papel indispensável no que diz respeito ao atendimento dos cidadãos dentro de uma política pública, onde a mesma contribui para a cidadania, a equidade social, a justiça, e a participação dos usuários, proporcionando o acesso aos direitos sociais que os sujeitos possuem, e que muitas vezes estão sendo violados.

Ainda nesta perspectiva de gestão democrática, ocorre à participação dos usuários para efetivar as políticas, e dar clareza e visibilidade a mesma. Sendo assim, a gestão social deve ser compreendida de acordo com a realidade social em que o Gestor está inserido, ou seja, o mesmo deve compreender e conhecer a realidade em que os sujeitos atendidos estão vivenciando e intervir de maneira com que ocorra a materialização da mesma e sua transformação, apresentando respostas profissionais sustentáveis.

Para compreender melhor esse processo de gestão, será abordado no item a seguir seu procedimento na Divisão Municipal de Assistência Social de Regente Feijó.

3 O PROCESSO DE GESTÃO SOCIAL REALIZADO NA DIVISÃO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO MUNICÍPIO DE REGENTE FEIJÓ.

A gestão da política pública de Assistência Social se tornou viável através da descentralização do Estado, onde o mesmo passou a responsabilidade de gerir essa e outras políticas.

Desta forma, para atuar na gestão é necessário que exista um gestor municipal, para desempenhar tal função, sendo assim, é importante mencionar que a gestão social pode ser uma atribuição do Assistente Social, ou seja, o mesmo pode atuar na gestão social, sendo então um espaço sócio ocupacional.

A Divisão Municipal de Assistência Social de Regente Feijó, conta com um gestor municipal, sendo este formado em Serviço Social desde o ano de 2004, assumiu a gestão em janeiro de 2013. Dispõe de uma equipe de três Assistentes Sociais e uma estagiária de Serviço Social.

A Divisão Municipal atua na esfera da proteção social básica, fazendo articulação com a rede sócioassistencial e intersetorial disponível no município. É importante mencionar que o município não possui o CREAS como serviço de proteção social especial, entretanto, existe uma articulação com a Associação Casa da Criança, que possui um profissional de Serviço Social responsável pelas Medidas Sócioeducativas.

Nesta perspectiva, a gestão do município é básica, voltada para o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, na qual os sujeitos se encontram em situação de vulnerabilidade social, seja por meio do fator social, econômico, familiar e pelo não acesso às políticas sociais publicas.

Assim, o nível básico de gestão é aquele que o município assume de forma integral e com autonomia os serviços que compõe a proteção social básica, conforme coloca a NOB/SUAS 2012.

De acordo com a Confederação Nacional dos Municípios – CNM (2008, p. 31) “Gestão Básica: o município compromete-se com a cobertura de proteção social básica e com a oferta de programas, projetos e serviços socioassistenciais que fortaleçam vínculos familiares e comunitários”.

Sendo assim, é função do gestor municipal analisar a realidade social dos sujeitos que procuram pelo serviço, bem como a instituição que atua para buscar uma intervenção eficaz nas demandas emergentes no seu cotidiano.

Portanto, o gestor tem que buscar sempre aperfeiçoar o conhecimento, ou seja, buscar capacitação frequente para planejar, executar e avaliar os programas, serviços e projetos disponíveis no município.

Como refere-se a autora lamamoto (2007, p.144) este profissional deve buscar ser:

[...] um profissional culto e atento as possibilidades descortinadas pelo mundo contemporâneo, capaz de formular, avaliar e recriar propostas ao nível de políticas sociais e da organização das forças da sociedade civil. Um profissional informado, crítico e propositivo, que aposte no protagonismo dos sujeitos sociais. Mas também um profissional versado no instrumental técnico-operativo, capaz de realizar ações profissionais, aos níveis de assessoria, planejamento, negociação, pesquisa e ação direta, estimuladoras da participação dos usuários na formulação, gestão e avaliação de programas e serviços sociais de qualidade.

Como visto acima, o gestor tem que ser dinâmico, estratégico, e analisar as mudanças que ocorrem na realidade dos sujeitos, nas políticas, legislações, estatutos, para a viabilização dos direitos sociais que estes cidadãos possuem, onde muitas vezes não obtêm o acesso.

Sendo assim, o gestor municipal dentro da gestão da Política de Assistência Social, é responsável pela execução da mesma e tem que saber que “as dinâmicas societárias são sempre cambiantes e que processos históricos se desenvolvem de modo complexo e contraditório” (MARTINELLI, 2009, p.153), para assim atuar de forma efetiva, tendo que compreender os processos pelos quais a sociedade passa, para que então busque conhecer a

realidade dos sujeitos fazendo a leitura crítica desta e assim construa respostas profissionais sustentáveis.

Segundo Gonçalves (2006, p.90)

O gestor necessita estar sempre em prontidão, capaz de pensar a crise no movimento da imbricação do econômico, do social e do político e promover a negociação de interesses com uma habilidade singular em tomar decisões fundamentadas, ter iniciativa, procurar a transparência [...]

Nesta perspectiva, o Assistente Social que exerce a função de gestor deve atuar de forma que busque planejar sua ação, estabelecendo metas, objetivos, estratégias, para que os sujeitos que se apresentam nas múltiplas expressões da questão social sejam atendidos em sua totalidade, logo é essencial a articulação com a rede disponível no município.

Sendo assim, tem que haver uma gestão democrática, que busque a participação dos sujeitos por meio de conferências municipais, reuniões, atendimentos, entre outros.

Para obter respostas sustentáveis o gestor deve se basear no Código de Ética Profissional e no Projeto Ético Político Profissional, que coloca a autonomia, a liberdade, a democracia, a equidade que os sujeitos atendidos possuem.

Com isso, será abordado no próximo item uma proposta de intervenção, com foco na implantação de um CREAS (Centro Especializado de Assistência Social) no município, onde serão prestados serviços da proteção social especial de média complexidade.

4 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Nesse capítulo discutiremos sobre a proposta de intervenção de implantação de um CREAS no município de Regente Feijó, destacando que essa necessidade foi identificada através da realização do estágio na Divisão Municipal de Assistência Social, aonde chegam demandas de diversos tipos de violência, no entanto não são atendidas, pois não possui o serviço da proteção social especial de média complexidade, ofertado pelo CREAS.

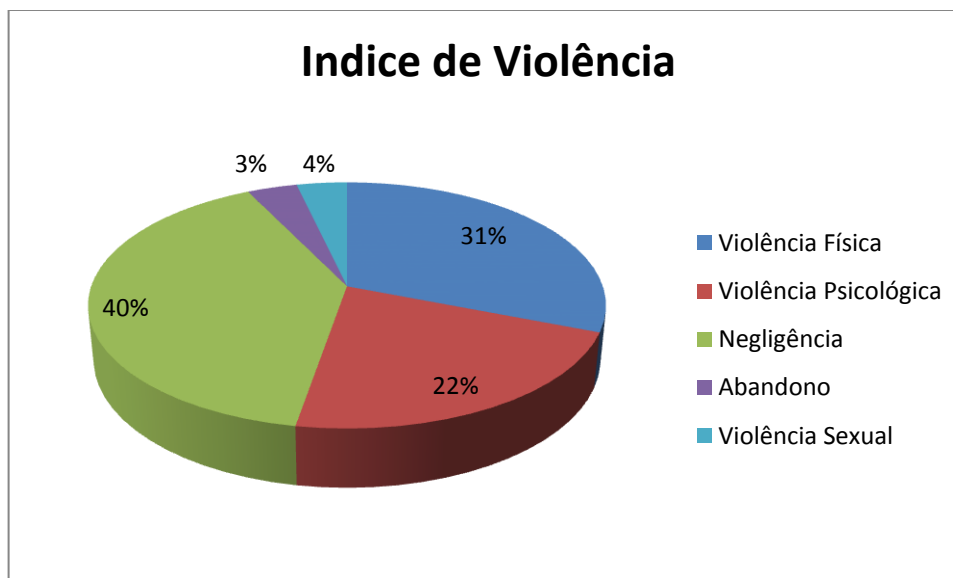
Sendo assim, Regente Feijó como refere-se o SAGI no ano de 2015, é um município de Porte Pequeno I, possui 19.733 mil habitantes, conta com um CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) implantado no ano de 2011, onde possui 2.500 famílias referenciadas, recebe mensalmente um valor de R\$ 6.000,00 para utilizar com sua demanda, possui uma equipe com 7 (sete) profissionais.

Sendo esse um município com uma quantidade considerável de habitantes, entendemos que é urgente a necessidade de um CREAS. Para compreender melhor essa realidade, seria adequado constar uma análise quantitativa dos casos de violência ocorridos no município, no entanto, esses dados são cadastrados somente na delegacia de polícia quando são denunciados e registrados os Boletins de Ocorrência, portanto, o acesso a eles é inviável.

Os casos de violência que ocorrem no município, não são atendidos por nenhum órgão específico, ou seja, nenhuma providencia em relação ao enfrentamento a essa situação, ou atendimento para as vitimas e até mesmo para o autor da violência, são tomadas. Sendo assim, entendemos que não ocorre uma atenção especial direcionada a esses sujeitos que se encontram em situação de total violação de direitos.

Somente os casos de violência contra criança e adolescente que são identificados pelo conselho tutelar, que possuem continuidade, sendo direcionados para a promotoria e quando houver necessidade encaminham para a saúde para acompanhamento psicológico ou para a assistência social para inclusão em programas de transferência de renda, projetos e serviços e acompanhamento da família.

Sendo assim, foi obtido através do Conselho Tutelar do município, a quantidade de casos de crianças e adolescentes vitimas de violência registrados e acompanhados dos meses de Abril a Setembro de 2015, como segue o gráfico abaixo:



Fonte. Conselho Tutelar. Gráfico Elaborado pela Autora.

Violência Física	17
Violência Psicológica	12
Negligência	22
Abandono	2
Violência Sexual	2
Total	55

Fonte. Conselho Tutelar. Tabela Elaborada pela Autora.

Através do gráfico, podemos verificar que em seis meses, sendo de abril a setembro de 2015, foram registrados e acompanhados 55 casos de violência contra criança e adolescente, sendo considerado um número muito alto por tratar-se de um município com menos de 20 mil habitantes, deixando claro a necessidade e urgência de implantação de um CREAS para atendimento a essa demanda e rompimento com essa violação de direitos.

Os dados obtidos são somente das crianças e adolescentes vítimas de violência, no entanto, concluímos que os números seriam mais expressivos se obtivéssemos as informações da quantidade total de violência, incluindo também os outros segmentos.

De acordo com o Caderno de Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS (2011, p.8):

O CREAS é uma unidade pública estatal, de abrangência municipal ou regional, referência para a oferta de trabalho social a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de

direitos, que demandam intervenções especializadas no âmbito do SUAS. Sua gestão e funcionamento compreendem um conjunto de aspectos, tais como: infraestrutura e recursos humanos compatíveis com os serviços ofertados, trabalho em rede, articulação com as demais unidades e serviços da rede socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, além da organização de registros de informação e o desenvolvimento de processos de monitoramento e avaliação das ações realizadas.

Sendo assim, notamos que é de responsabilidade do município a implantação do serviço especializado, sendo de competência do gestor municipal da Assistência Social tomar a frente nesse processo.

Verificamos alguns dos papéis do órgão gestor como refere-se o Caderno de Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS (2011, p.39):

Definição e planejamento da implantação das unidades CREAS e dos serviços a serem ofertados e referenciados, considerando a realidade do território de abrangência, dados de vigilância socioassistencial e possibilidades de participação dos usuários. Elaboração do Plano Municipal de Assistência Social, contemplando o caso: – Planejamento da implantação do CREAS; – Localização da Unidade, organização de sua infraestrutura, definição, composição e capacitação de seus recursos humanos; – Serviços a serem ofertados pelo CREAS e por Unidades Referenciadas, quando for o caso; – Mecanismos para o monitoramento e avaliação da Unidade e serviços ofertados ou referenciados; – Planejamento e implementação de medidas voltadas à melhoria da Unidade e qualificação da atenção ofertada. Planejamento, monitoramento e avaliação do referenciamento ao CREAS dos serviços de PSE de média complexidade prestados por entidades e organizações privadas da rede socioassistencial do SUAS[...]

Nesta perspectiva, percebemos que é papel do órgão gestor o planejamento, monitoramento e avaliação dos serviços prestados pela proteção social especial de média complexidade, ofertados no CREAS.

Para o desenvolvimento do trabalho social nos serviços do Creas, existem alguns eixos norteadores que devem ser seguidos, como refere-se o Caderno de Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS (2011, p.26) são os seguintes:

Atenção especializada e qualificação do atendimento; território e localização; acesso a direitos socioassistenciais; centralidade na família; mobilização e participação social; e trabalho em rede – devem nortear, ainda, a concepção compartilhada pela equipe na atuação profissional para o desenvolvimento do trabalho social.

Notamos que para implantação, organização e funcionamento do CREAS, diversos fatores devem ser analisados e observados durante seu processo de planejamento para que as ações ofertadas por esse serviço obtenham os resultados e as transformações esperadas.

5 CONCLUSÃO

Ao fim deste artigo, concluímos que, a gestão social é imprescindível dentro das políticas públicas, e que o profissional do Serviço Social que atua nesta área deve buscar a viabilização dos direitos sociais dos cidadãos, e o mesmo deve atuar embasado nos princípios do Código de Ética e no Projeto Ético Político da profissão.

Desta forma, é importante que exista uma gestão social democrática e que ocorra a participação dos sujeitos atendidos, para que as demandas não fiquem somente na imediatez, mas que busque-se apresentar respostas profissionais sustentáveis construindo graus de autonomia e emancipação dos sujeitos e assim transformar a realidade vivenciada pelos mesmos.

Percebemos ainda, que o profissional frente a gestão social, deve atuar sempre em articulação com a rede socioassistencial e intersetorial, para que o trabalho realizado obtenha os resultados esperados.

É essencial que o profissional que atuar frente a gestão social municipal, obtenha pleno conhecimento da Política Nacional de Assistência Social, e que tenha um perfil para que busque a viabilização da garantia dos direitos aos sujeitos que por ela são atendidos.

Verificamos que o trabalho realizado na Divisão Municipal de Assistência Social de Regente Feijó busca desenvolver programas e projetos de acordo com a realidade das demandas apresentadas, visualizando a particularidade de cada sujeito e situação, buscando uma gestão social efetiva e eficaz através de suas três dimensões, planejamento, execução e avaliação.

E por fim compreendemos que a implantação do CREAS no município, é fundamental no enfrentamento da violência seja contra mulher,

idoso ou criança e adolescente. Somente através desse serviço é que se poderá obter avanços no quesito da prevenção e proteção destes sujeitos, seja da violência física, psicológica, sexual ou negligência.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAPTISTA, Myrian Veras. **Planejamento social: intencionalidade e instrução**. São Paulo: Veras Editora, 2003.

BRASIL. LOAS (1993). **Lei Orgânica da Assistência Social**. Brasília, MPAS, Secretaria de Estado de Assistência Social, 1999. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em: 27 jul 2015.

BRASIL. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social**. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, 2011.

BRASÍLIA. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, 2009.

CARVALHO, M. C. B. **Gestão Social: alguns apontamentos para o debate**. 1999.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS MUNICÍPIOS – CNM. Desenvolvimento Social: **Orientações e Direcionamentos Sociais**. Vol.14. Brasília: CNM, 2008.

GONÇALVES, Vera Lúcia Canhoto. **Política de Assistência Social: desafios do gestor um estudo na região de Presidente Prudente**. Londrina: UEL-PR. 145p. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual de Londrina, 2003.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 2007.

MAIA, Marilene. **Gestão Social – Reconhecendo e construindo referenciais**. Revista Virtual Textos & Contextos, nº 4, dez. 2005. Disponível em:

<<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/1010/790>>
. Acesso em: 27 jul 2015.

MARTINELLI, M. L. Sentido e direcionalidade da ação profissional: projeto ético – político em serviço social. In: BAPTISTA, M. V; BATTINI, O. **A prática profissional do assistente social: teoria, ação, construção de conhecimento**. São Paulo: Veras Editora, 2009.