

EQUIPE DE REFERÊNCIA MULTIPROFISSIONAL DO CREAS: IMPORTÂNCIA, ATUAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO DE VÍNCULOS COM OS USUÁRIOS ATENDIDOS EM ARARANGUÁ/SC. ¹

Cristiane Kunhasky Abatti ²

RESUMO: O proposto artigo estuda a importância e necessidade de uma equipe multiprofissional na atuação e a consolidação de vínculo com as famílias atendidas no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) de Araranguá/SC, considerando a diversidade das abordagens e a concepção do trabalho em equipe. Analisa a formação e consolidação de vínculos entre os profissionais e usuários dos serviços da Proteção Social Especial de Média Complexidade no município, a percepção e dificuldades que os mesmos têm a cerca do atendimento realizados referente aos serviços da Proteção Social Especial de Média Complexidade, com base Tipificação Nacional de Serviços Sócio Assistencial. Assim, este artigo deverá ser um produto de estudo que analisa o papel da equipe multiprofissional do CREAS no município de Araranguá/SC, buscando dados que mostrem essa realidade. A metodologia utilizada contemplou a pesquisa bibliográfica relativa ao CREAS, análise qualitativa de questionários e experiência profissional vivenciada pela autora deste artigo. O questionário foi respondido pelos profissionais que atuam no CREAS de Araranguá/SC. Os principais resultados alcançados foram à importância de uma equipe técnica de trabalho em caráter efetivo, para que desta maneira possa ser desenvolvido o trabalho de fortalecimento de vínculos com os usuários necessário nesta área de atuação; destaca-se ainda a correlação da qualidade do trabalho desenvolvido de acordo as condições estruturais da instituição.

Palavras-Chave: CREAS. Equipe Multiprofissional. Consolidação de Vínculos

1 INTRODUÇÃO

Diante da atual contexto marcado pelo frequente desrespeito ao ser humano, estuda-se a necessidade e importância de uma equipe multiprofissional na atuação e a consolidação de vínculo com as famílias atendidas no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) de Araranguá, considerando a diversidade das abordagens e a concepção do trabalho em equipe.

¹Artigo apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-Graduação em Educação e Direitos Humanos: Escola, Violência e Garantia de Direitos, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista. Orientador: Prof. Orlandy Orlandi, Msc. Araranguá (SC), 2015. (orlandy.orlandi@gmail.com).

²Acadêmica do curso de pós-graduação em Educação e Direitos Humanos, da Universidade do Sul de Santa Catarina. (cris_abatti@hotmail.com.br).

Este estudo apresenta relevância, pois tem a intenção de apresentar a importância do trabalho realizado pelos profissionais do CREAS com famílias, crianças e adolescentes que sofrem violências. A pesquisa avaliativa poderá acenar para a dimensão de práticas interdisciplinares e aperfeiçoamento de metodologias de intervenção. Busca-se alertar para a importância de uma equipe multiprofissional no quadro de funcionários do CREAS no que se refere ao fortalecimento de vínculos no atendimento e proteção.

Através da experiência vivenciada pela pesquisadora em diversos setores de atendimentos, entre eles: Centro de Referência de Assistência Social (CRAS); Creas; Secretaria de Saúde e Secretaria de Assistência Social percebeu-se a necessidade de um estudo mais aprofundado sobre o tema. Assim, ao se considerar a diversidade das abordagens, a concepção do trabalho em equipe e as condições de trabalho surgem à necessidade de aprofundar os estudos sobre a realidade que envolve crianças e adolescentes vítimas de violência, para que a intervenção profissional não se constitua em processos de abordagens realizadas por diversos profissionais. Deste modo, a abordagem dos profissionais do CREAS frente aos casos de violência com crianças e adolescentes requer a construção de um laço de confiança de ambas as partes, uma vez que estes usuários do sistema já se encontram com seus direitos violados e fragilizados.

Para tanto, o objetivo geral da pesquisa é analisar a atuação da equipe multiprofissional na consolidação de vínculos com as famílias atendidas no CREAS de Araranguá/SC, considerando-se a diversidade das abordagens, a concepção do trabalho em equipe e as condições de trabalho. E tem como objetivos específicos: identificar o quadro de funcionários existentes e caráter de contratação; caracterizar como ocorrem as relações e formação de vínculo com os usuários; descrever as limitações encontradas pelos profissionais quanto à consolidação de vínculos com os usuários; apontar os pontos fortes existentes na instituição e na atuação profissional.

Na sequência, o artigo apresenta a fundamentação teórica, a metodologia utilizada, análise e discussão dos resultados da pesquisa e as conclusões do estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Com intuito de embasar o estudo, estruturamos a fundamentação teórica abordando a assistência social como política, proteção social especial de média complexidade envolvendo diferentes aspectos pertinentes ao assunto.

2.1 A Assistência Social como política pública

O ingresso da política de assistência social pela Constituição Federal de 1988 foi uma iniciativa inovadora, pois exigiu que a assistência social, sendo tratada como política pública de responsabilidade do Estado seja capaz de enunciar o conteúdo dos direitos do cidadão. (SPOSATI, 2009).

Os marcos legais que afirmam a assistência social no cenário brasileiro são: a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS); a Política Nacional da Assistência Social (PNAS); o Sistema Único da Assistência Social (SUAS); a Norma Operacional Básica do SUAS (NOB/SUAS); a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS) e a Tipificação Nacional de Serviços Sócio Assistenciais.

O Sistema Único da Assistência Social (SUAS) é o sistema responsável pela articulação dos serviços, responsabilidades, vínculos, hierarquia, benefícios e ações da assistência social. Possui um caráter permanente e uma estrutura descentralizada, participativa e articulada com as políticas públicas setoriais. Este sistema apresenta como funções assistenciais a proteção social, a vigilância social e a defesa social e institucional. “O SUAS materializa o conteúdo da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), cumprindo no tempo histórico dessa política as exigências para a realização dos objetivos e resultados esperados que devam consagrar direitos de cidadania e inclusão social” (BRASIL, 2005b, p. 39).

Segundo Mota (2010), existem ainda dois aspectos de superação que emergem com a instituição do SUAS, a saber, a superação histórica da cultura assistencialista e do ranço do favor, da ajuda e do nepotismo, bem como a superação ideológica da caridade mediante a operacionalização de parâmetros técnicos e de profissionalização para a efetivação da Assistência Social. Superar estes aspectos é um desafio que se apresenta cotidianamente a atuação dos (as) assistentes sociais, para imprimir um trabalho social na perspectiva do direito distante do ranço assistencialista.

Outro instrumento normativo da Política de Assistência Social é a Tipificação Nacional dos Serviços Sócio assistenciais, implantada através da Resolução nº 109, de 11/11/2009, que trata exclusivamente da organização dos serviços de proteção social do SUAS por níveis de complexidade: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade. Estabelecem, ainda, para cada nível de complexidade serviços sociais específicos para os atendimentos às situações de vulnerabilidade social e risco social e pessoal das famílias e/ou indivíduos.

2.2 A Proteção Social Especial de Média Complexidade

A LOAS preconiza em artigo 2º que a assistência social tem como um de seus objetivos a proteção social visando à garantia da vida, à redução de danos e à prevenção da incidência de riscos. A proteção social “[...] se fundamenta na expansão de um padrão societário de civilidade que afiança um padrão básico de vida e respostas dignas a determinadas necessidades sociais.” (SPOSATI, 2004, p. 43 *apud* BRASIL, 2011b, p.16).

Dessa forma, a política de assistência social organiza-se garantindo a proteção social sob dois níveis, a saber, a Proteção Social Básica (PSB) e a Proteção Social Especial (PSE).

Enquanto a proteção social básica tem por objetivo trabalhar na prevenção de situações de risco pessoal e social e no fortalecimento dos vínculos familiares e/ou comunitários, a proteção social especial é uma modalidade de atendimento destinada a famílias que já se encontram em situação de risco pessoal e social que ocasionam violações de direitos.

A referida legislação ressalta, ainda, em seu artigo 6º-B que os níveis de proteção social devem ser ofertados pela rede sócio assistencial mediante a articulação integrada dos equipamentos, entidades e organizações da assistência social, de acordo com suas especificidades. As ações da proteção social básica destinam-se a serem desenvolvidas no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e as ações da proteção social especial no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

Sob este prisma, entendemos ser importante para o bom funcionamento da proteção social especial que, além do desenvolvimento dos serviços, programas e projetos de sua competência, mantenha-se um trabalho social compartilhado junto à proteção social básica. Desse modo, compete ao Estado a responsabilidade de fornecer aos usuários nos níveis de proteção o acesso à universalização e garantia dos direitos previstos constitucionalmente.

A Proteção Social Especial (PSE) considera as situações de riscos pessoais e sociais oriundas das vulnerabilidades sociais. É a partir do risco social que os programas, projetos e serviços da PSE são organizados considerando também a especificidade de cada território e do público em que incidem as violações de direitos. Faz-se necessária a compreensão de que nas relações familiares e/ou comunitárias – em suas dimensões socioeconômica, cultural, histórica e política – podem ocorrer determinadas situações geradoras de conflitos que irão demandar um trabalho social mais especializado.

As categorias mencionadas neste parágrafo, a saber, risco social, vulnerabilidade social e território são elementos fundamentais na organização do SUAS. Dentre estes conflitos, podemos destacar: violência física, violência psicológica, negligência, abandono,

violência sexual, situação de rua, trabalho infantil, cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, afastamento do convívio familiar, etc.

Para o cumprimento destes serviços o CREAS, portanto, constitui-se como o espaço destinado ao desenvolvimento destas ações. O “CREAS é responsável por coordenar e fortalecer a articulação dos serviços especializados com a rede de assistência social e ainda com as demais políticas públicas e órgãos do sistema de garantia de direitos.” (IPEA, 2011, p. 65).

O CREAS, no âmbito do SUAS, destina-se à implementação de serviços de caráter continuado que trabalhem o fortalecimento dos vínculos de indivíduos e/ou grupos, amenizando os impactos das situações de risco social que culminam em atos de violação de direitos.

O desenvolvimento do trabalho social pelos serviços do CREAS pressupõe escuta qualificada e compreensão da situação vivenciada por cada família/indivíduo, considerando seu contexto de vida familiar, social, histórico, econômico e cultural.

Portanto, é importante não apenas conhecer as atribuições e papéis delegados ao CREAS do ponto de vista normativo, mas, sobretudo, perceber a aplicabilidade destas atribuições na realidade social para que seja fortalecida a identidade do equipamento nas políticas públicas.

O fortalecimento da identidade do CREAS requer ainda um trabalho intersetorial com os demais órgãos da rede de proteção social, clarificando as competências de cada um deles, estabelecendo protocolos, fluxos e linhas de ação para as situações mais adversas que se apresentem. Ou seja, a compreensão do território de atuação e das particularidades sociais de cada área é fundamental para que os devidos encaminhamentos sejam dados garantindo não apenas a efetividade das ações do CREAS e sua legitimidade, como também a efetividade de toda a rede sócio assistencial.

A Política Nacional da Assistência Social (PNAS) conceitua que os serviços da proteção social especial de média complexidade são destinados a famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas que ainda mantém vínculos familiares estando estes fragilizados. Alguns serviços previstos neste âmbito são: o Serviço de orientação e apoio sócio familiar, o Plantão Social, o Abordagem de Rua, o Cuidado no Domicílio, o Serviço de Habilitação e Reabilitação na comunidade das pessoas com deficiência, as Medidas socioeducativas em meio-aberto (Prestação de Serviços à Comunidade - PSC e Liberdade Assistida – LA).

Emerge, portanto, o desafio à proteção social especial de além de desenvolver suas ações, articular-se também aos órgãos da rede de proteção social, como por exemplo, os Conselhos Tutelares, as Delegacias, os Juizados dentre outros, promovendo um trabalho

social em conjunto com esses órgãos na minimização destas violações, tendo cada órgão ciência de suas atribuições.

Na Tipificação Nacional dos Serviços Sócio Assistencial o CREAS executa os seguintes serviços: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI); Serviço Especializado em Abordagem Social; Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias e Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua (este serviço previsto na Tipificação dos Serviços Sócio Assistenciais é ofertado no Centro de Referência Especializado de Assistência Social para População de Rua- Centro Pop).

Convém destacar que a efetivação satisfatória dos serviços da tipificação nacional depende das condições estruturais favoráveis e do suporte necessário para a sua execução, ou seja, cada serviço possui sua especificidade tanto com relação ao público que se destina quanto em seus procedimentos operacionais. O CREAS é a unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional que tem como papel constituir-se em lócus de referência, nos territórios, da oferta de trabalho social especializado no SUAS a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos. Seu papel no SUAS define, igualmente, seu papel na rede de atendimento.

O CREAS no SUAS define suas competências que, segundo o documento de Orientações Técnicas do Creas (2011b), compreendem:

a) Ofertar e referenciar serviços especializados de caráter continuado para famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, conforme dispõe a Tipificação Nacional de Serviços Sócio Assistenciais.

b) A gestão dos processos de trabalho na Unidade, incluindo a coordenação técnica e administrativa da equipe, o planejamento, monitoramento e avaliação das ações, a organização e execução direta do trabalho social no âmbito dos serviços ofertados, o relacionamento cotidiano com a rede e o registro de informações, sem prejuízo das competências do órgão gestor de assistência social em relação à unidade. Conforme o documento de Orientações Técnicas do CREAS (2011b), considerando a diversidade do território brasileiro, a PNAS aliada à portaria nº 843 de 28 de dezembro de 2010, prevê a distribuição das unidades do CREAS a partir do porte populacional das localidades, da seguinte forma:

a) Pequeno Porte I: 20.000 habitantes, cobertura de atendimento em CREAS Regional; ou implantação de CREAS Municipal quando a demanda justificar.

b) Pequeno Porte II: 20.001 a 50.000 habitantes, cobertura de pelo menos 01 CREAS.

c) Médio Porte: 50.001 a 100.000 habitantes, implantação de pelo menos 01 CREAS.

d) Grande Porte: a partir de 100.001 habitantes, implantação de 01 CREAS a cada 200.000 habitantes.

A composição da equipe de referência, de acordo com as Orientações Técnicas (2011b), considera que os recursos humanos de cada unidade devem ser dimensionados, considerando os serviços ofertados, a demanda por acompanhamento especializado e a capacidade de atendimento das equipes. Assim, a equipe de referência do CREAS, indicada na NOB-RH/SUAS (2011), deverá ser ampliada de acordo com a realidade do município/DF, considerando os índices de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, e a capacidade de atendimento de cada Unidade.

Deste modo segue-se o seguinte parâmetro de referência para a composição da equipe:

a) Pequeno Porte I e II e Médio Porte:

- Capacidade de atendimento/ acompanhamento de 50 casos (famílias/ indivíduos);

- Equipe de referência: 1 Coordenador, 1 Assistente Social, 1 Psicólogo, 1 Advogado, 2 Profissionais de nível superior ou médio (abordagem de usuários) e 1 Auxiliar Administrativo.

b) Grande Porte, Metrôpole e DF:

- Capacidade de atendimento/ acompanhamento de 80 casos (famílias/ indivíduos);

- Equipe de referência: 1 Coordenador, 2 Assistentes Sociais, 2 Psicólogos, 1 Advogado, 4 Profissionais de nível superior ou médio (abordagem de usuários) e 2 Auxiliares Administrativos.

A natureza da atenção ofertada pelo CREAS, e o caráter público estatal da Unidade, implicam na composição da equipe de trabalho por servidores públicos efetivos. O vínculo de trabalho dos profissionais, decorrente da aprovação em concurso público como indica a NOB-RH/SUAS, garante a oferta contínua e ininterrupta dos serviços, fortalece o papel dos trabalhadores na relação com os usuários, consolida a equipe como referência no território e favorece a construção de vínculos. Haja vista que “O vínculo de trabalho efetivo contribui para diminuir a rotatividade de profissionais e para potencializar os investimentos de recursos públicos em capacitação com base no princípio da educação permanente.” (BRASIL, 2011).

Não é recomendável que os profissionais que os profissionais que trabalham no CREAS sejam contratados de forma precarizada por meio de contratos temporários, terceirização e outras modalidades que não asseguram direitos trabalhistas e permanência na Unidade, além de não atenderem os preceitos que regem a Administração Pública.

No caso da contratação não efetuada por meio de concurso público, esta deverá ser realizada mediante processo seletivo regido pelos critérios de transparência, impessoalidade, legalidade, moralidade, publicidade, em acordo com a Constituição Federal Brasileira e considerando a capacidade técnica para o desenvolvimento das atribuições pertinentes. De acordo com o Caderno de Orientações Técnicas (2011b), assegurada a contratação em conformidade com preceitos da Administração Pública, recomenda-se que o gestor disponha de planejamento que permita equilíbrio entre permanência e alternância dos mesmos profissionais na equipe do CREAS. Em função da natureza dos atendimentos e da forma como a especificidade do trabalho executado no CREAS pode repercutir na qualidade de vida do trabalhador, o órgão gestor e a coordenação da unidade devem avaliar a necessidade de alternância entre trabalho no CREAS e trabalho em outros postos da Secretaria, com planejamento devido para não impactar de modo negativo no funcionamento da Unidade e no trabalho desenvolvido com as famílias.

Aos profissionais que, devido ao cotidiano profissional, conhecem as fragilidades e potencialidades do trabalho social, recai a incumbência de através da execução de suas atividades contribuir para que a visão normativa e a visão social do equipamento não sejam incongruentes, mas, ao contrário, estabeleçam real significado entre serviços, projetos e programas ofertados com a viabilização de direitos dos usuários dos serviços.

3 METODOLOGIA UTILIZADA

O objetivo principal deste estudo é identificar a importância da equipe de referência multiprofissional para atuação e consolidação de vínculos com os usuários atendidos pelo CREAS de Araranguá/SC. Para desenvolver o presente artigo optamos por realizar uma pesquisa de campo baseada em princípios de análise qualitativa de cunho descritivo e exploratório, pois desta forma aprofunda-se no mundo dos significados das ações e relações humanas, expondo o conteúdo abordado de forma contextualizada e socializada, concebendo os sujeitos inseridos num determinado contexto e considerando as influências do meio e valores do momento atual nestes indivíduos.

A pesquisa qualitativa possui grau de cientificidade, porque trabalha diretamente com a realidade estudada; aborda as estruturas, os processos, os sujeitos, os significados e as representações em um mundo que muda constantemente.

Conforme os procedimentos técnicos para coleta de dados realizar-se-á uma pesquisa bibliográfica seguida de uma pesquisa de campo, utilizando-se o questionário como instrumento para levantamentos de dados. Gil (2002) explica que a pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos.

Esse referencial teórico será considerado posteriormente para a análise do material obtido na pesquisa de campo. Deste modo, a pesquisa bibliográfica pretende identificar as perspectivas teóricas de diferentes autores, analisando-as e avaliando sua contribuição para compreender ou explicar o problema ou objeto da investigação. (GIL, 2002).

Neste estudo realizou-se a Técnica de Triangulação, que segundo Marconi e Lakatos (2007, p. 283), “Consiste na combinação de metodologias diversas no estudo de um fenômeno. Tem por objetivo abranger a máxima amplitude na descrição, explicação e compreensão do fato estudado.”

Os tipos de triangulação são: fontes, métodos, investigadores e teorias. Nas fontes, a triangulação ocorre por meio de diferentes descrições ou funções por parte dos informantes. Nos métodos, a técnica de triangulação realiza-se entre dados coletados através de diversas metodologias. Nos investigadores, a triangulação é abordada entre o levantamento de dados por distintos pesquisadores com vários indivíduos entrevistados. Nas teorias, esta técnica acontece por meio de teorias diversas. (MARCONI; LAKATOS, 2007).

Em relação às técnicas de pesquisa, estão relacionadas com a fase de coleta dos dados, de maneira que, cada técnica possui suas especificidades. (MOTTA, 2009). Portanto, as técnicas utilizadas para a coleta de dados foram pesquisa bibliográfica, entrevistas semiestruturadas e observação participante.

Para tanto, a técnica de coleta de dados que será utilizada para o desenvolvimento da pesquisa de campo é a de entrevista semiestruturada, instrumento que favorece maior interação entre o sujeito e o pesquisador, considerando a experiência profissional vivenciada pela pesquisadora enquanto profissional atuante no Creas de Araranguá no período de fevereiro de 2013 a maio de 2014, trazendo assim maior possibilidade de diálogo entre ambos. A entrevista semiestruturada segundo Minayo (1994), “[...] é a articulação entre a entrevista estruturada, perguntas previamente estruturada, e a entrevista não estruturada, onde o sujeito aborda livremente o tema proposto”.

No que diz respeito à observação participante, caracteriza-se pela interação entre o investigador e os grupos sociais, através do ver e do ouvir, objetivando verificar o contexto em estudo. (MARCONI; LAKATOS, 2007; MOTTA, 2009).

Para melhor compreensão dos procedimentos metodológicos aplicados no estudo, elaboramos o protocolo de pesquisa, haja vista que “O protocolo constitui, pois, uma das melhores formas de aumentar a confiabilidade do estudo [...]” (GIL, 2002, p. 140). Portanto, a seguir, apresentamos no quadro 1, o protocolo de pesquisa, que contempla as etapas da pesquisa devidamente especificadas.

Quadro 1 - Protocolo de Pesquisa

Etapas	Protocolo de Pesquisa
1 ^a	Motivo deste estudo: após atuar e vivenciar o cotidiano dos profissionais e usuários dos serviços do CREAS despertou a necessidade de uma pesquisa mais aprofundada a respeito da necessidade e importância de uma equipe multiprofissional na atuação e a consolidação de vínculo com as famílias atendidas.
2 ^a	Construímos a fundamentação teórica que aborda a atuação da equipe multiprofissional na consolidação de vínculos com as famílias atendidas no CREAS de Araranguá, considerando a diversidade das abordagens; a concepção do trabalho em equipe e as condições de trabalho. Estudo em referências básicas de autores como Minayo (1994), Mota (2010) e Couto (2009).
3 ^a	Apresentamos o projeto de pesquisa aos profissionais que compõem a equipe de referência no CREAS de Araranguá/SC e realizamos entrevista com estes profissionais.
4 ^a	A análise de conteúdo temática das respostas abrangeu o planejamento e organização da análise, categorização das respostas e registro.
4 ^a a	Os resultados das análises de conteúdo foram em duas formas integradas: uma qualitativa, através de categorias de respostas construídas pela pesquisadora na transcrição das entrevistas, e outra, através da triangulação da pesquisa que integra a pesquisa bibliográfica, observação (experiência profissional vivenciada pela pesquisadora no CREAS) e coleta de dados.

Fonte: Elaboração da autora, 2016.

3.1 Caracterização do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS de Araranguá/SC e dos profissionais respondentes

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social de Araranguá/SC localiza-se na Avenida Coronel João Fernandes, nº 649, bairro Urussanguinha, tendo sido instalado na data de 01/11/2009.

Em se tratando do espaço físico, a unidade conta com 1 recepção (com mobiliário necessário, mural com informações, dentre outros) 3 salas para atendimento individual e familiar (com mobiliário necessário, material sócio educativo e informativo, além de mobiliário infantil), 1 sala para atendimento coletivo (destinada para atendimento de grupos), 1 sala para os atendimentos do plantão social (destinada a coordenação e equipe técnica, com mobiliário necessário, computadores e arquivos), 1 almoxarifado, 4 banheiros (todos com acessibilidade) e cozinha. Possui ainda veículo próprio para as visitas e demais intervenções.

Os recursos humanos da instituição contam atualmente com 1 assistente social, 2 psicólogos, 1 profissional de abordagem e 2 serviços gerais, totalizando 6 trabalhadores. Compõem a equipe de referência da unidade: 1 assistente social, 2 psicólogos e 1 profissional de abordagem.

Todas as demandas do CREAS dentro da atuação da equipe técnica são direcionadas ao Serviço Social. É partir da análise dos assistentes sociais que as demandas são atendidas e/ou redirecionadas para outros profissionais num trabalho interdisciplinar, ou até mesmo encaminhadas a outras unidades da rede de proteção social. Atualmente o serviço desenvolvido neste CREAS é apenas no âmbito municipal.

A população da pesquisa serão os profissionais que compõem a equipe de referência no CREAS de Araranguá/SC, correspondendo a um universo de 04 sujeitos que responderão a um questionário de acordo com seu ponto de vista em relação ao trabalho desenvolvido na unidade e a necessidade de uma equipe de referência multiprofissional.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise das narrativas dos profissionais do CREAS de Araranguá/SC resultou numa gama de informações objeto de estudo do presente artigo. Para a apresentação dos resultados, adotamos a sequência do roteiro da entrevista que foram tabuladas através de quadros com as perguntas e narrativas dos entrevistados e identificaremos os sujeitos da pesquisa apenas como E1 (entrevistado 1), E2 (entrevistado 2), E3 (entrevistado 3), E4 (entrevistado 4) e EP (experiência da pesquisadora), não os identificando em suas funções para preservar suas identidades, haja vista que há poucos profissionais atuando atualmente no CREAS de Araranguá/SC.

Quadro 1- Tempo de atuação no CREAS

Quanto à forma de contratação e tempo de serviço na instituição:	
E1	Trabalha na instituição há 07 meses, contrato temporário através de processo seletivo.
E2	Trabalha na instituição há 01 ano e 07 meses, contrato temporário através de processo seletivo (segundo processo seletivo consecutivo)
E3	Trabalha na instituição há 01 ano e 07 meses, contrato temporário através de processo seletivo (segundo processo seletivo consecutivo)
E4	Trabalha na instituição há 07 meses, contrato temporário através de processo seletivo.

Fonte: Elaboração da autora, 2016.

Constata-se que a equipe do CREAS é formada por profissionais que trabalham há menos de dois anos, sendo dois atuam há um ano e sete meses e dois a sete meses. Portanto, uma equipe que está se estruturando, ainda não consolidada.

Não é recomendável que os profissionais que trabalham no CREAS sejam contratados por meio de contratos temporários que não asseguram a permanência na Unidade. O vínculo de trabalho efetivo contribui para diminuir a rotatividade de profissionais e para potencializar os investimentos de recursos públicos em capacitação com base no princípio da educação permanente. (Orientações Técnicas, 2011)

Quadro 2 – Trabalho desenvolvido e relação com os usuários

Trabalho desenvolvido pela equipe multiprofissional e a relação com os usuários quanto à formação e consolidação de vínculos:	
E1	É realizada uma escuta qualificada, levantamento das principais necessidades dos usuários, planejamento do processo de intervenção, sempre considerando a necessidade de habilidades interpessoais específicas, a empatia, o respeito e cuidado diante das dificuldades do outro.
E2	Acolhimento e escutas são feitos com respeito e dedicação. Conforme a situação, o caso é encaminhado para a rede ou tratado no próprio CREAS com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenirem o rompimento dos vínculos.
E3	A relação é boa, mas há dificuldades quanto à troca de funcionários que acaba comprometendo o trabalho. Uma vez estabelecido vínculo, o acompanhamento e as intervenções se tornam mais fáceis. Desta forma, ao interromper os vínculos com o indivíduo/família, inicia-se novo processo de intervenção e formação de vínculos. Isso faz com que o trabalho leve mais tempo a ser desenvolvido e o desligamento do usuário com o programa também se torna mais prolongado.
E4	Apesar do esforço empenhado pelos funcionários em desempenhar um trabalho de qualidade e eficácia, o mesmo acaba sendo comprometido devido à falta de profissionais efetivos na equipe de referência. Pois os casos atendidos pelo CREAS normalmente exigem acompanhamento de longo prazo, e devido à forma de contratação ser apenas por processos seletivos inúmeras vezes ocorre quebra de vínculos ao longo do processo devido a vencimento de contratos.
EP	Ao longo do período de trabalho que permaneci na instituição pude observar que para o profissional atuante no CREAS exige-se uma dedicação e atenção ao usuário dos serviços, pois se trata de casos onde inúmeras vezes, os vínculos famílias já

	foram rompidos e deste modo torna-se mais difícil a formação de vínculo entre o profissional e o usuário. O trabalho interdisciplinar é fundamental para o bom andamento nos atendimentos e a equipe de referência deve estar atenta aos acontecimentos e fatos relacionados aos casos juntamente com a rede sócio-assistencial.
--	--

Fonte: Elaboração da autora, 2016.

Verificasse que os profissionais atuantes desempenham um trabalho com foco na consolidação de vínculo com os usuários, no entanto a maior dificuldade na efetividade dessa formação de vínculos está na rotatividade de profissionais devido à forma de contratação vigente.

O papel do CREAS no SUAS define suas competências que, de modo geral compreendem: ofertar e referenciar serviços especializados de caráter continuado para as famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, conforme dispõe a Tipificação Nacional dos Serviços Sócio Assistenciais. (Orientações Técnicas, 2011)

Quadro 3 – Dificuldades encontradas na consolidação dos vínculos

Dificuldades encontradas na relação com o usuário no processo de consolidação de vínculos:	
E1	A falta de liberdade na execução dos trabalhos, o baixo número de profissionais contratados e ausência de linhas telefônicas disponíveis para ligações fora do município são fatores que atrasam o bom andamento do processo, pois alguns problemas que poderiam ser resolvidos de imediato acabam se protelando.
E2	As dificuldades encontradas na relação com os usuários estão relacionadas na localização e/ou ausência de endereço dos mesmos; a falta de compreensão e da importância de receber e permanecer no atendimento/ acompanhamento; poucos profissionais para atender a grande demanda e a falta de linhas telefônicas disponíveis.
E3	Exatamente o que foi descrito na questão anterior. Leva-se um determinado tempo para estabelecer o vínculo, e este depois de estabelecido ajuda muito na realização dos trabalhos. Atualmente a equipe de trabalho atuante consegue estabelecer vínculos através de boas intervenções. Porém torna-se preocupante a consolidação deste vínculo, pois quando o contrato dos profissionais acaba o usuário também se desmotiva a continuar o acompanhamento, assim como os profissionais. É importante ter uma equipe de referência efetivo-concursada.
E4	Existem dificuldades devido à troca constante de funcionários, pois os usuários se sentem constrangidos em terem que relatar novamente seu caso para os novos profissionais para que estes possam dar continuidade ao atendimento, questionando por informações a cerca dos profissionais que ali estavam anteriormente. Ressaltando também ao número reduzido de profissionais que atualmente estão trabalhando na instituição com uma demanda maior que a capacidade de profissionais pode atender de acordo com as normas técnicas.
EP	A maior dificuldade encontrada pelos profissionais no processo de consolidação de vínculo com os usuários acontece exatamente pela rotatividade de profissionais que por ali passam ao longo do processo. Os usuários têm a necessidade de confiar no profissional para assim permitir a intervenção deste em seu caso. Como não há equipe de referência efetiva no CREAS de Araranguá/SC, o próprio usuário por vezes acaba sendo o responsável em repassar ao novo profissional dados de seu atendimento, ocasionando desta forma uma violação a sua privacidade, pois o mesmo necessita expor novamente o motivo de seu acompanhamento para pessoas

	que ainda não possui nenhum tipo de vínculo.
--	--

Fonte: Elaboração da autora, 2016.

Encontram-se fatores externos e internos que fazem com que a consolidação de vínculos torne-se um processo mais letó ou mesmo impossível de se alcançar. Problemas referentes à falta de equipamentos, número reduzido de profissionais e dificuldades de localização dos usuários são fatores que atrasam no processo, assim como a quebra de confiabilidade dos usuários para com os profissionais devido a constante rotatividade.

Dada à especificidade das situações atendidas, os serviços ofertados pelo CREAS não podem sofrer interrupções, seja por questões relativas à alternância de gestão ou qualquer outro motivo. (Orientações Técnicas, 2011)

Quadro 4 – Análise da instituição

Análise da instituição como um todo e o trabalho por ela desenvolvido para a sociedade:	
E1	Melhora significativa da estrutura predial que passou por reformas estruturais e matérias. Perseverança e empenho da equipe atuante mesmo diante a todas as dificuldades.
E2	Reforma do CREAS e novas mobílias ajudaram muito na melhoria da qualidade de trabalho e veículo próprio.
E3	Espaço reestruturado e adaptado para melhor atendimento dos usuários com melhores condições de trabalho aos profissionais; e aquisição de veículo para a instituição. Equipe entrosada e comprometida com os usuários.
E4	Profissionais persistentes na busca de atendimento de qualidade mesmo diante da sobrecarga de trabalho. Novas instalações do CREAS, que passou por reforma tornando um ambiente mais aconchegante e reservado.

Fonte: Elaboração da autora, 2016.

Ao que se pode perceber através desta pesquisa é que o CREAS de Araranguá passou por uma reestruturação física, onde atualmente apresenta um imóvel e mobiliário amplo e adequado para o funcionamento das atividades, conforme preconiza a Tipificação dos Serviços Sócio Assistencial. No entanto, existe atualmente uma carência de profissionais, o que acarreta em acúmulo de serviço comprometendo assim a qualidade do trabalho.

A oferta de trabalho social no CREAS pressupõe a utilização de diversas metodologias e técnicas necessárias para operacionalizar o acompanhamento especializado. Requer a construção de vínculos de referência e confiança do usuário com os profissionais da equipe, além de postura acolhedora destes, pautadas na ética e no respeito à autonomia e a dignidade dos sujeitos. (MERIGO, 2013)

Ações de capacitação e educação permanente, momentos de integração em equipe, trocas de experiência, estudos de caso e assessoria de profissional externo, dentre outras, são fundamentais para a qualificação crescente da atenção especializada e dos atendimentos ofertados no CREAS. Como se pode perceber nas falas dos entrevistados, o CREAS de

Araranguá/SC sofre com a rotatividade de profissionais devido à forma de contratação de caráter temporário (processos seletivos), fato este que afeta diretamente na construção de vínculos e fragiliza a confiança dos usuários. Isso faz com que haja uma deficiência na elaboração de plano de acompanhamento familiar e desempenho dos trabalhos. Os profissionais atuantes acabam por sentirem-se frustrados e muitas vezes impossibilitados de atenderem toda a demanda em conformidade com os processos de trabalhos do CREAS.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho procurou mostrar, por meio de fundamentação teórica e análise dos dados coletados no Centro de Referência Especializada de Assistência Social- CREAS, a necessidade e importância de uma equipe multiprofissional na atuação e a consolidação de vínculos com as famílias atendidas.

Diante do exposto, pode-se assim relatar que o CREAS como sistema de proteção especial, realiza dentro do município de Araranguá um papel muito importante no tocante ao enfrentamento de violação de direitos e fortalecimento da cidadania, sendo ações fortificadas através da atuação por parte dos técnicos desta instituição de modo articulado, em redes e valorizando a interprofissionalidade.

Destaca-se ainda que tal pesquisa sirva inclusive de norteamo para a atual situação estabelecida na instituição, uma vez que esta se apresenta com sua estrutura física e material em excelentes condições de uso, no entanto a qualidade de atendimento vem sendo prejudicada ausência de profissionais em caráter de contratação efetivos- concursados; tendo atualmente um número reduzido de profissionais atuantes acarretando sobrecarga de trabalho para os mesmos, prejudicando assim os usuários destes serviços.

Diante dos dados adquiridos por meio desta pesquisa, pode-se perceber que a infraestrutura do CREAS/Araranguá está adequada às normas exigidas pelo Ministério do Desenvolvimento Social- MDS, no entanto ainda necessita-se de melhoras quanto à questão dos recursos humanos que atualmente está trabalhando em número reduzido conforme preconiza a Tipificação dos Serviços Sócio Assistencial.

Em síntese, ficou perceptível que a prática da equipe de referência no Centro de Especializado de Assistência Social (CREAS) é de suma importância, uma vez que estes profissionais desenvolvem ações voltadas para o fortalecimento de vínculos de indivíduos em situação de risco, de vulnerabilidade ou até mesmo o trabalho de restabelecimento de vínculos quebrados, atuando na promoção da universalização do acesso a bens e serviços aos cidadãos

que tiverem seu direito violado; reafirmando assim a importância de uma equipe de referência consolidada dentro da instituição.

Abstract: The proposed Article studies the importance and need for a multidisciplinary team in Performance and Bond Consolidation with families attended in Specialized Reference Center for Social Assistance (CREAS) of Araranguá / SC, considering the diversity of approaches and the conception of teamwork. Analyzes Training and bond consolidation among professionals and members of the Social Protection Services of Special Medium Complexity in a municipality.

A perception and difficulties that they have about the service carried out for the Social Protection Services Medium Complexity, based with National classification of social assistance services. Therefore, this article must be a study result that analyzes the role of the multidisciplinary team of CREAS in the municipality of Araranguá/SC. Seeking data that shows that reality. The methodology used included bibliographical research on CREAS, qualitative analysis of questionnaires and professional experience lived by the author of this article. The questionnaire was answered by professionals who work in CREAS of Araranguá / SC. The main results were the importance of a technical team working in effective character, so that in this way can be developed the work of strengthening ties with the users needed in this area; It also highlights the correlation between quality of work according the structural conditions of the institution.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Brasília: G. E. Brasil, 2011b.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **NOB-RH Anotada e Comentada**. Brasília: [s.n], 2005.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **NOB-RH/SUAS Anotada e Comentada**. Brasília: [s.n], 2011.

CF. BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Sócio-assistenciais**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 25 nov. 2009, 48 p. 100.

COUTO, Berenice Rojas. **O Sistema único de Assistência Social: uma nova forma de gestão da assistência social**. In: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Concepção e Gestão da proteção Social Não Contributiva no Brasil**. Brasília: Unesco, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Políticas Sociais: acompanhamento e análise**, Brasília: Ipea, n.19, 2011. 371p. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/politicas_sociais/bps_19_completo.pdf>

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 6ª ed. São Paulo. Atlas, 2007.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade.** Petrópolis/RJ: Vozes, 1994.

MERIGO, Janice. **O Sistema Único da Assistência Social em Santa Catarina: avanços e desafios a partir de experiências municipais.** 1ª ed. Rio de Janeiro. Livre Expressão, 2013.

MOTA, Ana Elizabete. **A centralidade da Assistência Social na Seguridade Social brasileira nos anos 2000.** In: MOTA, Ana Elizabete. O mito da Assistência Social: ensaios sobre Estado, Política e Sociedade. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

_____ et al. **As tendências da política de Assistência Social, o Suas e a formação profissional.** In: MOTA, Ana Elizabete (Org.). O Mito da Assistência Social: ensaios sobre Estado, Política e Sociedade. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 2010.

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

SPOSATI, Aldaíza. **Contribuição para a Construção do Sistema Único de Assistência Social – SUAS.** Revista Serviço Social e Sociedade, n.º 78, 2004.

_____, Aldaíza. **Modelo Brasileiro de Proteção Social Não Contributiva: Concepções Fundantes.** In: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Concepção e Gestão da proteção Social Não Contributiva no Brasil.** Brasília: Unesco, 2009.

