



Eixo: Serviço Social, fundamentos, formação e trabalho profissional.

Sub-eixo: Trabalho profissional.

O TRABALHO PROFISSIONAL DOS ASSISTENTES SOCIAIS EM UMA REALIDADE AMAZÔNICA: ATUAÇÃO NOS CRAS DA ÁREA URBANA E RURAL

DAYANA CURY ROLIM¹

Resumo: Este artigo discute sobre o trabalho profissional dos/as assistentes sociais na área urbana e rural dos CRAS do município de Parintins/Am, sob a perspectiva dos/as profissionais e das famílias atendidas. Para tanto, contextualiza essa temática a partir de fontes bibliográficas e resultados de pesquisa na realidade amazônica. Conclui-se que a pesar de toda a precariedade nas condições e relações de trabalho, a prática profissional das assistentes sociais nos municípios amazônicos faz a diferença na realidade de muitas famílias. Os amazônidas demandam a ação profissional dos assistentes sociais para além da viabilização de direitos.

Palavras-chave: Trabalho profissional; assistentes sociais; realidade amazônica.

Abstract: This article discusses the professional work of social workers in the urban and rural area of the CRAS of the municipality of Parintins/Am, from the perspective of the professionals and the families served. Therefore, it contextualizes this theme from bibliographic sources and research results in the Amazonian reality. It is concluded that in spite of all the precarious conditions and working relationships, the professional practice of social workers in the Amazon municipalities makes a difference in the reality of many families. The Amazonians demand the professional action of social workers in addition to the viability of rights.

Keywords: Professional work; social workers; Amazonian reality

1 INTRODUÇÃO

Este artigo objetiva realizar uma reflexão sobre o trabalho profissional de assistentes sociais dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) da área urbana e rural no município de Parintins/Am. Este município localiza-se no interior do Estado do Amazonas, conhecido também como ilha tupinambarana, situado no Baixo Amazonas, fica distante da capital Manaus a

¹ Professor com formação em Serviço Social. Universidade Federal do Amazonas. E-mail: <dayana.rolim@gmail.com>

368,8 km. Com uma população de 105.033 mil habitantes (IBGE, 2010), é o segundo município mais populoso do Estado.

Parintins tornou-se um dos pontos turísticos mais importantes da Amazônia devido ao Festival Folclórico de Parintins, onde ocorre a apresentação dos bois Bumbás Garantido e Caprichoso. O acesso à cidade de Parintins se dá através dos transportes fluvial e aéreo. O transporte fluvial é operacionalizado por lanchas e barcos diários, a viagem de lancha ou os chamados “A Jatos” leva em média 8h Manaus-Parintins e 12h Parintins-Manaus dependendo da embarcação, já a viagem de barco Manaus-Parintins o tempo de duração varia entre 18 e 24 horas, dependendo da embarcação e o retorno leva em torno de 24 horas.

A proteção social² básica da assistência social no município conta com três Centros de Referências da Assistência Social e uma equipe composta por três assistentes sociais e duas psicólogas, ainda contam com apoio de técnicos de ensino médio para as atividades lúdicas, sociais e de arte com grupos socioeducativos. Desse modo, fez-se necessário realizar uma reflexão sobre as condições de trabalho das assistentes sociais dos CRAS de Parintins.

Este texto retrata uma das discussões da tese de doutorado defendida em dezembro de 2017. Metodologicamente, o estudo foi realizado em dois Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), um na área urbana e outro na área rural do município, onde ocorreram entrevistas com duas assistentes sociais de cada CRAS e vinte famílias beneficiárias do PBF e PAIF da área urbana e dez famílias da área rural.

Realizou-se uma análise quantitativa e qualitativa sob a perspectiva do referencial histórico dialético, que expõe o movimento do real em sua dinâmica de permanente transformação e totalidade permeada por contradições.

Após esta breve introdução, este artigo segue a discussão sobre as particularidades do CRAS na área urbana e rural do município de Parintins/Am, em seguida aborda-se sobre o trabalho das assistentes sociais destes CRAS e,

² Objetiva prevenir situações de risco pessoal e social e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

por fim, discute-se a percepção das famílias atendidas nos CRAS sobre o trabalho das assistentes sociais. Seguem os últimos itens com as considerações finais e referências.

2. As particularidades dos CRAS da área urbana e rural no município de Parintins/AM: lócus de trabalho de assistentes sociais.

O CRAS é entendido como uma “unidade pública estatal descentralizada da política de Assistência Social, responsável pela organização e oferta de serviços da Proteção Social Básica do Sistema Único da Assistência Social” (BRASIL, Orientações Técnicas do CRAS, 2009, p.09).

De acordo com as Orientações Técnicas do CRAS, o seu espaço físico deve necessariamente possuir ambientes que garantam a oferta do PAIF, “compatível com a capacidade/ano de atendimento de cada CRAS, além de ambiente específico que garanta o cumprimento de sua função de gestão territorial da proteção social básica” (BRASIL, Orientações Técnicas do CRAS, 2009, p.50).

As orientações ainda sinalizam que o seu espaço físico deve ser compatível com os serviços nele ofertados. Deve conter, no mínimo, recepção; sala de atendimento; sala de uso coletivo; sala administrativa; copa e banheiros, também deve contar com mobiliário compatível com as atividades a serem ofertadas.

De acordo com essas considerações, afirmamos que no CRAS Santa Rita e Vila Amazônia a estrutura do espaço físico atende parcialmente aos critérios, no caso do CRAS Santa Rita não possui uma recepção, mas compõe-se dos demais elementos como: sala de atendimento (uma única sala para todos os profissionais), sala de uso coletivo e administrativa, copa, banheiros, automóvel e identificação visível.

É imprescindível que os CRAS desempenhem suas funções e oferte com qualidade seus serviços socioassistenciais, sendo que a estrutura física é um

componente que pode contribuir para um melhor acesso dos usuários da política de assistência social, sentindo-se acolhidos em um ambiente de caráter público adequado.

O espaço físico deve ser organizado de modo que as famílias o reconheçam como uma unidade pública que possibilita o acesso a direitos. Porém, a pesquisa de campo desvelou que a estrutura dos CRAS tão pouco atende as exigências das normas.

No caso do CRAS da Vila Amazônia na área rural, está situado em um espaço da Diocese Cristã, o qual a pesquisa revelou que muitas pessoas não frequentam o CRAS por pensarem que a instituição esteja vinculada à religião católica, e muitos na comunidade pertencem a outras religiões e por isso recusam a busca dos serviços do CRAS.

Este é um grande desafio posto à Assistência Social na comunidade, desmitificar a ideia de que o espaço pertence a alguma religião e que está ali para benesse.

Compreender o CRAS como uma unidade pública que possibilita o acesso ao direito e que tem a missão de garantir atendimento, principalmente às famílias em situação de vulnerabilidade social é um desafio a ser vencido pela assistência social na Vila Amazônia. Essas famílias precisam compreender que são portadoras de direitos garantidos em leis e conquistados de forma coletiva.

Outra situação que cumpre ressaltar é o caso da sala de escuta qualificada de ambos os CRAS, que não se adequam aos critérios sugeridos, pois não há privacidade nos atendimentos, infringindo a ética do atendimento e muitas vezes constrangendo o usuário que tem que expor a sua vida. Esse fato, aliado a outras situações inadequadas, denota a precarização do CRAS o qual deve prezar pelo bem-estar dos usuários.

De acordo com Yazbek *et all* (2013, p.178):

Contando com espaços adequados, as equipes buscam direções metodológicas para o desenvolvimento do trabalho, enquanto espaços precários e improvisados tendem a acomodar a metodologia à ambiência limitada de trabalho, resultando, em muitas situações, na

restrição do alcance quantitativo e qualitativo pretendido junto ao usuário.

A precarização dos espaços do CRAS, impactam nos atendimentos e nos serviços ofertados. Em época de verão intenso, torna-se inviável reunir famílias em uma sala apenas com ventiladores, fato constatado pela pesquisadora que reuniu algumas famílias para uma conversa em grupo, tendo que ser breve devido ao intenso calor.

Logo, as diretrizes que orientam as instalações dos CRAS, não estão sendo cumpridas no município. O CRAS requer da gestão municipal, “condições de funcionamento, não somente operativas e administrativas, mas ancoradas na construção de uma identidade com as bases conceituais propostas pela PNAS” (YAZBEK, 2013, p.179).

Aliada à precarização do espaço, está a questão dos trabalhadores do SUAS, que estão em número insuficiente para atender a grande demanda, essa realidade é típica em todo território nacional “o quadro é insuficiente e frágil quanto ao desenvolvimento de capacidades, perfil e qualificação. Há quadros profissionais instáveis e forte presença de cargos em comissão” (YAZBEK, 2013, p.179).

Desse modo, as ações no âmbito da Proteção Básica da Assistência Social, que devem prever resultados e impactos sobre as situações de vulnerabilidade e risco sociais identificados nos territórios, ficam comprometidas, apesar dos esforços da equipe técnica.

Essa equipe também precisa ser capacitada para conhecer de forma mais eficaz a realidade do município e nele intervir, observando as situações de maiores vulnerabilidades sociais, a complexidade de desproteção social, as necessidades e demandas das famílias e indivíduos vulneráveis, bem como a oferta dos serviços e unidades da rede socioassistencial.

Após conhecer algumas particularidades dos CRAS, porta de entrada de famílias vulneráveis que necessitam de proteção social para melhorar as suas condições sociais, o próximo item discorrerá sobre o trabalho das assistentes sociais no CRAS Santa Rita e Vila Amazônia, evidenciando de que forma essa

precarização do trabalho vem impactando no atendimento às famílias do município de Parintins/Am.

3. Precarização nas relações e condições de trabalho das/os assistentes sociais nos CRAS da área urbana e rural.

O quadro de profissionais dos CRAS de Parintins se apresenta de forma insuficiente, o CRAS da Vila Amazônia na área rural fica responsável por atender 18 comunidades que se distanciam uma das outras e que tem as particularidades regionais que desafiam o cotidiano profissional, sobretudo, devido à fragilidade nas condições e relações de trabalho que afetam também as profissionais da área da assistência social.

A NOB-RH/SUAS determina que toda a equipe de referência³ do CRAS seja composta por servidores públicos efetivos. Mas caso ainda não tenha ocorrido o concurso, a seleção desses profissionais deverá ser realizada mediante processo seletivo, regido pelos critérios da transparência, impessoalidade e capacidade técnica para o desenvolvimento das atribuições.

Em Parintins ainda não houve concurso público para os/as profissionais dos CRAS, mas tem ocorrido processos seletivos com contrato de duração de dois anos. Essa rotatividade de profissionais vem precarizando ainda mais os serviços e diminuindo a sua eficácia e efetividade, comprometendo a garantia e o atendimento dos direitos sociais da população.

A implantação do SUAS exige novas formas de regulação, organização e gestão do trabalho e, certamente, são condições essenciais a ampliação do número de trabalhadores pela via do concurso público, ao lado de processos continuados de formação e qualificação, definição de planos de carreiras, cargos e salários, de processos de avaliação e progressão, de perfis das equipes e dos serviços, além de remuneração compatível e segurança no trabalho (BRASIL, MDS, 2011, p.46).

³ A equipe de referência do CRAS diz respeito aos profissionais qualificados e comprometidos em garantir aos usuários do SUAS seus direitos socioassistenciais.

No município de Parintins em cada gestão municipal há a troca de profissionais de toda a equipe técnica, interrompendo um trajeto de acompanhamento e iniciando um novo ciclo de atendimento que poderá interferir na qualidade dos serviços ofertados.

Para Yazbek (2013) embora a implantação do CRAS tenha revelado abertura de postos de trabalho, ocorre elevada precarização destes postos. Em alguns municípios há a prevalência de vínculos empregatícios sob contratos temporários, estando a renovação de contratos condicionada às mudanças governamentais.

Começa a tornar-se claro que precarização do emprego e do desemprego se inseriram na dinâmica atual da modernização. São as consequências necessárias dos novos modos de estruturação do emprego, a sombra lançada pelas reestruturações industriais e pela luta em favor da competitividade que, efetivamente, fazem sombra para muita gente (CASTEL, 1998, p.516).

Diante dessa precarização muitas necessidades sociais deixam de ser atendidas, muitas famílias ficam descobertas e alguns trabalhos tornam-se descontínuos, não havendo a compreensão que estes serviços fazem parte de uma política pública, e não apenas de gestão de governo, onde não se dá continuidade às gestões anteriores.

No Brasil, a precarização do trabalho não é um fenômeno novo sendo inerente ao desenvolvimento capitalista periférico, sua intensificação com diferentes formas de precarização do trabalho e do emprego assumem a partir dos anos 1990 novas configurações e manifestações, quando se presenciam mais claramente os influxos da crise de acumulação do capital, da reforma conservadora do Estado e da efetivação das políticas neoliberais, com impactos nas políticas sociais públicas (BRASIL, MDS, 2011).

As profissionais dos CRAS da área urbana e rural de Parintins atuam realizando acolhimento individual, visita domiciliar, grupos socioeducativos, encaminhamento, articulação da rede socioassistencial, administração de

benefícios, diagnóstico de vulnerabilidade e risco da área de abrangência, atendimento a serviços, programa e Busca ativa.

Contudo, essas ações além de serem afetadas pela precarização das condições de trabalho, muitas vezes são afetadas pelas particularidades amazônicas. A questão geográfica da Amazônia influencia muito no processo de trabalho de profissionais da área, sobretudo na área rural, onde há comunidades em que o acesso ocorre somente pelo rio e com horas de viagem e quando o acesso é pela estrada tem que enfrentar horas em estradas de barro ou com péssima pavimentação.

Teixeira (2013) discorre sobre os componentes que afetam o trabalho do SUAS na Amazônia, dentre eles estão as distâncias intermunicipais devido ao vasto território, o trabalho do SUAS também é afetado pelas diversificadas formas de trabalho, ocupação e estrutura familiar do território amazônico (populações ribeirinhas, povos da floresta, seringalistas, ocupação quilombola, garimpeiros, indígenas dentre outros).

Os profissionais do CRAS relataram que as dificuldades e limites profissionais se fazem presentes até para atender as comunidades mais próximas, pois há um carro à disposição do CRAS, mas não há combustível, muito menos motorista.

As famílias das comunidades não possuem recursos financeiros para estarem no CRAS, há famílias que têm o benefício do Bolsa Família bloqueado ou cancelado, por não comparecimento ao CRAS, ou à coordenação do Bolsa família para resolver sua situação, devido às dificuldades para se deslocarem.

Obter uma visão social inovadora pautada na dimensão ética de incluir os “invisíveis” e compreendê-los, enquanto integrantes de uma situação social coletiva, se faz urgente e necessário para avançarmos na política de assistência social municipal.

Compreender a prática profissional no âmbito do SUAS na Amazônia requer apreender os desafios da proteção social neste território, assim como as oportunidades existentes que só se efetivarão com mais intensidade a partir da participação e protagonismo de seus agentes regionais e locais.

Notou-se que na área rural há uma grande demanda pelos serviços de assistência social, os comunitários sinalizaram que gostariam que tivessem mais ações da assistência social, ou seja, do PAIF, pois apreciam o momento da reflexão realizado nas palestras e se sentem mais informados.

De acordo com as Orientações Técnicas do PAIF (2012), não se constitui obrigatoriedade que as famílias beneficiárias de programas de transferência de renda participem das ações do PAIF, devendo ocorrer somente com a anuência e o interesse das famílias.

Por isso, a criatividade na realização das oficinas pode ser considerada estratégica para atrair as famílias e tirá-las da condição de passividade e garantir às mesmas, os direitos e o exercício da cidadania.

A demanda das famílias da comunidade em mais ações da área da assistência social é o meio pelo qual elas se sentem mais próximas do poder público, momento em que se sentem 'assistidas' e tem alguém para ouvi-las, elas gostariam de poder contar com uma maior presença da assistência social na comunidade.

Porém, a prática profissional das assistentes sociais fica limitada frente ao curto recurso destinado à assistência social, à falta de investimentos nos equipamentos, infraestrutura, recursos humanos, dentre outras particularidades, sobretudo às mais básicas como a falta de combustíveis para o carro ou lancha da assistência social, que ficam sem atender as necessidades da população.

Apesar de todos os limites e desafios no âmbito da prática profissional, os profissionais são chamados a participar de um campo de novas possibilidades ao trabalho social com inovação e ousadias na construção de estratégias que priorize a participação ativa dos usuários.

Andrade (1999) analisa que dentro desse campo contraditório em que se insere o assistente social, o mesmo deve direcionar a sua ação para o atendimento dos trabalhadores e ainda ampliar seu campo de trabalho através de sua competência técnico-operativa, respondendo as novas demandas de forma ética e comprometida com a defesa da dignidade dos trabalhadores.

Compreende-se a partir da análise dos depoimentos neste estudo que o assistente social é um trabalhador que tem seu reconhecimento a partir da resolutividade das demandas postas à sua prática, confirmando a sua competência técnico-operativa.

4 A percepção das famílias atendidas nos CRAS sobre o trabalho das assistentes sociais.

Nas últimas décadas a família brasileira, principalmente a família pobre e vulnerável, tem se tornado elemento central de intervenção das políticas públicas sociais, inclusive da Política de Assistência Social, sendo alvo privilegiado dos programas sociais e do saber/fazer de uma equipe interdisciplinar, sobretudo, de assistentes sociais.

O processo de trabalho das assistentes sociais perpassa por um conjunto de atividades prático-reflexivas voltadas para o alcance de finalidades, as quais dependem não só de condições e meios de trabalho objetivos, mas também subjetivos.

Conhecer, compreender e intervir são condições básicas para o exercício da prática profissional, assim como querer saber, assumir e responsabilizar-se por ações que interpelem a realidade social direcionadas às necessidades singulares e coletivas, rumo às transformações sociais (RODRIGUES, 1999) também se revelam como uma condição da práxis social.

Na região amazônica, o conjunto de ações das políticas públicas, especialmente as voltadas para as famílias, se torna importante e necessário, pois as diversidades de aspectos sociais e culturais na Amazônia se faz presente frente à complexidade da região.

Para o enfrentamento das vulnerabilidades as famílias amazônicas necessitam, além das transferências de renda, de inserções em serviços socioassistenciais setoriais e seu real acompanhamento, havendo a promoção e proteção das seguranças aos usuários por meio da articulação entre transferência de renda, benefícios e serviços socioassistenciais.

Observa-se a importância da prática dos assistentes sociais na realidade das famílias amazônicas, onde estas se manifestam e apontam a sua avaliação e reflexão em relação a prática desses profissionais.

Os trechos das falas confirmam a importância da ação profissional:

Se não fosse a assistente social eu não estaria participando das ações desse CRAS, eu gosto de participar das atividades daqui a gente precisa e as assistentes sociais incentivam a gente. Eu acho o trabalho delas muito preciso nas nossas vidas” (Membro da família da área urbana).

Nossa, as orientações que elas nos dão vale muito, as palestras, os incentivos, a atenção que elas nos dão. E aqui na comunidade mais do que nunca a gente precisa das ações do CRAS, as informações que elas nos repassam é muito importante. Só deveria ter mais assistentes sociais (Membro da família da área rural).

Apesar dos usuários legitimarem a prática profissional reconhecendo a sua importância, naturalizam o ambiente onde são atendidos, ambiente que necessita de melhorias. A prática das assistentes sociais sofre impactos com a falta de infraestrutura, os poucos recursos materiais, humanos e financeiros interferem na qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Há de se considerar que no Brasil, os serviços sociais básicos ofertados à população na grande maioria das cidades brasileiras são insuficientes, tanto em termos de quantidade, como em qualidade e que interfere no atendimento das necessidades essenciais das famílias que mais precisam, principalmente as que atendem ao perfil dos programas de transferência de renda, as quais muitas vezes passam por triagem e são inclusos em serviços precários, colocando em questão a universalização desses direitos (YAZBEK, 2001).

As observações da pesquisa de campo, sinalizam que realmente os CRAS do município de Parintins necessitam de melhorias para se adequar ao atendimento às famílias. As assistentes sociais atendem em uma única sala sem ar condicionado e muito menos sem o resguardo do sigilo, este fato denota uma precarização do espaço ocupacional do assistente social.

Os atendimentos ocorrem de forma paliativa, as assistentes sociais precisam ter seus direitos garantidos enquanto trabalhadoras para que possa

garantir os direitos dos usuários da assistência social. Não ter materiais básicos de expediente e muito menos recursos humanos consolidados fragiliza e muito a efetividade das ações profissionais.

Apesar de toda precariedade do espaço profissional, as assistentes sociais buscam realizar as suas ações com qualidade, conforme a fala a seguir:

A assistente social veio até aqui em casa por conta do bolsa família que foi bloqueado, devido as crianças estarem faltando aula. Daí ela me convidou pra ir até lá no CRAS. Às vezes eu e minha filha vamos por lá, mas eles também vêm aqui, não é sempre não, mas vem (Membro da família da área urbana).

Quando eles vêm aqui reúne todo mundo, a comunidade participa bem. É difícil ir lá na sede do CRAS porque fica longe pra nós (Membro da família da área rural).

Todas as famílias relataram a satisfação das ações promovidas pelas assistentes sociais, principalmente das palestras por se sentirem mais informados. Quando há ocorrência de descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família, estas profissionais tentam realizar o acompanhamento dessas famílias, orientando-as e auxiliando-as no enfrentamento de vulnerabilidades e riscos.

Alves argumenta (2005) que o panorama que se apresenta hoje na política de recursos humanos da assistência social é de precarização e fragmentação dos órgãos, gestores e trabalhadores que a operacionalizam.

Como a ação profissional pode produzir impactos sem meios e condições de trabalho? e como os usuários dos serviços podem sentir impactos se recebem apenas atendimentos paliativos, sem atrativos para sua permanência nas atividades socioassistenciais?

Tratar as ações da política de Assistência Social de modo paliativo representa romper com os instrumentos de cidadania que marcam profundamente a qualidade de vida de seus usuários.

Nas análises de Jaccoud (2009), os direitos dos usuários de assistencial social é algo muito novo na realidade brasileira, sendo ainda necessário muito esclarecimento e luta para que o sistema de justiça faça valer sua

concretização. Ainda não se conhecem, não se incorporam, e não se operam sob a égide de direitos, os benefícios e os serviços de assistência social.

O trabalho do assistente social segue essas perspectivas de concretização de direitos, contudo, diante do que foi contextualizado sobre as condições de trabalho, o profissional encontra-se subalternizado e submetido à ordem do mercado, sendo limitado em sua ação profissional para a concretização da garantia de direitos dos cidadãos que mais necessitam de sua intervenção.

As mudanças do mundo do trabalho que ocorrem mundialmente e que vem impactando o mercado de trabalho brasileiros desde a década de 1990, apresentam significativo rebatimento ao trabalho do assistente social. No caso da Política de Assistência social, as condições e relações de trabalho se apresentam como um grande desafio para que ocorra de fato a efetivação dos direitos sociais dos usuários. Sem investimento nos profissionais e em seus espaços de trabalho fica difícil operacionalizar as dimensões ético-política, técnico-operativa e teórico-metodológico.

5. Conclusão

A Assistência Social pode ser uma via de possibilidade de reconhecimento público da legitimidade das demandas dos subalternos e espaço de ampliação de seu protagonismo como sujeito, mas não é o único caminho (YAZBEK, 2003).

Os povos da floresta precisam ser vistos e ouvidos pela Política de Assistência Social, não podem ser apenas contingentes e estatísticas genéricas em forma de beneficiário ou usuário. Dar atenção às suas demandas, significa dar voz aos mais vulneráveis e reconhecer que a oferta dos serviços socioassistenciais precisa escutar os sujeitos de direitos e suas culturas.

A prática profissional das assistentes sociais nos municípios amazônicos faz a diferença na realidade de muitas famílias. São profissionais que necessitam ser valorizadas com melhores condições e relações de trabalho para viabilizarem de forma efetiva os direitos dos cidadãos da floresta.

Os usuários da Assistência Social são marcados por um conjunto de carências, sofrem estigmas pelas condições em que vivem e trabalham, assim como vivenciam o confisco de seus direitos mais elementares, buscam, na prestação de serviços sociais públicos alternativas para sobreviver (YAZBEK, 2003).

A prática das assistentes sociais da região amazônica é demandada por grande parte da população, as profissionais buscam realizar suas ações mesmo diante dos desafios das particularidades regionais. A prestação de serviços socioassistenciais nas áreas rurais e ribeirinhas da região amazônica possui custos mais elevados que em outras regiões do país, por isso nessas localidades a provisão de cuidados e atenções de assistência social ainda são insuficientes ou muitas vezes inexistentes, a falta de atenção dos poderes públicos também é um agravante.

No estado do Amazonas a população que vive às margens e proximidades dos rios e demais comunidades rurais espalhadas pela imensidão amazônica e que sobrevive da pesca artesanal, da caça, do roçado, e do extrativismo, sofre, sem acesso assegurado aos vários direitos fundamentais, as políticas públicas se fazem distantes destes. Por isso, é muito importante o trabalho da equipe Volante da Assistência Social que vai em busca dos chamados cidadãos “invisíveis”.

Historicamente, a Assistência Social é o campo onde os segmentos pauperizados e vulneráveis buscam um conjunto de ações que são de fundamental importância em suas vidas e os assistentes sociais são vistos como mediação para a viabilização dos direitos.

REFERÊNCIAS

ALVES, José Manoel Pires. Política Nacional de Assistência Social: um olhar sobre a política de recursos humanos. **Cadernos de Estudos Desenvolvimento Social em debate**, Brasília, n. 2, 2005. Suplemento.

ANDRADE, D. B. M de. O processo de reestruturação produtiva e as novas demandas organizacionais do Serviço Social. In: _____. **Capacitação em Serviço Social e Política Social**: módulo 04: crise contemporânea, questão social e serviço social. Brasília: CEAD, 1999.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Orientações Técnicas: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família-PAIF segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.** Brasília, 2012.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social-CRAS.** Brasília, 2009.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Articulação do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada com os serviços oferecidos pelo Sistema Único de Assistência Social, especialmente os ofertados nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), em espaços metropolitanos de pobreza vulnerabilidade.** Brasília, 2011.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **NOB-RH Anotada e Comentada.** Brasília, 2011.

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social:** uma crônica do salário. Tradução Iraci D. Poleti. Petrópolis: Vozes, 1998.

JACCOUD, Luciana. Proteção Social no Brasil: debates e desafios. In: BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil.** Brasília, 2009.

TEIXEIRA, Joaquina Barata. A Amazônia e a interfaces com o SUAS. In: CRUS, J. F. da et al. **Artigos Comemorativos dos 20 Anos da Lei Orgânica de Assistência Social.** Brasília: MDS, 2013. 248p.

YAZBEK, Maria carmelita. **Classes subalternas e assistência social.** 4. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

_____. Pobreza e exclusão: expressões da questão social no Brasil. **Temporalis**, Brasília, n. 3, 2001.