

RELATO DE EXPERIÊNCIA VIVENCIADA EM UM CRAS EM PARINTINS-AM

Késsia Batista Ramos

Orcid: <https://orcid.org/0009-0003-3574-8297>

Universidade Federal do Amazonas, Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia, Manaus/AM - Brasil
kessia.batista@ufam.edu.br

Andreza Gomes Weil

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2710-071X>

Universidade Federal do Amazonas, Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia, Manaus/AM - Brasil
andrezaweil@ufam.edu.br

Recebido em: 28/04/2026

Aceito em: 04/05/2026

Resumo: O presente artigo apresenta um relato de experiência vivenciada em um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) localizado no município de Parintins, região do baixo Amazonas. Este relato surgiu a partir da necessidade de refletir sobre o papel do assistente social no âmbito da proteção social básica, considerando os desafios e aprendizados vivenciados durante a observação institucional. Trata-se de uma pesquisa de caráter descritivo e qualitativo, baseada na vivência de campo e análise institucional. O estudo evidencia a relevância do trabalho do assistente social na garantia de direitos e na execução da Política Nacional de Assistência Social, destacando o CRAS como principal porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Além de relatar a experiência, o artigo faz breves considerações acerca das limitações e potencialidades da atuação profissional frente ao contexto de desmonte das políticas públicas e de intensificação das vulnerabilidades sociais. Conclui-se que a atuação do assistente social é essencial para a efetivação da cidadania, sendo necessário fortalecer as políticas públicas e valorizar o trabalho interdisciplinar nas unidades de assistência social.

Palavras-chave: Assistência Social; CRAS; Serviço Social; Proteção Social Básica.

REPORT ON AN EXPERIENCE AT A CRAS IN PARINTINS, AMAZONAS

Abstract: This article presents an account of experiences at a Social Assistance Reference Center (CRAS) located in the municipality of Parintins, Amazonas. This account arose from the need to reflect on the role of social workers in the context of basic social protection, considering the challenges and lessons learned during institutional observation. This is a descriptive and qualitative study based on field experience and institutional analysis. The study highlights the relevance of the work of social workers in guaranteeing rights and implementing the National Social Assistance Policy, emphasizing CRAS as the main gateway to the Unified Social Assistance System (SUAS). In addition to reporting on the experience, the article briefly discusses the limitations and potential of professional practice in the context of the dismantling of public policies and the intensification of social vulnerabilities. It concludes that the work of social workers is essential for the realization of citizenship, and that it is necessary to strengthen public policies and value interdisciplinary work in social assistance units.

Keywords: Social Assistance; CRAS; Social Work; Basic Social Protection.

INTRODUÇÃO

A Política de Assistência Social no Brasil representa um importante instrumento de proteção social e garantia de direitos. Historicamente marcada por práticas filantrópicas e ações de caridade, essa política consolidou-se como um direito de cidadania a partir da Constituição Federal de 1988, que instituiu o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) como estrutura de organização das ações socioassistenciais.

Nesse contexto, o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) torna-se uma unidade pública estratégica, responsável pela execução da proteção social básica, voltada à prevenção de riscos e ao fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

O presente artigo tem como objetivo relatar a experiência vivenciada em um CRAS, localizado no município de Parintins-AM, e discutir os desafios e aprendizados sobre o trabalho do assistente social nesse espaço de atuação.

Este estudo é de natureza qualitativa, do tipo relato de experiência, elaborado a partir de uma vivência acadêmica do serviço de proteção social básica no município de Parintins-AM. A experiência foi desenvolvida durante o período de estágio e observação supervisionada, com base em visitas de campo, entrevistas informais com profissionais, análise documental bem como experiências vivenciadas em um Centro de Referência da Assistência Social. A metodologia adotada permitiu compreender o cotidiano institucional e as práticas desenvolvidas pelos assistentes sociais no âmbito da proteção social básica, possibilitando a articulação entre teoria e prática profissional.

BREVES NOTAS SOBRE A ASSISTÊNCIA SOCIAL E O SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

A assistência social é uma política pública destinada a proteger os indivíduos de quem dela necessitam. É baseada em princípios que visam atender situações de vulnerabilidade social, além de serviços de qualidade para melhor desenvolvimento e convivência das famílias e comunidades. Ao falarmos de Assistência, faz-se

necessário nos debruçarmos sobre a Política de Assistência Social e compreendermos o contexto em que a assistência social consolidou-se enquanto política pública no Brasil.

Cronemberger e Teixeira (2015), mencionam que durante muito tempo a Assistência Social foi vista como ação voluntária, pertencente ao campo da caridade e da benemerência. Especialmente no período da década de 1930. O seu caráter era de cunho filantrópico e de solidariedade para com o mais pobre, estando este último, em uma ordem de desqualificação, marcada pela luta diária. Outra característica que marcou a emergência da política de Assistência Social foi o fenômeno do apadrinhamento e clientelismo, enraizados na cultura política do país, o que trouxe consequências para todos aqueles que necessitavam desta.

Com as mudanças ocorridas no mundo do trabalho, os vínculos trabalhistas também se tornaram mais flexíveis, ficando os trabalhadores à mercê do crescente desemprego e de condições de trabalho precárias, o que aumentou o número de usuários da política de Assistência Social (Cronemberger e Teixeira, 2015)

Nos últimos anos, a Assistência Social tem alcançado um grande avanço no que se refere a compreensão a respeito do seu papel. O marco inicial desta nova concepção surgiu com a Constituição Federal de 1988, que a tornou um direito universal, devendo esta ser garantida pelo Estado, juntamente com as demais políticas que passam a compor o tripé da Seguridade Social, as quais correspondem a Saúde, Previdência e Assistência.

Assim, a Constituição Federal de 1988, inaugurou a Assistência Social no âmbito da seguridade social, reconhecendo-a não mais como política isolada, mas com caráter de direito e cidadania.

Na década de 1990, a Assistência Social consolidou a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) de 1993, e a implementação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) em 2004, além da implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em 2005 e posteriormente, a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB-RH/SUAS) em 2006.

Historicamente, a Assistência Social não correspondia a realidade brasileira, já que no Brasil a trajetória desta não a identificava como pertencente ao acesso regular ou direito social. E principalmente, porque esta foi sempre foi sinônimo de assistencialismo. Hoje, a Assistência Social integrada às demais políticas públicas e

setoriais, tendo como finalidade o enfrentamento das desigualdades sociais e a inclusão dos usuários no âmbito de programas, projetos e serviços de Proteções Sociais.

Vale destacar, que o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), também possui um papel muito importante nesta trajetória da assistência social, uma vez que trata-se de uma ferramenta de gestão da Política Nacional de Assistência Social que organiza as normas, disposições e ações previstas na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), e PNAS.

Nesse sentido, seu objetivo é garantir essa implementação e gestão da política. Em outras palavras, é através do SUAS que iremos saber como os serviços, benefícios, programas e projetos são organizados e oferecidos. Além, de sabermos também onde podem ser encontrados, a qual público são destinados e quais os critérios (YAZBECK, 2004).

Além disso, faz-se necessário mencionar que o SUAS está organizado por dois tipos de proteção social, que denominamos de Proteção Social Básica e Proteção Social Especial. A proteção Social Básica atua como natureza preventiva, onde seu objetivo visa prevenir situações de riscos sociais por meio do desenvolvimento de melhorias de condições de vida e cidadania. A maior função da Proteção Social Básica é trabalhar com as famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada (BPC). Famílias em situação de pobreza e comunidades, na promoção de inclusão social e direitos às famílias, na forma de acolhimento, acompanhamento e encaminhamento (Idem).

De acordo com as Orientações Técnicas (2009) Esses serviços são primordialmente executados pelos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS). Alguns exemplos de serviços de proteção social são: processos de fortalecimento de vínculos familiares, serviços de orientação, escuta e informação aos usuários, serviços socioeducativos para crianças e adolescentes, entre outros. Já em relação a Proteção Social Especial, esta atua como natureza reparadora tendo como principal objetivo, realizar intervenções em situações de riscos já acometidos.

Esse serviço de proteção é executado pelos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), em que o seu público-alvo prioritariamente são crianças, e adolescentes, adultos, idosos, pessoas com deficiência e imigrantes que sofreram violências físicas, psicológicas, abusos sexuais, maus tratos, ou qualquer

tipo de negligências que de alguma forma violam seus direitos (Orientações Técnicas, 2009).

Para o enfrentamento dessas situações, os serviços de proteção especial estão divididos em dois níveis de complexidade, que são a média e alta complexidade. A primeira tem como objeto casos de direitos violados que ainda possuem vínculos familiares preservados. Nesses casos, as ações desenvolvidas são de monitoramento, acompanhamento e medidas socioeducativas para o fortalecimento dos vínculos (Orientações Técnicas, 2009).

No que se refere a alta complexidade, esta tem como objeto casos de direitos violados que já se encontram com os vínculos familiares rompidos. Nesse sentido, as ações voltadas a esses casos, são de apoio institucional integral. Isto é, as necessidades sociais como alimentação, moradia e trabalho passam a ser fornecidas pelas instituições e redes de apoio a esses usuários.

Portanto, a Assistência Social hoje configura-se com um novo conceito no Brasil. Diferente dos séculos passados, na contemporaneidade esta passa a garantir proteção social a todos que dela necessitam. A trajetória que se construiu hoje é fruto de diversas lutas e caminhos percorridos na história. Tal conquista é parte da busca pela inclusão de todos os membros da sociedade que foram esquecidos e explorados em uma sociedade capitalista e desigual.

Podemos dizer, que a assistência social é realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade. As ações governamentais nesta área devem ser realizadas a partir de duas diretrizes constitucionais. A primeira, cabe à esfera federal a edição de normas gerais e a coordenação das ações estarem em conjunto com as demais esferas, ou seja, estadual, municipal e federal. E ainda, executar ações socioassistenciais, juntamente com as entidades beneficentes da assistência social. A segunda, por sua vez, consiste na participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis.

A assistência social, é uma política de competência material comum e deve ser apoiada mediante recursos provenientes dos orçamentos de todos os entes federativos. Nesse sentido, é responsabilidade do Estado financiar as ações socioassistenciais e o aprimoramento de sua gestão, em âmbito regional ou local.

Logo, para receber os recursos federais destinados à assistência social, o Estado, além de destinar recursos próprios a serem aplicados nesta política, também deve estar dentro da lei específica, assim como organizar o conselho de assistência social, provendo a infraestrutura necessária ao seu funcionamento, como também aprimorar e zelar pelo fundo de assistência social e elaborar o plano de assistência social, instrumento de planejamento das atividades a serem desenvolvidas na execução da política socioassistencial.

Ao analisarmos as diferenças sociais, entendemos as circunstâncias as quais os indivíduo e suas famílias vivem, além de suas capacidades e possibilidades de desenvolvimento e superação de suas situações. Desse modo, é necessário que a assistência enquanto política pública, leve proteção para as pessoas nas suas circunstâncias de vidas, protegendo, apoiando e auxiliando todos aqueles que dela necessitam. Constituída por um conjunto de ações desempenhadas ao suprimento e prevenção de necessidades de grupos ou indivíduos, principalmente no que diz respeito a sobrevivência, convivência e autonomia social, a Política de Assistência Social ainda é pouco percebida por seus usuários como um direito social destes, sendo na maioria das vezes, utilizada para garantir o poder e a hegemonia do Capitalismo.

Atualmente, é notório que esta política ainda possui alguns desafios no que tange a sua concretização. Dentre esses, podemos salientar a dificuldade de compreensão desta enquanto direito social, visto suas atribuições possuírem operacionalização recente. Além da ausência acerca dos direitos sociais por parte da sociedade civil, outro desafio se dá em torno da irresponsabilidade do Estado no que tange a efetivação das políticas públicas, em um contexto neoliberal, que constituiu diversos obstáculos presentes na trajetória da Assistência Social.

O trabalho da/o assistente social em um CRAS no município de Parintins-AM

O Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) é a principal porta de entrada do SUAS e tem como missão prevenir situações de risco social, fortalecer vínculos familiares e comunitários e promover a inclusão social. O CRAS Santa Rita atende famílias em situação de vulnerabilidade, oferecendo serviços como o Programa de

Atenção Integral à Família (PAIF), o Cadastro Único para Programas Sociais, o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o Programa Bolsa Família.

A sua equipe técnica na unidade é composta por assistentes sociais e psicólogos, que atuam de forma interdisciplinar, com foco na promoção da cidadania e no enfrentamento das desigualdades sociais

Durante as experiências vivenciadas no estágio em serviço social, foi possível observar a rotina das profissionais de serviço social, que realizam acolhimento, acompanhamento familiar, atendimentos individuais, visitas domiciliares e encaminhamentos para a rede socioassistencial. Cada assistente social possui responsabilidades específicas, como acompanhamento do BPC, atendimento às gestantes beneficiadas com o kit maternidade e orientação geral aos usuários. As práticas desenvolvidas estão alinhadas aos princípios da PNAS/2004 e da LOAS/1993, evidenciando o compromisso ético-político da categoria

Como forma de conhecer a dinâmica institucional e o trabalho do assistente social no âmbito da assistência, foi realizado uma pesquisa de campo, alinhada à observação direta e que análise institucional no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) Santa Rita, localizado no Bairro de Nazaré, no município de Parintins, Amazonas, que abrange os bairros de Palmares, Santa Clara, Castanhal, centro e Vitória régia.

No Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) Santa Rita, os profissionais que compõem a unidade trabalham em conjunto. Principalmente no que diz respeito ao Programa de Atenção Integral à Família (PAIF).

O arranjo profissional é composto por uma equipe psicossocial, onde tem-se a presença de com 1 (um) psicólogo e 3 (três) assistentes sociais graduadas pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM). A assistente social (A) trabalha há 1 ano na Instituição, enquanto a assistente social (B) contém 2 anos, e a assistente social (C) 4 anos de experiência. O psicólogo, por sua vez, possui 2 anos de atuação na instituição.

De acordo com uma das assistentes sociais, ambos os profissionais compõem o grupo técnico do PAIF, sendo assim, eles executam as mesmas funções. Contudo, em relação a organização do serviço social, há uma Coordenadora, uma equipe que compõe a gestão do PAIF, além da Secretaria, e demais programas que não são separados por profissionais. Certamente, por estarem no mesmo nível, os

assistentes sociais acabam exercendo as mesmas funções, sendo o único diferencial a responsabilidade com determinadas atividades.

A assistente social (A) por exemplo, é responsável pelo Benefício de Prestação Continuada (BPC), enquanto a assistente social (B) responsabiliza-se pelas gestantes que solicitam Kit maternidade, também conhecido como “Kit Bebê”. Já a assistente social (C) é responsável pelo atendimento geral do CRAS ou acolhimento, pois todos os dias tem-se uma determinada demanda. Logo, esta é a responsável por prestar orientações aos usuários.

As atividades desenvolvidas são de atendimentos a população que procura os serviços oferecidos pela unidade, como o Cadastro Único, atualização de bolsa família, solicitação do Benefício de Prestação Continuada (BPC), além de solicitação de distribuição de cestas básicas, encaminhamento para serviços de convivência, e programas como o “criança feliz”.

O público-alvo dessa instituição são famílias que se encontram em situações de riscos e vulnerabilidade social. O objetivo é trabalhar com essas famílias para fortalecer os vínculos familiares, evitando o rompimento deste. E o CRAS nesse ângulo é a porta de entrada da assistência, onde as pessoas procuram acesso aos benefícios e programas.

Programas estes já mencionados são o Benefício de Prestação Continuada (BPC), o Bolsa Família que beneficia aqueles em situações de pobreza e extrema pobreza; além do PAIF que atende o indivíduo e a família. Este último, é o principal programa oferecido pela assistência social, e durante a pandemia acabou desenvolvendo oficinas com intuito de gerar rendas, e incentivar os usuários a participarem dos projetos oferecidos na instituição. Justamente, para despertar o reconhecimento desses indivíduos enquanto pessoas de direitos, levando oportunidade de conhecimento e geração de renda para a comunidade. Assim, a maior conquista da instituição é dar apoio e direcionamento para que seus usuários tenham conhecimento de seus direitos

Desafios e percepções sobre a prática profissional

Apesar dos avanços institucionais da política de assistência social, o trabalho cotidiano no CRAS ainda enfrenta diversos desafios. Entre os principais,

destacam-se a insuficiência de recursos financeiros, a alta demanda por atendimentos, a falta de infraestrutura adequada e a sobrecarga de funções atribuídas aos profissionais. A pandemia da COVID-19 agravou esse cenário, intensificando as vulnerabilidades sociais e ampliando a procura por benefícios e auxílios emergenciais. Esses fatores evidenciam a necessidade de fortalecer o financiamento público e a valorização das equipes técnicas que atuam na linha de frente do SUAS.

A experiência no CRAS Santa Rita possibilitou compreender, de forma prática, o papel fundamental do assistente social na defesa dos direitos e na garantia do acesso aos serviços públicos. O contato com a realidade dos usuários reforça a importância da atuação crítica e comprometida, pautada nos princípios éticos da profissão. Ao mesmo tempo, ressalta-se a necessidade de políticas intersetoriais que articulem assistência, saúde, educação e trabalho, para assegurar respostas mais eficazes às demandas sociais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relato de experiência desenvolvido no CRAS Santa Rita reforça a importância da atuação do assistente social como agente transformador na política de assistência social. A vivência permitiu compreender os desafios diários enfrentados pelos profissionais e a relevância de sua intervenção na proteção social básica. Mesmo diante das limitações estruturais e orçamentárias, o trabalho desenvolvido no CRAS evidencia o compromisso com a promoção da dignidade humana e com a efetivação dos direitos sociais. Portanto, é fundamental que o Estado assegure o fortalecimento do SUAS, garantindo recursos adequados, condições dignas de trabalho e valorização dos profissionais que constroem cotidianamente a política de assistência social no Brasil

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993.** Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 1993.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2005.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações técnicas**: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.

CRONEMBERG, Izabel Herika Gomes Matias; TEIXEIRA, Solange Maria. O sistema de proteção social brasileiro, política de assistência social e atenção à família. **Pensando Famílias**, v. 19, 2015.

YAZBEK, Maria Carmelita. Pobreza no Brasil contemporâneo e formas de seu enfrentamento. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 110, p. 288-322, abr./jun. 2004.

Késsia Batista Ramos

Mestranda em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia (PPGSS), da Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Graduada em Serviço Social pelo Instituto de Ciências Sociais, educação e zootecnia da Universidade Federal do Amazonas. É pesquisadora do grupo de pesquisa em Estudos Amazônicos Interdisciplinares (GAIA) e desenvolve pesquisas sobre Assistência Social, Mudanças Climáticas e Segurança Alimentar e Nutricional na Amazônia

Andreza Gomes Weil

Doutora em Ciências do Ambiente e Sustentabilidade na Amazônia; Mestre em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia e Graduada em Serviço Social pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM). É docente do Departamento de Serviço Social (DSS) e do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia (PPGSS) da UFAM; é Líder do Grupo de Estudos Amazônicos Interdisciplinares - GAIA. Pesquisadora do Grupo Interdisciplinar de Estudos Socioambientais e de Desenvolvimento de Tecnologias Sociais na Amazônia - Inter-Ação. Pesquisadora do Grupo de Estudos de Direitos Humanos e Sustentabilidade na Amazônia (GEDHS). Coordenadora de projetos de extensão e pesquisa socioeducativas junto a movimentos sociais e comunidades rurais.