A EDUCAÇÃO PERMANENTE COMO ESTRATÉGIA PARA ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO DA EQUIPE NO CENTRO DE REFERÊNCIA EM ASSISTÊNCIA SOCIAL– CRAS ARACAPÉ-CE.

MELO, Rebeca Marques de[1]

RESUMO

A EDUCAÇÃO PERMANENTE COMO ESTRATÉGIA PARA ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO DA EQUIPE NO CENTRO DE REFERÊNCIA EM ASSISTÊNCIA SOCIAL– CRAS ARACAPÉ-CE.

Resumo: Compreendendo todos os condicionantes que afetam o processo de trabalho e os atores participantes. Este artigo busca desenvolver o tema em questão, trabalhando os conceitos de gestão participativa, trabalho em equipe, educação permanente, processo de trabalho, fluxograma analisador, política de assistência social e centro de referência em assistência social. Visando analisar cada um destes conceitos pela ótica de uma construção coletiva. Com ênfase na aplicação da educação permanente dentro do Centro de Referência em Assistência Social.

Palavras-chave: Educação permanente. Processo de trabalho. Assistência social.

INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como proposta a construção de um projeto de intervenção que visa compreender o processo de trabalho, a partir da aplicação do conceito de educação permanente através das reuniões do coletivo de educação permanente dentro do Centro de Referência em Assistência Social – CRAS-Acarapé-CE.

Partindo do objetivo principal que é organizar o processo de trabalho da equipe no Centro de referência em assistência social – CRAS Aracapé-CE. A fim de minimizar o desconhecimento por parte da equipe as especificidades do processo de trabalho no CRAS. E assim sanar o nó-critico definido através do coletivo de educação permanente.

Este projeto de intervenção surge com a intenção de trazer também o conceito de fluxograma analisador, onde este se apresenta da seguinte forma, o “fluxograma analisador” se constitui num instrumento de análise, que interroga os “para que”, os “que” e os “como” dos processos de trabalho, e ao mesmo tempo revela a maneira de governá-lo.[1]

Portanto, cabe ressaltar que, a finalidade deste é abrir uma reflexão sobre os processos autoanalíticos, ocorridos no interior de uma equipe, disparados a partir da apresentação do “fluxograma analisador”, e com isso “propor” o uso desse instrumento como uma tecnologia de autogestão do trabalho.[2]

A educação permanente, ainda é um tema pouco difundido dentro do trabalho da política de assistência social, seus conceitos e métodos muitas vezes são confundidos com o trabalho de educação continuada, diante disto a proposta do projeto está em inserir esses conceitos para que a equipe multiprofissional possa compreender que para o processo de trabalho se faz necessário a aplicação de tais metodologias.

A contribuição desta temática está em trabalhar o conceito de educação permanente dentro da política de assistência social[3], política esta que tem como objetivo: realizar de forma integrada às políticas setoriais, considerando as desigualdades sociais, visando seu enfrentamento, à garantia dos direitos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais.

Este projeto tem o intuito de organizar o processo de trabalho da equipe no Centro de referência em assistência social – CRAS Aracapé-CE. Para melhoria da prestação de serviço no local e satisfação dos usuários e colaboradores.

[1] Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca- FIOCRUZ., rebecamarquesmelo@yahoo.com.br

Desse modo, o projeto pretende minimizar o nó critico apontado através do coletivo de educação permanente, que é a falta de conhecimento por parte dos profissionais sobre o funcionamento e serviços oferecidos no CRAS.

O nó critico descrito acima reflete negativamente no serviço com a falta de organização da porta de entrada do equipamento, colaborando também com a ineficácia dos demais setores, ocasionando grandes transtornos ao serviço, gerando diversos retrabalhos, encaminhamentos equivocados e insatisfação por parte dos colaboradores e usuários. Comprometendo diretamente a eficiência do serviço prestado a população usuária. Além da rotatividade constante de profissionais que ocasiona a descontinuidade do serviço prestado pelo equipamento.

Sendo assim, esse projeto, tem o objetivo de contribuir com a construção coletiva de um processo de trabalho eficaz, que desperte nos colaboradores a consciência do papel individual para transformar o coletivo, assim como o coletivo contribui para o desenvolvimento individual de cada categoria.

Essa proposta pode contribuir para o desenvolvimento de ações coletivas e intersetoriais que colaborem para organização do equipamento. Objetivando a implantação de uma gestão coletiva como eixo central do coletivo.

Dessa maneira, este projeto pretende mostrar ao leitor a perspectiva social dos conceitos já mencionados. Compreendendo que a educação permanente atua diretamente no processo de trabalho e em suas implicações, sendo elas consideradas fragilidades ou fortalezas. A partir do processo pensar em educação permanente podemos construir alternativas coletivas para melhoria do mesmo. Podemos então, discutir e pactuar atribuições e funções dos profissionais da equipe. Envolvendo a equipe de gestão na discussão sobre o processo de trabalho.

OBJETIVOS

Objetivo geral

- Organizar o processo de trabalho da equipe no Centro de referência em assistência social – CRAS Aracapé-CE.

Objetivo específico

- Construir coletivamente o fluxograma analisador para orientação dos atendimentos e encaminhamentos no Centro de Referencia em Assistencia Social CRAS Aracapé-CE.
- Criar espaço de discussão coletiva para os profissionais discutirem e trocarem informações e experiencias sobre o processo de trabalho no CRAS e suas atribuições.
- Sensibilizar a equipe de gestão para participação no coletivo de EP junto aos demais profissionais da equipe.

METODOLOGIA

Esse projeto será elaborado em uma perspectiva de cunho qualitativo, com a interpretação de dados disponibilizados ao longo das reuniões de coletivo de educação permanente, visando a compreensão do processo de trabalho no CRAS. Sendo assim, conforme expressa Minayo (2007):

> A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (MINAYO, 2007, pp.21-22)

Através da perspectiva qualitativa procurou-se analisar o processo de trabalho no CRAS relacionando seus objetivos com a educação permanente e a construção coletiva. Descrevendo, as particularidades do lócus de trabalho, e as subjetividades pertencentes às relações da conjuntura em questão, processo de trabalho e equipe, encontradas durante todos os processos de construção do projeto. Conforme expressa Minayo (2007):

> [...] compreender e explicar a dinâmica das relações sociais que, por sua vez são depositárias de crenças, valores, atitudes e hábitos. Trabalham com

[1] Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca- FIOCRUZ., rebecamarquesmelo@yahoo.com.br

> a vivência, com a experiência, com a cotidianeidade [sic] e também com a compreensão das estruturas e instituições como resultados da ação humana objetivada. Ou seja, desse ponto de vista, a linguagem, as práticas e as coisas são inseparáveis. (MINAYO, 2007, p.24)

Considerando que a pesquisa qualitativa responde as singularidades das questões enfrentadas pela pesquisa social, sendo ela um instrumento que compreende o objeto estudado, admitindo valor as facetas do objeto em construção em seu cotidiano. Pois, quando se pesquisa nas ciências sociais, a interpretação dos dados, do material teórico e dos sujeitos, não seria tão bem apreendida se não fosse permitido considerar suas subjetividades. Conforme expressa Minayo (2007):

> [...] podemos observar que o ser humano se distingue não só por agir, mas por pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes, pois o objeto da pesquisa qualitativa dificilmente pode ser traduzido em números e indicadores quantitativos. (MINAYO, 2007, p.23)

As reuniões deram início ao trabalho de construção do projeto de intervenção para que fosse possível conhecer mais profundamente a equipe e suas inquietações relacionadas ao processo de trabalho, a pesquisa bibliográfica foi utilizada para nortear os encontros, a partir da coleta de dados feita durante todas as atividades do curso procurando identificar, particularizar e demarcar assuntos com a mesma problemática, tendo como origem livros, artigos científicos ou páginas na internet. Conforme expressa Gil (2002):

> A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, [...]. As pesquisas sobre ideologias, bem como aquelas que se propõem à análise das diversas posições acerca de um problema, também costumam ser desenvolvidas quase exclusivamente mediante fontes bibliográficas. (GIL, 2002, p.44)

Para composição da pesquisa bibliográfica, foram escolhidos textos e autores que abordassem a temática na realidade da política de assistência social, política esta onde está inserido o local de construção deste projeto e seus atores. Sendo assim, foram selecionadas literaturas de âmbito legal como a Política Nacional de Assistência Social e Política Nacional de Educação Permanente do SUAS.

Tratando da educação permanente, o autor Ceccim fala da aplicação dos conceitos da mesma no processo de trabalho definindo a mesma e suas estratégias. No que se refere ao fluxograma analisador a autora Barboza retrata o objetivo do instrumento e o seu modo de avaliação. Para definir o Centro de Referência em Assistência Social, trouxemos o autor Castilho que relata características do equipamento.

No que concerne a gestão participativa, dois autores foram abordados, sendo eles Sato e F.C Brasil, que respectivamente apresentam a participação popular como essencial para se construir a gestão participativa, e as relações comunitárias articuladas de modo a compreender o território onde será aplicado o projeto de intervenção.

Para definir o trabalho em equipe, dois autores foram elencados, Raichelis que relata as experiencias da NOB-RH sendo esta integrante da Política Nacional de Assistência Social e Silveira que trata das fragilidades da gestão no sentido de construir um trabalho amplo e participativo.

RESULTADOS

A partir daquilo que foi determinado através do plano de ação, e descrito nas ações, os resultados esperados na aplicação do projeto de intervenção serão os correspondentes as atividades elaboradas a fim de implantar fluxograma analisador para direcionamento do atendimento no Centro de referência em assistência social – CRAS Aracapé-CE.

Portanto, tais atividades serão realizadas no decorrer do ano na medida quem que as atividades forem retornando ao funcionamento normal. Levando em consideração a situação de pandemia que fragiliza os espaços sócio ocupacionais neste momento, as atividades do projeto

[1] Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca- FIOCRUZ., rebecamarquesmelo@yahoo.com.br

serão executadas de maneira gradativa.

Em primeiro plano, daremos início as reuniões gerais com a equipe do coletivo de educação permanente, a fim de organizar um cronograma adaptado de reuniões, com o propósito de reunir o maior número de participantes possíveis, caso não seja possível este ato, buscaremos soluções tecnológicas com o intuito de faze-los integrantes do processo.

As reuniões também tem o propósito de organizar as capacitações, podendo estas serem feitas também de modo online e a confecção do fluxograma analisador de direcionamento dos atendimentos na prestados do serviço, com a interação do maior número possível de colaboradores. Estes são os resultados esperados para a organização do processo de trabalho e aplicabilidade do projeto de intervenção.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante o exposto podemos destacar que em uma perspectiva teleológica, o maior proposito apresentado neste projeto foi a organização do processo de trabalho de um espaço sócio ocupacional, onde atua uma equipe multiprofissional.

Porém, não podemos deixar de lado todo o esforço empreendido durante esses meses de preparação, e a formação de um coletivo de educação permanente, antes inexistente e sem nenhuma perspectiva de aplicabilidade.

Esses foram alguns dos resultados alcançados através deste projeto, podemos também levar em consideração o espaço coletivo que foi idealizado e posto em prática através do mesmo, como disse anteriormente era inexistente, e hoje se torna uma ferramenta capaz de propor mudanças e reforçar ações dentro do espaço de trabalho.

O projeto resultou em diversos ganhos para o processo de trabalho, por consequência para a equipe e seus colaboradores. Em sua construção o coletivo pôde ter a ciência de que é capaz de transformar o processo de trabalho a fim de melhora-lo a partir da iniciativa do grupo, e que os participantes tem muito mais a oferecer do que imaginam.

REFERÊNCIAS

BARBOZA, Tatiane Aparecida Venâncio and FRACOLLI, Lislaine Aparecida. A utilização do "fluxograma analisador" para a organização da assistência à saúde no Programa Saúde da Família. *Cad. Saúde Pública* [online]. 2005, vol.21, n.4, pp.1036-1044. ISSN 0102-311X. https://doi.org/10.1590/S0102-311X2005000400006.

BRASIL, Fernanda Campos, As relações comunitárias e o trabalho do CRAS. São Paulo, 2018.

Disponivel em: https://www.gesuas.com.br/blog/as-relacoes-comunitarias-e-o-trabalho-do-cras/.

Acesso em: 31 março.2020.

BRASIL, Política Nacional de Educação Permanente do SUAS/ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – 1ª ed. – Brasília: MDS, 2013, 57p.

_____, (2005) Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação na Saúde. A educação permanente entra na roda: pólos de educação permanente em saúde: conceitos e caminhos a percorrer. 2. ed. –Brasília: Ministério da Saúde, 2005.

_____, (2004) Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na

Saúde. Departamento de Gestão da Educação na Saúde. Política de educação e desenvolvimento para o SUS: caminhos para a educação permanente em saúde: pólos de educação permanente em saúde. 1. ed. Brasília: Ministério da Saúde.

_____, (2004). Ministério de desenvolvimento social e combate à fome. Política Nacional de Assistência Social (PNAS) - Brasília, secretaria Nacional de Assistência Social.

[1] Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca- FIOCRUZ., rebecamarquesmelo@yahoo.com.br

_____, (2005) Ministério de desenvolvimento social e combate à fome. Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS - NOB/SUAS, Secretaria Nacional de Assistência S n° 109, de 11 de novembro de 2009, publicada no DOU em 25 de novembro de 2009.Brasília.

_____, (2008). Ministério de desenvolvimento social e combate à fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Cadernos CAPACITASUAS. n.1. SUAS: configurando os eixos de mudança. Brasília: MDS; São Paulo: IEE/PUC-SP.

_____, (2018). Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância Epidemiológica. Educação Permanente como ferramenta estratégica de gestão de pessoas – Experiências exitosas da cooperação entre a Secretaria-Executiva do Ministério da Saúde e a Fundação Oswaldo Cruz / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva – Brasília : Ministério da Saúde. Disponivel em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/educacao_permanente_ferramenta_estrategica_gestao_pessoas.pdf. Acesso em: 31 março.2020.

CARLOTO, Cássia. CASTILHO Cleide. A política de assistência social no Brasil: seu modelo protetivo e a permanência da família burguesa, 2011. Disponivel em: http://www.uel.br/eventos/gpp/pages/arquivos/Cassia%20Carloto%20e%20Cia.pdf>.Acesso em: 24 fev. 2020.

CECCIM, R. B. Educação permanente em saúde: desafio ambicioso e necessário. Interface - comunicação, saúde, educação, 9(16): 161-178, set. 2004-fev., 2005.

Centro de Referência da Assistência Social. Disponível em http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaobasica/cras: Acesso em: 24 fev.2019.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas,2002.

MINAYO, Maria Cecilia de Souza. 1994. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. *In: Pesquisa social: teoria, método e criatividade* (M.C.S. Minayo, org.). Petrópolis: Vozes.

SATO, Christiane Shoihi, 2014. A participação do usuário nos centros de referência de assistência social do município de Poços de Caldas - Minas Gerais, São Paulo, 2014.

SILVEIRA, Jucimeri I. Sistema Único de Assistência Social: institucionalidade e pro- cessos interventivos. Serviço Social & Sociedade, São Paulo, n. 98, 2009.

RAICHELIS, Raquel. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas, Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 104, p. 750-772, out./dez. 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n104/10.pdf. Acesso em: 31 mar. 2020.

-137, 2018.

[1]http://www.scielo.br/pdf/csp/v21n4/06.pdf

[2]http://www.scielo.br/pdf/csp/v21n4/06.pdf

[3]http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf

PALAVRAS-CHAVE: Educação permanente. Processo de trabalho. Assistência social.

[1] Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca- FIOCRUZ., rebecamarquesmelo@yahoo.com.br

[1] Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca- FIOCRUZ., rebecamarquesmelo@yahoo.com.br