



HUMANIZAÇÃO NO CONTEXTO SOCIAL: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

Sueli José Barbosa De Souza¹, Pollyana Rodrigues Alves Junco², Augusto César Soares da Cunha³, Welligton Magno da Silva⁴

¹Graduanda em Psicologia, UNIFACIG, Manhuaçu-MG, suelicontatos@hotmail.com

²Graduanda em Psicologia, UNIFACIG, Martins Soares-MG, esc.pollyana@gmail.com

³Docente do curso de Psicologia, UNIFACIG, Manhuaçu-MG, augusto.cesar@sempre.unifacig.edu.br

⁴Docente do Curso de Psicologia, Manhuaçu-MG, welligton.magno@sempre.unifacig.edu.br

Resumo: O presente estudo tem como objetivo discorrer sobre a Política de Assistência social, especificamente o Serviço de Proteção Social Especial, realizado pelo CREAS, bem como apontar a humanização dentro da oferta dos serviços socioassistenciais. Dessa forma, buscou-se resgatar o contexto histórico da assistência social no Brasil, que perpassa pela segunda guerra mundial, pelo período militar, a constituição de 1988 [, até a regulamentação dos equipamentos que compõem o Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Assim, pode-se inferir, com base nos estudos levantados, que, há a necessidade de investir em capacitação dos trabalhadores do SUAS, em orçamento e ampliar as instâncias de controle social. Para tal, deve-se discutir e construir a política pública de assistência social nas agendas governamentais, em suas três esferas: federal, estadual e municipal, pensando estratégias amplas para promover a humanização e uma oferta eficiente.

Palavras-chave: Assistência Social, CREAS, Humanização.

Área do Conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas

Abstract: The present study aims to discuss the Social Assistance Policy, specifically the Special Social Protection Service, carried out by CREAS, as well as to point out the humanization within the offer of social assistance services. In this way, we sought to rescue the historical context of social assistance in Brazil, which spans the Second World War, the military period, the 1988 Constitution [, until the regulation of the equipment that makes up the Unified Social Assistance System - SUAS. Thus, it can be inferred, based on the studies surveyed, that there is a need to invest in the training of SUAS workers, in budget and in expanding the instances of social control. To this end, the public policy of social assistance must be discussed and built in governmental agendas, in its three spheres: federal, state and municipal, thinking about broad strategies to promote humanization and an efficient offer.

Keywords: Social Assistance, CREAS, Humanization.

INTRODUÇÃO

A desigualdade social é uma realidade brasileira (MANFREDO, 2012). Atrelada às questões étnico-raciais, oriundas de processos históricos ligados à escravidão, o Brasil do século XXI, ainda carrega como marca característica, a injustiça social (MANFREDO, 2012). Embora o tema “Desigualdade Social” pareça ser senso comum, o fato é que a realidade por trás desse discurso é complexa e polêmica. (SANTOS, 2022). Há uma tentativa de explicar ou justificar a desigualdade social; como e porque surgiu, o que a fundamenta e o que está implicado em sua constituição, como por exemplo, a suposta ligação de ação criminosa (REZENDE, 2020). No entanto, é consensual que, embora seja um fenômeno multifatorial, a causa principal da desigualdade social é a concentração de renda. (SANTANA, 2020).

A configuração da desigualdade social pode ser traduzida por faixas de renda, escolarização, acesso à cultura e a serviços básicos como saúde, segurança, saneamento e outros; e é um fenômeno que afeta o mundo todo (PORFÍRIO, 2022). Segundo dados do Banco Mundial de 2015, 1% da população mundial detêm renda no valor equivalente ao resto da população, e o Brasil ocupa

a 10ª posição como país mais desigual por renda per capita. Este e outros fatores, como má gestão do dinheiro público, corrupção, acesso deficitário à educação, a não garantia ao acesso de serviços básicos, e outros, potencializam o nível de desigualdade no Brasil (NASCIMENTO, 2021).

As políticas sociais no Brasil são muito recentes. O período que compreende o ano da descoberta até o início do século XX, o cuidado social, principalmente com a saúde, era ligado a interesses econômicos da elite, que ofereciam cuidados ao trabalhador, mas com o fim de mantê-lo saudável para a manutenção da produção (LEITE JÚNIOR, 2009, p.24). Somente na década de 1930, período conhecido como “Era Vargas”, que foram dados os primeiros passos para a formulação de políticas públicas no Brasil. O governo de Getúlio Vargas constitui um marco histórico no tocante às políticas públicas. Nessa época, embora o sistema escravista já havia sido abolido, o trabalhador não tinha nenhuma proteção legal, pelo contrário, a jornada de trabalho era exaustiva, abusiva, desrespeitosa. Vargas modernizou o país, adotando medidas de aceitação mundial, como a burocratização do aparelhamento do estado que realizava a recrutação de funcionários por concursos públicos. (LEITE JÚNIOR, 2009, p.24). Foi no governo de Getúlio Vargas que se criou, também, a CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas) medida revolucionária que deu segurança e proteção ao trabalhador (ARAÚJO, 2022).

Os direitos fundamentais, embora reconhecidos e discutidos desde o século VXIII, e várias tentativas governamentais tenham sido elaboradas a fim de assegurar esses direitos, o advento da segunda guerra mundial em 1939, revelou a ineficiência dos projetos de proteção social, e a sociedade foi deflagrada por milhões de mortes por bombas atômicas e o holocausto de Hitler, retrato do maior desrespeito ao ser humano, onde seis milhões de judeus foram mortos em campos de concentração, por ideologias racistas (*Enciclopédia do Holocausto*, 2022).

O pós-guerra trouxe um grande impacto no mercado de trabalho. Contrariamente ao cenário econômico mundial, onde a economia foi afetada negativamente, no Brasil o efeito foi positivo. Frente a dificuldades de importação geradas pela guerra, o Brasil se viu obrigado a produzir mais. Para isso, foi necessária a ampliação de parques industriais, a construção de infraestrutura e diversas outras atividades a fim de dar conta da demanda de produtos, que antes eram importados, e passaram a ser manufaturados por conta própria (NEIVA; FERREIRA, 2019).

Esta nova configuração de estado gerou um impasse entre o estado e classe trabalhadora, entre políticas sociais e cidadania e mercado de trabalho. Assim, foi necessária a ampliação de políticas econômicas e sociais para viabilizar a criação de empregos e reduzir as desigualdades sociais que se impunham a sociedades capitalistas desenvolvidas. Com a ampliação do campo de trabalho, a bandeira dos direitos fundamentais ressurgiu com o movimento organizado pela sociedade civil e grupos privados. Atendendo as reivindicações, foram reiterados e ampliados os direitos trabalhistas adquiridos pela promulgação da CLT: férias, horas extras, adicional de 1/3, salário mínimo, FGTS, 13º, licença maternidade, aviso prévio, pensão, aposentadoria. A CLT foi um grande avanço nas políticas públicas e no estabelecimento legal dos direitos fundamentais. São leis que vigoram até hoje, e que configuram a essência da Constituição Federal de 1988 (CLT, 2017).

No entanto, com o crescimento do estado e sua modernização, os modelos assistenciais se tornaram cada vez mais complexos e exigentes. A luta pela ampliação e fortalecimento dos direitos fundamentais, continua. Em 1948, os movimentos pela defesa dos direitos fundamentais, culminam na Declaração dos Direitos Humanos pela ONU. O objetivo da Declaração dos Direitos Humanos era assegurar os direitos fundamentais. Esta foi uma conquista, fruto da união de vários países para impedir que atrocidades como as que aconteceram durante a segunda guerra mundial, tornassem uma constante na vida dos cidadãos. (SOUZA, 2018). A Declaração foi traduzida por mais de 500 idiomas o que serviu de inspiração para diversos estados e democracias, a tomarem medidas socioassistenciais e a considerar os direitos humanos como ponto crucial para a construção de um estado democrático de direito. A Declaração dos Direitos Humanos trazia como valor intrínseco, a dignidade humana, o que tornou, mais tarde, um destaque na carta magna brasileira de 1988 (SOUZA, 2018).

Mas antes, o Brasil arriscou alguns modelos socioassistenciais. O primeiro ensaio foi em 1938 com a criação do Conselho Nacional de Serviço Social – CNSS. Porém esse órgão não era ligado diretamente ao governo, o que configurava uma forma de poder e subserviência (BOSCARI; SILVA, 2015).

O segundo, em 1942, por Getúlio Vargas, a LBA - Legião Brasileira de Assistência, mas também, atuava de forma assistencialista (BOSCARI; SILVA, 2015). Aliás, esse é o modelo que perpassa por todo o contexto histórico da assistência social no Brasil e que ainda perdura, de forma velada, mas que representa um atraso no desenvolvimento do país (BOSCARI; SILVA, 2015).

Em 1964, o país entra em uma nova fase que constitui o período militar, regime instaurado pelas forças armadas para conter a desordem e o risco do país entrar em um regime comunista, que vinha sendo largamente difundido (BRASIL PARALELO, 2021).

Assim que os militares assumiram o poder, os direitos trabalhistas sofreram mudanças que, para alguns, configuraram um retrocesso. O país encontrava-se em completa desordem, e o Governo reformulou a política trabalhista e diversas políticas internas e externas que, em sua visão, eram inviáveis. Nos fins de 1970 o movimento sindical ressurgiu com a reivindicação de liberdade democrática e direitos sindicais, como melhores salários, melhores condições de vida. O resultado dessas reivindicações foi a maior conquista trabalhista, estabelecida, mais tarde pela constituição federal. Os direitos como a diminuição de jornada de trabalho, aumento do adicional de horas extras, 1/3 de remuneração de férias e ampliação de licença maternidade, entre outros, foram adquiridos no governo militar (LARA; SILVA, 2015).

O período militar perdurou de 1964 a 1985, quando é deflagrado pela sociedade civil, que se valeu de uma brecha pela dificuldade que tiveram em solucionar problemas internos, e isto culminou no estabelecimento do Estado Democrático de Direito e, conseqüentemente, numa nova ordem constitucional: “A constituição de 1988” (BRASIL, 2016).

A carta magna de 1988 representa um marco jurídico da transição democrática e da institucionalização dos Direitos Humanos no Brasil. É um documento que abrange, detalhadamente, os direitos do ser humano como um todo, além de ampliar o universo dos direitos fundamentais. A carta suporta, também, a construção de um Estado Democrático de Direito ao responsabilizá-lo, colocando sua participação direta como item indispensável ao processo de proteção do indivíduo de seus direitos e deveres no âmbito individual e social. A partir do artigo 5º e em toda a sua extensão, são promulgados o direito e proteção a qualquer pessoa nascida ou legalizada no Brasil, independente de sexo, raça, cor, etnia, religião, idade.

Garantido a todos a inviolabilidade do direito, à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, tendo como principal direito, a dignidade humana (BRASIL, 2016). Protegida por lei, a pauta dos direitos humanos, então, começa a ganhar corpo. Através de diversos pactos e tratados internacionais é ampliado o texto dos direitos, agora não só a nível pessoal, mas também coletivo e de forma internacional. Incorporam-se também novas dimensões, novos temas, que acompanham, efetivamente, as mudanças sociais que surgem a partir de necessidades geradas por novas relações, novas configurações (BRASIL, 2016).

Tecnicamente, o cidadão brasileiro agora tem os seus direitos garantidos legalmente, entretanto, na prática, esses direitos se resumiam em papéis, isto é, não se concretizavam. Um dos motivos dessa não concretização era a logística. Tudo estava concentrado no âmbito federal e estadual, ou seja, as medidas não atingiam seu objetivo principal: o atendimento à população. A constituição de 1988, então, sofre alterações ao longo do tempo, a fim de conferir ao cidadão brasileiro o direito de usufruir aquilo que lhe é direito. Várias emendas já foram incorporadas a fim de atender novas demandas e proporcionar ao indivíduo, proteção e segurança de modo integralizado. Em 1993 foi decretada a lei nº 8.742, Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS, 1993) que, como o próprio nome sugere, dispõe sobre a organização da oferta de Assistência Social no país. É um benefício oferecido ao idoso com mais 65 anos, a deficiente físico ou às famílias que a renda mensal não ultrapassa a ¼ do salário mínimo (BRASIL, 1993). Porém, a problemática da logística continuava a ser uma barreira ao cumprimento dessas medidas sociais. As informações não chegavam à pessoa carente, e os serviços sociais continuavam sendo ofertados em forma de voluntariado (CREPOP, 2013). No entanto, o LOAS foi o ponto pé inicial para a criação do órgão considerado a “cereja do bolo” das políticas públicas: O SUAS. (Sistema único de Assistência Social).

O sistema foi criado em 2005 com o objetivo de diminuir a desigualdade social, não só a nível econômico, como também a promoção de inclusão social. É um sistema público que descentraliza os serviços de redes socioassistenciais, isto é, faz com que os serviços sociais cheguem à população, atribuindo a cada município a responsabilidade de atendimento ao seu público correspondente. Através da implantação de equipamentos nos municípios, os serviços sociais se tornam acessíveis. Agora sim, “o assistencialismo fica no passado porque não cabe mais nem no presente e nem no futuro, e os usuários da Assistência Social podem ter as condições de viver de forma digna e autônoma” (SUAS, 2012).

O SUAS trouxe uma importante contribuição para a construção de um país onde todos têm direitos iguais e uma vida digna. Sua implementação é um marco no avanço das políticas públicas, que antes se caracterizava como um favor para o usuário e passa a ser um direito pautado na lei (SUAS, 2012). O SUAS divide suas ações em dois tipos de proteção social: proteção básica e

proteção especial. A proteção básica atua de maneira preventiva. Esta atuação é feita pelo CRAS (Centro de Referência da Assistência Social) que se destina à articulação dos serviços socioassistenciais e a proteção básica de seus usuários. A proteção especial é feita pelo CREAS (Centro de Referência Especializada de Assistência Social) onde o indivíduo já teve seus direitos violados.

Assim, O Centro de Referência de Assistência Social - CREAS organiza suas ações pela Proteção Social de Média e Complexidade, que são dirigidas a pessoas em situação de vulnerabilidade e risco pessoal (MDS, 2012). O CREAS é o equipamento que norteará o trabalho social com as famílias em nível especializado.

1.2. Proteção Social Especial: Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS)

O CREAS – Centro de Referências Especializado de Assistência Social é uma unidade pública de abrangência e gestão municipal, estadual ou regional. Sua implementação destina-se a prestar serviços a indivíduos e famílias em situação de risco, que têm seus direitos violados no âmbito pessoal físico, psicológico ou social. Sua ordem de serviço é de média e alta complexidade (CFP, 2013).

Monitorado pelo SUAS (Sistema Único de Assistência Social), o CREAS obedece a pré-requisitos indispensáveis à sua implementação, como infraestrutura, recursos humanos compatíveis aos serviços ofertados, trabalho em rede, articulação com outros serviços socioassistenciais e órgãos de defesa de direitos; além da prestação de contas de suas ações e equipe multidisciplinar tecnicamente capacitada, compostas por psicólogo, advogado, auxiliar administrativo, assistente social e um profissional com ensino superior na coordenação (CFP, 2013).

O número de profissionais de cada área depende da capacidade de atendimento de cada equipamento, e a implantação do CREAS, em cada município, se dá de acordo com a demanda do mesmo e do número de habitantes: Municípios até 20.000 habitantes recebem um equipamento; de 20.001 a 100.000 habitantes, recebe, no mínimo, um equipamento, mas de acordo com a necessidade, pode demandar até duas unidades. Acima de 100.000 habitantes, um equipamento a cada 200.000 habitantes (CFP, 2013).

O objetivo dos serviços oferecidos pelo CREAS é capacitar o indivíduo a sair da situação de violação dos direitos e reintegrá-lo à família e na sociedade. A unidade recebe famílias e indivíduos que já tiveram seus direitos violados, como violência sexual; afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medidas de proteção; situação de rua; abandono; vivências de trabalho infantil; discriminação; seja de viés ideológico, religioso, raça, cor, etnia; o não recebimento de programas do governo como Bolsa Família ou outros, quando já cadastrados e aprovados; adolescentes em cumprimento a medidas socioeducativas de Liberdade Assistida (LA) ou prestação de serviços à comunidade (CFP, 2013).

Os serviços do CREAS podem ser acessados por duas vias: encaminhados pelos serviços de Rede de Assistência Social, ou diretamente no local de forma voluntária. Sua atuação é baseada no trabalho interdisciplinar e intersetorial. A elaboração de estratégias de serviços e intervenções é pensada de maneira multidisciplinar, isto é, com a participação de todos os integrantes da equipe, que compartilham conhecimentos e experiências, e juntos traçam planos de trabalhos considerando os diversos olhares e contribuições das diferentes áreas de formação (CFP, 2013).

No que tange a intersetorialidade, o CREAS, através da articulação de rede, encaminha as demandas que ultrapassam sua competência, ou seja, as famílias e indivíduos são direcionados a outros setores de políticas socioassistenciais e órgãos de defesa de direito, de acordo com a exigência de cada caso. Estes encaminhamentos são monitorados pelo CREAS, que acompanha o desdobramento daquele atendimento para assegurar que as famílias e os indivíduos sejam assistidos na sua integralidade.

Fazem parte da rede de articulação de CREAS:

- CRAS;
- Gestão do Cadastro Único para Programas Sociais e dos Programas de Transferência de Renda e Benefícios (PETI, Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada - BPC);
- Serviços de Saúde, em especial a Saúde Mental;
- Órgãos de Defesa de Direitos (Conselho Tutelar, Ministério Público, Poder Judiciário, Defensoria Pública, Delegacias Especializadas);
- Rede de Educação;

- Serviços de Acolhimento;
- Trabalho e geração de renda.

2.2. Humanização

O objetivo da fragmentação dos serviços sociais é viabilizar os atendimentos de forma específica para o fluxo dos processos. Para isso, o serviço da assistência social conta com uma rede articulada, onde os usuários encontram atendimento especializado, de acordo com a sua demanda. Obviamente, que esta organização foi um salto na oferta desses serviços, porém, existem muitos desafios a serem vencidos para que, de fato, as leis socioassistenciais favoreçam os usuários de acordo com seus direitos assegurados em lei (CFP, 2013). Um desses desafios, que é o tema desse trabalho, é ofertar atendimento humanizado aos usuários da assistência social. E o CREAS é colocado, automaticamente, em uma posição importante em relação aos equipamentos que fazem parte da rede socioassistencial, dadas as condições em que os seus usuários chegam ao atendimento. São indivíduos fragilizados, que sofreram violências físicas, psicológica, sexual, moral (CREAS, 2015).

O debate sobre humanização tem crescido nos últimos anos. Em 2003 foi criada a Política Nacional de Humanização (PNH) direcionada ao SUS (Sistema Único de Saúde), com o intuito de fazer valer seus princípios assegurados em lei (PNH, 2013). Porém, o CREAS chega mais tarde, em 2009, e ainda não existe nenhum amparo legal específico para o CREAS. Embora, indiretamente, esses direitos já estão prescritos na constituição de 1988, um olhar especial voltado para esse equipamento é de vital importância. A ausência de referencial teórico mais robusto sobre o assunto denuncia o descaso com essa instituição; apesar da mesma representar a materialização dos direitos humanos desde os primeiros passos da sua institucionalização em 1988, até a implantação dos equipamentos municipais, que de forma concreta, garantiu o acesso do usuário aos serviços ofertados e assegurados, previamente, por lei federal.

Humanizar os serviços da assistência, em especial, o CREAS, é vencer um gigante no que tange às necessidades de aprimoramento de serviços públicos. A falta de capacitação profissional, o desleixo da equipe em não aprofundar seus conhecimentos nas atribuições do equipamento, a indiferença com a dor do outro, e tantos outros fatores, resultam na entrega de um trabalho ineficiente, desumano e incompleto pela equipe que compõe a rede assistencial.

O que poderia ser feito? Quando os serviços sociais são oferecidos apenas de forma a cumprir obrigações trabalhistas, o estereótipo da “prática caridosa” emerge como uma caricatura de “dever cumprido”. Mas esse não é um problema simples de resolver. Não é uma demanda apenas interna ou de coordenação. São atribuições governamentais de nível federal, estadual e municipal. A Assistência Social depende diretamente desses órgãos, e a dinâmica administrativa reflete no desempenho de suas ações (LUCHESI, 2022).

As responsabilidades se dividem a nível governamental:

- No âmbito federal – a assistência Social é uma obrigação do governo federal. Desde a sua institucionalização em 1988 que assistência social deixou de ser um “favor” e passou a ter seus recursos garantidos de forma automática pelo governo federal.

- Âmbito estadual – os governos estaduais são co-responsáveis pela cobertura financeira da Assistência Social, porque além de receberem os recursos destinados à Assistência, possuem autonomia para gerenciar esses recursos. Nesse ponto, as maiores dificuldades são geradas no âmbito estadual, quando o estado atrasa o repasse dessa verba aos municípios e muitas vezes subtraem a quantia destinada à assistência.

- No âmbito municipal – o gestor municipal peca em não gerir adequadamente esses recursos, além de outras variáveis como desvios, corrupção e outras. Escondida atrás de narrativas que responsabilizam o governo federal por tudo, a gestão municipal passa despercebida. Mas ela é quem administra os recursos e decisões que impactam mais diretamente as pessoas. Administrar bem esses recursos implica, entre outros, traçar um plano de ação, a fim de compreender a realidade dos territórios e suas especificidades, para, então, intervir de forma efetiva. (MATTOS, 2017). Mas o planejamento exige conhecimento sobre a organização e as diretrizes da Política de Assistência Social. É preciso conhecer as leis e normas que organizam e regulam as ações específicas da Assistência Social, e utilizar corretamente os recursos destinados para cada ação (GESUAS, 2022).

A Assistência Social é um órgão em construção. Resquícios do assistencialismo ainda imperam em sua constituição, prejudicando o bom desempenho dos serviços prestados. A ausência de uma cultura de planejamento herdada pelo assistencialismo, planejamento esse, essencial para o

enfrentamento e resolução de problemas sociais complexos, resulta em uma prestação de serviços caracterizada pelo que chamam de “Apagar incêndio”, ou seja, não buscam conhecer a realidade social, apenas prestam atendimentos às demandas que batem a sua porta, desconsiderando o privilégio garantido pelo SUAS, que organizou uma rede de serviços articulados e continuados na prevenção e promoção do bem estar social. (LUCHESE, 2022)

- No âmbito da Coordenação – para coordenar o CREAS é preciso ter nível superior, experiência no setor público e conhecer as legislações socioassistenciais. É um cargo previsto pela NOB-RH-SUAS (Norma Operacional Básica do Sistema único de Assistência Social), portanto, não cabem indicações políticas. O cargo exige conhecimento teórico, metodológico, administrativo e habilidades para gerir pessoas. O coordenador transita por diversas áreas de interesses, reivindicações, serviços; por isso deve estar preparado para atender a diversas demandas. Escutar, mediar de forma a facilitar o andamento ou direcionamento do trabalho é umas das funções de maior importância do coordenador. É função do coordenador, também, definir métodos e estratégias de trabalho multidisciplinar. Identificar as necessidades de ampliação de equipe; promover e participar de palestras, debates, reuniões para aprimoramento dos serviços e realizar palestras de capacitação profissional. (LUCHESE, 2022)

Trabalhar em políticas públicas requer muito conhecimento legal e técnico. Otimizar os serviços socioassistenciais não é uma tarefa fácil. Vencer todos esses desafios, atuar em equipe multidisciplinar, com profissionais de diversas áreas, de diversos olhares, com diferentes perspectivas é mesmo uma grande dificuldade. Todavia, pequenas mudanças podem fazer uma grande diferença, como:

- Ponderar que por trás de cada demanda existe um sujeito que sofre;
- Acolher como foco de escuta e intervenção;
- Assistir o sujeito levando em consideração sua constituição social, familiar, econômica, social, cultural e religiosa;
- Considerar que o usuário da Assistência Social não conhece as leis, as normas que regem o sistema. Às vezes a demanda que chega não seja da competência daquele setor, mas em se tratando de Assistência social, não importa se o caso é da política da saúde, da saúde mental, da assistência Social, da educação, ou qualquer outra políticas pública, o importante é que a pessoa seja atendida em suas necessidades;
- Fomentar o trabalho em rede para que o usuário se beneficie do atendimento integralizado;
- Potencializar parcerias – deixar de lado, vaidades, espírito de competição – eu faço, eu sou capaz – ser humilde e buscar articular ações e serviços que contribuam para uma melhor intervenção, e finalmente, o cidadão brasileiro desfrute de seus direitos adquiridos e garantidos por lei.

Como foi dito anteriormente, o sistema assistencialista estrutural ainda dá o ar da “desgraça”, nos estabelecimentos públicos, quando ignoram o ser humano, tratam os usuários com desdém e rispidez. Negam informações e são omissos no atendimento integralizado, fazendo apenas a “sua parte”. (Mattos, 2017)

METODOLOGIA

Esse estudo trata-se de uma abordagem qualitativa, no qual tem como característica no seu desenvolvimento ser uma revisão integrativa de literatura. De acordo com Souza *et al.*, (2009) a revisão integrativa tem uma metodologia ampla, que permite a inclusão de estudos experimentais e não-experimentais para o entendimento completo do assunto analisado. Relacionando os dados da literatura teórica e empírica, a fim de: definir conceitos, revisar teorias e evidências, e analisar problemas metodológicos do assunto tratado.

Os artigos foram selecionados através das bases Pubmed, Scielo e Google Acadêmico. Nessa etapa, foram selecionados 19 artigos com a afinidade do tema escolhido que continham as seguintes informações: *Humanização nas políticas pública; CREAS e humanização; Humanização no SUAS*, conforme apresentado no quadro 1. Foram realizados 3 cruzamentos por meio das temáticas. No quadro 2 estão listadas as combinações e os resultados encontrados. Para a seleção dos artigos nas bases de dados foram aplicados os filtros: Idioma Português, Texto completo ou na íntegra, Corte temporal (2012-2022).

Quadro 1: Resultado do número de artigos encontrados após pesquisa realizada nas plataformas Pubmed, Scielo e Google Acadêmico, de abril a agosto de 2022.

PUBMED, SCIELO E GOOGLE ACADEMICO	RESULTADOS SEM FILTRO	RESULTADOS COM FILTRO
Humanização nas políticas pública	15.908	2524
CREAS e humanização	48	47
Humanização no SUAS	8.446	6210

Fonte: Pubmed, Scielo e Google Acadêmico, 2022.

Quadro 2: Resultado encontrados após cruzamento dos Scielo e Google Acadêmico.

SCIELO E GOOGLE ACADEMICO	RESULTADOS SEM FILTRO	RESULTADOS COM FILTRO
Humanização nas políticas pública <i>and</i> CREAS e humanização <i>and</i> humanização no SUAS	9.570	77

Fonte: Pubmed, Scielo e Google Acadêmico, 2022.

Após o cruzamento dos artigos nas bases *Pubmed, Scielo e Google Acadêmico* de dados, foi realizada uma leitura criteriosa de 39 artigos, dentre eles 28 foram selecionados para laboração do presente estudo, os 11 artigos foram excluídos por conterem uma menor aproximação com a temática. Os dados foram coletados, sintetizados e organizados a fim de que pudéssemos atingir o objetivo proposto em questão.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os artigos foram agrupados seguindo os temas: *Humanização nas políticas pública; CREAS e humanização; Humanização no SUAS*, em seguida, selecionados e incluídos pelos critérios estabelecidos. Ambos encontrados nas bases de dados *Pubmed, Scielo e Google Acadêmico*

Assim, pode-se perceber a escassez de artigos científicos publicados sobre o tema *Humanização*, principalmente no equipamento do *CREAS*.

O que se conclui desse trabalho é que humanizar os serviços da assistência é transpor barreiras no que se refere às necessidades de aprimoramento de serviços públicos. A implementação das políticas públicas no Brasil se arrasta por um processo longo e lento. De todas as dificuldades enfrentadas até o cenário atual, o fator mais nocivo é o descaso com o ser humano. As políticas sociais nunca foram pautas prioritárias de governos, pelo contrário, colocadas em segundo plano, ou realizadas para atender interesses pessoais, ora, como um favor, ora, para a manutenção de produção (LEITE JÚNIOR, 2009, P.24). Os projetos sociais falharam, porque o foco não era o ser humano. Foi através de muitos embates, reivindicações, movimentos populares que se conseguiu alcançar o modelo atual de assistência social. (LARA; SILVA, 2015).

Por mais de quatrocentos anos a população brasileira viveu à mercê da sorte, sem nenhuma proteção legal. Somente na década de 1930 é que se iniciou um olhar mesmo que tímido, para a área de proteção social. O governo Getúlio Vargas deu o primeiro passo para a formulação de políticas públicas no Brasil. Foi um passo importante que marcou o início de um novo tempo. Mesmo que o critério de proteção não tenha sido tão abrangente, porque contemplava apenas a área trabalhista, a iniciativa de Getúlio Vargas impulsionou o desenvolvimento de políticas sociais, porque de certa forma, conscientizou o trabalhador de seus direitos, levando-o a reivindicar respeito e valorização de si e do seu trabalho (ARAÚJO, 2022). Porém, o advento da segunda guerra mundial em (1939) mostrou que esses direitos não estavam garantidos. A maior violação dos direitos humanos se caracterizou por milhões de mortos, vítimas de ideologias racistas. (*Enciclopédia do Holocausto*, 2022).

A luta por direitos humanos básicos continua. Com o fim da guerra a demanda por mão de obra aumenta, e com ela os movimentos da sociedade civil e populares ressurgem, exigindo melhores condições de vida e melhores salários. As reivindicações resultam na ampliação das políticas econômicas e sociais que se tornam mais abrangentes durante o período militar e se estabelecem como direito legal pela constituição de 1988. (LARA; SILVA, 2015).

A constituição Federal ampara o cidadão brasileiro em sua completude. As políticas públicas estão organizadas para assistir o sujeito considerando-o um ser biopsicossocial, levando em conta sua subjetividade e individualidade. O desafio hoje é fazer cumprir a lei. O Brasil é um país em desenvolvimento, mas tem suas raízes pautadas no sistema escravista (SANTOS, 2022).

A desigualdade social é um dos pontos mais frágeis do país, que ocupa a 10ª posição no ranking mundial por renda per capita. (NASCIMENTO, 2021). Portanto, mesmo que os direitos humanos sejam uma realidade garantida em lei, o respeito e consideração pelo ser humano ainda é uma pauta a ser debatida. E outro grande desafio a ser vencido é a humanização dos serviços sociais. O assistencialismo deixou uma herança de indiferença e desrespeito ao ser humano. Ainda que a constituição federal assegure que o sujeito não deva ser reduzido à sua condição, seja, física, social, cultural, econômica, etc. O que, comumente, se vê nas políticas públicas é um descaso com os usuários dos serviços; uma falta de interesse por parte da equipe de trabalho em conhecer as atribuições do equipamento; uma indiferença às necessidades alheia; uma falta de empatia com o sofrimento do outro e poucas referências teóricas a respeito do assunto.

CONCLUSÃO

Embora as políticas públicas do Brasil estejam longe do ideal, não obstante, o cidadão brasileiro tem uma constituição que garante seus direitos sociais. As políticas sociais brasileiras são muito abrangentes; pertinentes ao contexto econômico do país, onde a desigualdade social é um problema sistêmico, de origens multifatoriais, porém, agravada pela má distribuição de renda e por falta de efetivação das políticas públicas.

O brasileiro que se encontra em vulnerabilidade social, deve ser atendido e ter acesso às políticas públicas, como estratégia de suprir suas necessidades básicas. Em especial, conforme citado ao longo desse estudo, o CREAS, atende pessoas que tiveram seus vínculos sociais e familiares rompidos, ou seus direitos de cidadão violados, ou indivíduos que transgrediram a lei e estão no cumprimento de medidas socioeducativas, no caso de adolescentes. Todos têm o direito de serem acolhidos e atendidos em suas necessidades das mais variadas formas que a questão social se expresse.

Dito isso tudo, é importante priorizar uma “nova relação” com o usuário do serviço ofertado pelos profissionais, ou seja, mais humanizada e menos preconceituosa. É de fundamental importância, também, investir em capacitação profissional. A equipe de trabalho precisa estar preparada, imbuída de conhecimento científico, de técnicas, mas acima de tudo, de sentimento empático e de consideração pelo ser humano. Os desafios são muitos, mas construir uma rede de afeto, onde o indivíduo pode sentir-se seguro é de vital importância para a pessoa que está fragilizada. A humanização e sua relação com a Assistência Social seja o trilhar mais importante no processo, onde os laços, pontes e construções são feitas pelo afeto de se garantir e viabilizar direitos.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, D. G. A. Trajetória Histórica das Políticas Públicas no Brasil: instrumentos de garantia do Bem-estar Social. Brasil Escola. Disponível em: <<https://m.monografias.brasilecola.uol.com.br/direito/trajetoria-historica-das-politicas-publicas-no-brasil-instrumentos-de-garantia-do-bem-estar-social.htm>>. Acesso em: 26 ago. 2022.

BOSCARI, M.; SILVA, F. N. A Trajetória da Assistência Social até se Efetivar como Política Social Pública. RIES, ISSN 2238-832X, Caçador, v.4, n.1, p. 108-127, 01 Abr.2015.

BOTARELLI, A. **O psicólogo nas políticas de proteção social:** uma análise dos sentidos e das práticas. 133 p. Tese (Doutorado em Psicologia Social) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: **Presidente da República, 2016**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 02 fev. 2021.

BRASIL, **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS NOB –RH/SUAS. Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome – MDS**. 2009. BRASIL, Política Nacional da Assistência Social – PNAS – Versão Original. 2012.

BRASIL. **Lei 13.467, de 13 de julho de 2017**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e as Leis nos 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. *Diário Oficial da União*, 14 jul. 2017.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP, 2013). **Referências técnicas para a Prática de Psicólogas (os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS**. Brasília, 2013. Disponível em: https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2013/08/CREPOP_CREAS_.pdf> Acesso em: 22 de abril. 2022.

CORRÊA, P. M. **Um Enfoque Humanizado de Pobreza e a Assistência Social como Política Pública de Direitos**. Brasília: Revista da Defensoria Pública da União, Brasília, v.1, n.11, p. 1-398, jan/dez.2018.

DITADURA MILITAR NO BRASIL OU REGIME MILITAR? ENTENDA DEFINITIVAMENTE COMO FOI O GOLPE DE 64. **Brasil Paralelo**, 2021. Disponível em: <https://www.brasilparalelo.com.br/artigos/ditadura-militar-no-brasil?utm_source=search&utm_medium=ads&utm_campaign=trafego_portal&utm_term=00++%5BKW%5D+Din%C3%A2mico&utm_content=dinamico&gclid=CjwKCAjwvsqZBhAlEiwAgAHEleLYC3FfEzznkbOgKpAG5xTM2YTmNnLCnA4v2uJHaqWjHXdwS6pPQxoCRJ8QAvD_BwE> Acesso em: 01 ago. 2022.

ENCICLOPÉDIA DO HOLOCAUSTO. “Vítimas Do Período Nazista: Ideologiaracial Nazista.” **United States Holocaust Memorial Museu**. Disponível em: <<https://encyclopedia.ushmm.org/content/pt-br/article/victims-of-the-nazi-era-nazi-racial-ideology>>. Acesso em: 03 out. 2022.

FIALHO, Juliana M. O CREAS e a Proteção Social Especial - Blog do GESUAS, 2020. Disponível em: <<https://www.gesuas.com.br/blog/creas>>. Disponível em: Acesso em 24 ago. 2020.

LARA, Ricardo; SILVA, Mauri Antônio. **A ditadura civil-militar de 1964: os impactos de longa duração nos direitos trabalhistas e sociais no Brasil**. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 122, p. 275-293, abr./jun. 2015.

LEITE JÚNIOR, A. D. **Desenvolvimento e mudanças no estado brasileiro**. Florianópolis: **Departamento de Ciências da Administração/ UFSC**; [Brasília]: CAPES: UAB, v.1 n.3, p.90, 2009.

LUCHESI, M. Passo a passo para a correta utilização dos recursos da assistência social. **GESUAS**, 2022. Disponível em: <<https://blog.gesuas.com.br/passa-a-passo-para-a-correta-utilizacao-dos-recursos-da-assistencia-social/>> Acesso em: 01 jul. 2022

MAGALHÃES JÚNIOR, I. F. J. Presidência da República Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos - LEI Nº 8.742, de 7 de Dezembro de 1993. Secretaria de Estado da Assistência e Desenvolvimento Social - **SEADE**. Disponível em: <<http://assistenciasocial.al.gov.br/legislacao/legislacao-federal/LOAS.pdf>>. Acesso da Informação: 18 Nov. 2011

MANFREDO, M. T. **Desigualdade como legado da escravidão no Brasil**. Disponível em: <<https://www.geledes.org.br/desigualdade-como-legado-da-escravidao-brasil/>>. Acesso em: 20 set. 2012.

MATTOS, A. N. Três níveis de governo: o que faz o federal, o estadual e o municipal? **POLITIZE**, 2017. Disponível em: <<https://www.politize.com.br/niveis-de-governo-federal-estadual-municipal/>> Acesso em: **01 jul. 2022**

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME-MDS. **Orientações sobre a Gestão do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS – 1ª Versão**. Disponível em: <https://crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/suas/creas/creas_apresentacao.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2022.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. SECRETARIA DE ATENÇÃO À SAÚDE. **Política Nacional de Humanização - PNH**. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2013c.

MINISTÉRIO DA CIDADANIA - SECRETÁRIA ESPECIAL DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL: CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS. **Portal do Governo Brasileiro**, 2015. Disponível em: <<http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento/creas>> Acesso em: 28 set. 2015.

NASCIMENTO, Jefferson. *et al.* “Entenda as causas da desigualdade social e como afeta a população”. **OXFAM**. Disponível em: <<https://www.oxfam.org.br/blog/entenda-as-causas-da-desigualdade-social-e-como-afeta-a-populacao/>>. Acesso em: 06 jul. 2021.

NEIVA, Lucas; FERREIRA, Luiz Claudio. 73 anos de paz: confira as consequências no Brasil da 2ª Guerra Mundial. **Agência de Notícias CEUB**. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.uniceub.br/defesa/73-anos-de-paz-confira-as-consequencias-no-brasil-da-2a-guerra-mundial>>. Acesso em: 03 mai. 2019.

SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME – MDS. **Gráfica e Editora Brasil LTDA, 2011**. Disponível em: <[04 - Caderno CREAS.indd \(mds.gov.br\)](#)>. Acesso da Informação: 05 ago. 2022.

SANTANA, Esther. “Desigualdade social no Brasil”. Educar mais Brasil, 2020. Disponível em: <<https://www.educamaisbrasil.com.br/enem/sociologia/desigualdade-social-no-brasil>>. Acesso em: 05 out. 2022.

SANTOS, Ricardo. ‘Lei Áurea e a Desigualdade Social’. **Meu Artigo- UOL**. Disponível em: <<https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/historia-do-brasil/a-lei-aurea-desigualdade-social.htm>>. Acesso em: 20 set. 2022.

SOUZA, Daniele. ‘A pauta dos direitos humanos precisa ser debatida e atualizada de permanente’. Instituto de comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde - **ICICT**, 2018. Disponível em: <<https://www.icict.fiocruz.br/node/4819>>. Acesso em: 20 nov. 2018.

PIOVESAN, Flávia. A Proteção dos Direitos Humanos no Sistema Constitucional Brasileiro. Portal da Procuradoria do estado de São Paulo – **PGE-SP** 2015. Disponível em: <<http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/revistaspge/revista5/5rev4.htm#:~:text=Com%20rela%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A0%20universalidade%20dos,pessoa%2C%20ficando%20proibida%20qu%20alquer%20discrimina%C3%A7%C3%A3o>c2015>>.

PORFÍRIO, Francisco. “Desigualdade social”. **Brasil Escola**. Disponível em: <<https://brasilecola.uol.com.br/sociologia/desigualdade-social.htm>>. Acesso em: 05 out. 2022.

REZENDE, Daniele. ‘A pauta dos direitos humanos precisa ser debatida e atualizada de permanente’. Instituto de comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde - **ICICT**, 2018. Disponível em: <<https://www.fearp.usp.br/institucional/item/8353-estudo-aponta-relacao-entre-desigualdade-e-criminalidade.html>>. Acesso em: 22 jul. 2020.