

**MAIÊUTICA**  
**SERVIÇO SOCIAL**



**UNIASSELVI**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO  
LEONARDO DA VINCI**

Rodovia BR 470, Km 71, nº 1.040, Bairro Benedito  
89130-000 - INDAIAL/SC  
www.uniassevi.com.br

## **REVISTA MAIÊUTICA**

Serviço Social

**UNIASSELVI 2018**

**Presidente do Grupo UNIASSELVI**

Prof. Pedro Jorge Guterres Quintans Graça

**Reitor da UNIASSELVI**

Prof. Hermínio Kloch

**Pró-Reitora de Ensino de Graduação Presencial**

Prof. Antonio Roberto Rodrigues Abatepaulo

**Pró-Reitora de Ensino de Graduação a Distância**

Prof.<sup>a</sup> Francieli Stano Torres

**Pró-Reitor Operacional de Graduação a Distância**

Prof. Érico Coelho Ribeiro

**Pró-Reitor de Pós-Graduação**

Prof. Carlos Fabiano Fistarol

**Editor da Revista Maiêutica**

Prof. Luis Augusto Ebert

**Comissão Científica**

Prof.<sup>a</sup> Vera Lúcia Hoffmann Pieritz (Org.)

Prof.<sup>a</sup> Ana Célia Teixeira de Carvalho Schneider

Prof.<sup>a</sup> Ana Claudia Moser

Prof. Carlos Odilon da Costa

Prof. Everaldo da Silva

Prof.<sup>a</sup> Joelma Crista Sandri Bonetti

Prof.<sup>a</sup> Neusa Mendonça Franzmann

Prof.<sup>a</sup> Rafaela Westphal

Prof.<sup>a</sup> Rosy Weiduschath Da Silva

**Editoração e Diagramação**

Matheus Cristi

**Capa**

Cleo Schirmann

**Revisão Final**

Juciane Roberti

Joice Nardelli

**Publicação *On-line***

**Propriedade do Centro Universitário Leonardo da Vinci**

# Apresentação

---

Pautando-se na Missão Institucional da Uniasselvi, em “Ser a melhor solução de educação para a construção da sua própria história”, e em comemoração aos 10 anos do primeiro Edital do Curso em epígrafe a Revista Maiêutica do Curso de Serviço Social de 2018, buscou-se demonstrar em suas temáticas a vivência teórica e a prática que fora consolidada nos estudos correlacionados com a atuação profissional do assistente social, em que proporcionará ao leitor uma noção real e concreta do âmbito do mundo do trabalho do profissional formado em Serviço Social.

Uma vez que, seus autores compreendem o sentido da visão do Centro Universitário Leonardo da Vinci – Uniasselvi, que é “Ser líder nas regiões onde atua, referência de ensino para a melhoria de vida dos nossos alunos, com rentabilidade e reconhecimento de todos os públicos”.

E, esta questão “de ser referência de ensino” está estampada em cada linha escrita, em cada momento de estudo e pesquisa, pois buscam constantemente mecanismos e estratégias de melhoria da vida do discente e, conseqüentemente, da melhor qualificação profissional para os assistentes sociais formados por esta IES, consagrando, assim, seu reconhecimento no mercado onde desenvolve sua prática profissional.

Assim, pautados nos valores institucionais da ética, do respeito, da valorização do conhecimento, da vocação para ensinar, com atitudes de dono, simplicidade, colaboração e foco nos resultados, todos os atores pedagógicos da Uniasselvi angariam pelo fruto do seu trabalho e dedicação, seu espaço ao sol, seu reconhecimento perante a sociedade em que vivem e convivem, e deixam seu legado para as futuras gerações.

Sinto-me orgulhosa em poder apresentar nesta obra, que já é a quinta edição da supracitada revista, assuntos correlacionados à contribuição do Serviço Social na unidade básica de saúde, na responsabilidade empresarial, nas organizações populares ou de base voluntária, nos direitos da pessoa idosa e a política de humanização, na educação, no terceiro setor, como também será abordado em alguns artigos a questão da instrumentalidade técnico-operativa, em que será tratado sobre a documentação técnica do assistente social, tais como relatórios, laudos e pareceres.

Vale salientar que nesta revista também serão abordados assuntos correlacionados aos aspectos históricos da profissão, como também os desafios do assistente social face à educação inclusiva, a família e a referência no desenvolvimento humano social da criança, o coaching e a violência contra a mulher.

Outro aspecto atual para os profissionais do Serviço Social, é a questão da vigilância socioassistencial, que vem ganhando destaque em todo o território brasileiro nos últimos tempos, já que todos os municípios e estados federativos do Brasil possuem por meta implantar um sistema de vigilância socioassistencial, para assim poder compreender a realidade brasileira e seus gaps sociais.

Convido-lhes a navegar por estas inúmeras discussões relativas ao campo de atuação profissional do assistente social!

Boa leitura!

**Prof.<sup>a</sup> Vera Lúcia Hoffmann Pieritz**  
**CRESS N° 4016 da 12ª Região**  
**Coordenadora do Curso de Bacharelado em Serviço Social**  
**UNIASSELVI – NEAD**





## SUMÁRIO

### **1 A CONTRIBUIÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE - The Contribution of Social Work in the Basic Health Unit**

Natália Marques do Amaral

Maria da Consolação Pitanga de Sousa ..... 7

### **2 A DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DO ASSISTENTE SOCIAL - The Technical Documentation of the Social Assistant**

Luiza Maria Lorenzini Gerber ..... 15

### **3 A EDUCAÇÃO NO CENÁRIO ESCOLAR COMO MECANISMO DE PRODUÇÃO E REPRODUÇÃO SOCIAL: uma concepção de ruptura ou manutenção de paradigmas - Education in the school scenario as a mechanism for social production and reproduction: a concept of breaking or maintaining paradigms**

Thalita Martins Macena ..... 33

### **4 A FAMÍLIA E A REFERÊNCIA NO DESENVOLVIMENTO HUMANO E SOCIAL DA CRIANÇA - THE FAMILY AND THE REFERENCE IN HUMAN DEVELOPMENT AND SOCIAL CHILD**

Cristina Bell Niles ..... 39

### **5 A HISTÓRIA DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL NA DÉCADA DE 1980 E AS ARTICULAÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL COM VISTA PARA OS MOVIMENTOS SOCIAIS BRASILEIROS - The history of social service in brazil in the 1980s and the join of social services with a view to brazilian social movements**

Michelle Wilnnie Menezes Morais ..... 51

### **6 A INSTRUMENTALIDADE DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS - The instrumentality of the social assistant in the center of reference of social assistance - CRAS**

Daiane Angélica de Oliveira

Tatiane Cristiane Barbosa ..... 65

### **7 A VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL NO ÂMBITO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL - THE SOCIOASSISTENTIAL SURVEILLANCE IN THE PROFESSIONAL SCOPE OF SOCIAL SERVICE**

Vera Lúcia Hoffmann Pieritz

Joelma Crista Sandri Bonetti

Neusa Mendonça Franzmann ..... 77

## **8 A VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER - VIOLENCE AGAINST WOMEN**

Cricila Aparecida Hillesheim

Dianara Cavalheiro Six

Elisa Maciel André

Ketlin Caroline Silva de Oliveira

Patrícia de Lourdes Pureza de Souza ..... 87

## **9 ESTADO X TERCEIRO SETOR: A DICOTOMIA DESTA RELAÇÃO PARA O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL - State x Third Sector: the dichotomy of this relation for the professional exercise of the social worker in Civil Society Organizations**

Silvana da Silva Spindola

Ivete Eloí Cruz ..... 99

## **10 O “COACHING” COMO COMPETÊNCIA DE TRABALHO PARA PROFESSORES NA MODALIDADE DO ENSINO A DISTÂNCIA - COACHING AS A COMPETENCE OF WORK FOR TEACHERS IN THE MODALITY OF TEACHING AT DISTANCE**

Paula Sinátora das Neves ..... 115

## **11 O DIREITO DA PESSOA IDOSA E A POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO: QUESTÕES TEÓRICAS - THE RIGHT OF THE ELDERLY PERSON AND THE HUMANIZATION POLICY: THEORETICAL ISSUES**

Alexandre Lourenço da Costa Silva

Hilderline Câmara Oliveira ..... 121

## **12 O SERVIÇO SOCIAL E A RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL - SOCIAL SERVICE AND BUSINESS RESPONSIBILITY**

Marta Tavares de Castro

Angela Schwahn ..... 137

## **13 ORGANIZAÇÕES POPULARES OU DE BASE VOLUNTÁRIA: oportunidade de construir cidadania democrática engajada - Popular or voluntary organizations: opportunity to build engaged democratic citizenship**

Maristela Aparecida da Silva Truppel ..... 147

## **14 OS DESAFIOS DO ASSISTENTE SOCIAL FACE À EDUCAÇÃO INCLUSIVA - THE CHALLENGES OF THE SOCIAL ASSISTANT FACE TO INCLUSIVE EDUCATION**

Marcos Resende da Silva ..... 153

# A CONTRIBUIÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

## The Contribution of Social Work in the Basic Health Unit

Natália Marques do Amaral <sup>1</sup>

Maria da Consolação Pitanga de Sousa <sup>2</sup>

**Resumo:** O presente artigo se propõe a identificar ações do Serviço Social na unidade básica de saúde conhecendo e contribuindo para a efetivação do Serviço Social na unidade básica de saúde em saúde da família. Aponta elementos históricos importantes na trajetória da saúde e do Serviço Social. Como processo de lutas, surge o projeto de reforma sanitária constante na Constituição de 1988, salientando a Seguridade Social como um marco, no que tange à garantia dos direitos sociais, e a inclusão da Assistência Social no chamado tripé da Seguridade Social, juntamente à Saúde e à Previdência Social. Ressaltam-se, ainda, os aspectos teórico-metodológicos e técnicos operativos do Serviço Social que norteiam a equipe de saúde da família, suas justificativas relacionadas diretamente ao trato com as questões sociais, inerentes ao processo de formação profissional acadêmica. A pesquisa de cunho bibliográfico, a qual buscou em livros, artigos e sites, conhecimentos pertinentes para o enriquecimento da temática. Os achados foram organizados e analisados por meio das categorias temáticas: O Processo Histórico da Política de Saúde no Brasil; O Serviço Social no Contexto da Saúde; O Serviço Social na unidade básica de Saúde da Família. Tais resultados proporcionaram a ampliação do conhecimento sobre a importância do serviço social, junto ao programa Saúde da Família, subsidiando a luta por uma política nacional para inserção do profissional de serviço social nas unidades básicas de saúde.

Palavras-chave: Programa Saúde da Família. Políticas públicas. Cidadania.

**Abstract:** The article in question if considers to explanar the contribution of the Social Service in the basic unit of health in health of the family. It points important historical elements in the trajectory of the health and the Social Service. As process of fights, the project appears of constant sanitary reform in the Constitution of 1988, pointing out the Social security as a landmark, in what it refers to the guarantee of the social rights, and the inclusion of the Social Assistance in the call tripod of the Social security, together with the Health and the Social welfare. One still standes out the aspects operative theoretician-metodológicos and technician of the Social Service who guide the team of health of the family, its justifications related directly to the treatment with the social matters, inherent to the process of academic professional formation. The research possesss a qualitative boarding, of bibliographical matrix, which searched in books, articles and sites, pertinent knowledge for the enrichment of the thematic one. The findings had been organized and analyzed by means of the thematic categories: The Historical Process of the Politics of Health in Brazil; The Social Service in the Context of the Health; The Social Service in the basic unit of Health of the Family. Such results had provided the magnifying of the knowledge on the importance of the social service, next to the program of Health of the Family, subsidizing to fight for one national politics for insertion of the professional of social service in the basic units of health.

Keywords: Program Health of the Family. Public politics. Citizenship.

### Introdução

Com a implantação do Sistema Único de Saúde (SUS), no final dos anos 1980, o setor de saúde redireciona seu modelo hospitalocêntrico para um modelo com propostas de integralidade, sobretudo, a saúde passa a ser concebida como direito de todos e dever do Estado, com seus princípios éticos norteadores, que são a universalidade, a integralidade e a equidade.

<sup>1</sup> Assistente Social, Especialista em Saúde da Família pela Faculdade de Saúde, Ciências Humanas e Tecnológicas do Piauí – NOVAFAPI. Piauí, professora do Centro Universitário Leonardo Da Vinci – UNIASSELVI, Barra/PI.

<sup>2</sup> Assistente Social, Mestre em Saúde Coletiva pela Universidade Federal Pernambuco, professora da Faculdade de Saúde, Ciências Humanas e Tecnológicas do Piauí – NOVAFAPI.

---

Os princípios organizativos se referem à descentralização, à regionalização/hierarquização e à participação popular.

Esta mudança na política de saúde foi resultante do Movimento de Reforma Sanitária, ocorrido desde a década de 1970, o qual lutava para a democratização da saúde e a melhoria nas condições de vida da população. Posteriormente, estas propostas foram implementadas na VIII Conferência Nacional de Saúde e legitimadas pela Constituição Federal de 1988.

Entretanto, ressalta-se que em meio à mudança na política de saúde no Brasil, o país sofre mais uma crise, na medida em que as políticas de ajuste econômico passaram a fazer parte de um processo de ajuste global, pautada na agenda neoliberal, trazendo sérias consequências para o campo da saúde. Dentre estas mudanças, ficou definido um projeto de saúde onde o Estado teria que garantir um mínimo de acesso aos serviços de saúde aos que não podem pagar ficando para o setor privado o atendimento às necessidades de saúde dos cidadãos consumidores.

No interior deste processo contraditório, o objetivo de promover mudanças no atual modelo de assistência à saúde no país, incluiu no seu plano de metas e ações prioritárias, o Programa de Saúde da Família (PSF), sendo denominada atualmente como Estratégia de Saúde da Família (ESF), com estratégias para reorganização da atenção básica, na perspectiva da vigilância à saúde, mediante a uma concepção de saúde centrada na promoção da qualidade de vida, não mais tratando de assistência precária para os pobres, mais da intenção de construir um novo modelo de assistência no país.

Segundo Amaral (2007), historicamente a atuação do Serviço Social na saúde se deu no âmbito curativo e com abordagem individual, Serviço Social de Caso, sendo a preocupação com a saúde uma questão política.

Nesse sentido, a política de saúde pressupõe uma ação interdisciplinar, o que fundamenta e reitera a necessidade de um serviço social também interdisciplinar ao considerar que: saúde não é apenas ausência de doença; e, o indivíduo é considerado em seu aspecto social, econômico e psicológico, sendo, na verdade, um ser biopsicossocial. Portanto, a política de saúde abre um espaço legítimo para a ação interdisciplinar do serviço social uma vez que esta tem uma visão de homem e de mundo voltado para a totalidade.

Para compreender a contribuição do Serviço Social nas Unidades básicas de Saúde utilizou-se da pesquisa bibliográfica.

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômeno muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente (GIL, 2002).

A pesquisa bibliográfica é importante para a construção do conhecimento. Segundo Gil (2002), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos, também é indispensável nos estudos históricos. Em muitas situações outra maneira de conhecer os fatos passados, se não, com base em dados bibliográficos.

Foram pesquisados artigos científicos, livros, monografias, palestras, anais, sites eletrônicos, e em revistas científicas de Serviço Social e Sociedade. A busca priorizou produções encontradas no período compreendido entre junho de 2008 e novembro de 2009. Após esta busca, a análise da pesquisa está sendo organizada em categorias que nortearão os objetivos do estudo. Resultado este, apresentado em forma de um artigo científico que será encaminhado a revistas preferencialmente da área do Serviço Social.

Conforme Deslandes e Minayo (1994), as categorias são empregadas para se estabelecer classificações. Nesse sentido, trabalhar com elas significa agrupar elementos, ideias ou expressões em torno de um conceito capaz de abranger tudo isso. Este tipo de procedimento, de um modo geral, pode ser utilizado em qualquer tipo de análise em pesquisa qualitativa.

---

O período concebido da pesquisa estende-se de julho de 2008 a agosto de 2009. Tendo como banco de dados Fiocruz e Scielo, que apresentaram apenas um artigo sobre a referida temática e de forma superficial.

### **Uma matriz de análise para o serviço social**

As origens da referência à unidade familiar enquanto o objeto de intervenção em saúde antecede o PSF e surge centrada na figura do médico de família, segundo levantamento histórico da medicina familiar no Brasil (PAIM, 1986).

A estratégia Saúde da Família (PSF) conforme sua história de vida no Brasil é recente, ou seja, em 1991 foram formadas as primeiras equipes de saúde da família.

O programa saúde da família (PSF) é um movimento que se estruturou em 1966, nos EUA, quando alguns comitês formados pela americana Medical Association elaboraram documentos para uma política federal e estadual que iniciasse a formação de médicos de família em cursos de pós-graduação (FONTINELLE, 2008, p. 13).

Vale ressaltar que a estratégia do PSF foi iniciada no Brasil em julho de 1991, com a implantação do Programa de Agente Comunitário de Saúde (PACS), e em janeiro de 1994, constituiu-se as primeiras equipes de saúde da família, seu propósito era organizar a prática de atenção à saúde e substituir o modelo tradicional, levando a saúde para mais perto da família e melhorar a qualidade de vida dos brasileiros (FONTINELLE, 2008).

Investimento na atenção primária, prevenção e promoção à saúde, articulados com a assistência curativa e de alta complexidade, constituindo-se o PSF na porta de entrada do Sistema de Saúde. A decisão política de implantar o PSF nos municípios é um passo importante, porém, transformar essa decisão em atenção à saúde da população é consequência de um trabalho que depende da realidade e da articulação específica de cada gestão, bem como da organização da população sem desconsiderar o contexto macroestrutural.

O PSF enfatiza o exercício de práticas de humanização da atenção, como atividade de visita e intervenção domiciliar, vale ressaltar que cada equipe do PSF é composta no mínimo por um médico, um enfermeiro, um auxiliar de enfermagem e de quatro a seis agentes de saúde. Outros profissionais da saúde, a exemplo de dentistas, assistentes sociais e psicólogos, poderiam ser incorporados às equipes de apoio de acordo com as possibilidades e necessidade locais relatadas (FONTINELLE, 2008).

A visita domiciliar possibilita à equipe conhecer o meio ambiente familiar e o contexto de vida que está inserido o indivíduo/família, caracterizado por suas condições de moradia, higiene e relações socioculturais de saúde ou de assistência integral, de acordo com as situações observadas no domicílio, favorecendo a aproximação e o estreitamento de vínculo da equipe de saúde com a família, por ser mais sigilosa e menos formal, proporcionando mais liberdade para a família expor seus problemas pela disponibilidade de tempo (PINTO, 2004).

Nas equipes interdisciplinares, segundo Ohara e Saito (2008), é necessário definir alguns papéis como a finalidade de atingir os objetivos propostos na assistência domiciliar. As competências do profissional de Serviço Social na visita domiciliar são: avaliação, diagnóstico e acompanhamento social; encaminhamento das políticas públicas que viabilizam a resolução das questões econômicas, culturais e sociais do paciente e da família, bem como participar de ações de educação e saúde realizando ações educativas; produzir conhecimentos técnicos por meio de realizações de pesquisa e estudo da ação profissional e utilizá-los subsídios nas intervenções em saúde; participa de reuniões técnicas de discussão de caso e elaboração dos projetos terapêuticos; promover a intersetorialidade.

---

A Norma Operacional Básica da Assistência à Saúde - NOAS - editada pelo Ministério da Saúde em 2001, é um instrumento que amplia as responsabilidades dos municípios na atenção básica define o processo de regionalização da assistência, criando mecanismos para o fortalecimento da gestão do SUS, atualizando os critérios de habilitação para os estados e municípios (BRASIL, 2001).

A jornada diária é de 08 horas na prática de direção integral à saúde da família. Contar com os profissionais que podem se dedicar efetivamente a esse trabalho todos os dias da semana, esses profissionais estabelecem uma ligação efetiva com a comunidade, conhecer pessoalmente cada paciente, saber onde fica a casa de cada um quem são seus parentes, qual sua história de vida, de saúde. (BRASIL, 2008, p. 67).

A figura do Assistente Social enquanto membro da equipe multiprofissional do PSF, conforme Fontinelle (2008) ainda é ponto de questionamento e discussões pela natureza de sua formação e peculiaridade de sua qualificação, o assistente social torna-se “engrenagem” fundamental para deslinde da questão quase sempre obscura aos demais membros da referida equipe, entre os quais: diferenças sociais, diferenças étnicas etc.

Vale ressaltar que o Núcleo de Apoio à Estratégia Saúde da Família – NASF – tem sua configuração prevista na Portaria 154 de 24 de janeiro de 2008, republicada em 04 de março de 2008, e tem como foco ampliar a abrangência e o escopo das ações da atenção básica, bem como sua resolubilidade, apoiando a inserção da estratégia de Saúde da Família na rede de serviços e o processo de territorialização e regionalização a partir da atenção básica.

O processo de trabalho a ser desenvolvido pelos profissionais que compõem os NASF deverá ocorrer em parceria com os profissionais das Equipes de Saúde da Família.

Inserção no Serviço Social nesses Núcleos: ressalta-se que a justificativa para tal inserção pauta-se nas contribuições do assistente social voltados para a atenção integral à saúde. Mais do que ampliar espaço profissional, importa-nos a luta pela estruturação e qualificação das políticas públicas. Essa defesa não está descolada do desafio da qualificação da ESF.

Fontinelle (2008, p. 96) ressalta que “o Assistente Social poderia tornar mais fácil o trabalho das equipes multiprofissionais através de estratégias e meios de discussões dos problemas encontrados, além de proporcionar diagnóstico sociocultural da região atendida”.

A inserção do assistente social no PSF depende da vontade política de cada gestor e da articulação da categoria/população, a compreensão acerca do SUS nos leva a afirmar a necessidade do Serviço Social na construção dessa política em especial no PSF, na Resolução 216 de 06 de março de 1997 pelo Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde, reconhece o serviço social como profissional de saúde. Esta resolução complementou o texto da 8ª Conferência Nacional de Saúde, ampliou a compreensão da relação de saúde/doença como decorrência das condições de vida e trabalho, bem como propôs o acesso igualitário da população aos serviços de promoção, proteção e recuperação da saúde.

O Conselho Federal de Serviço Social – CFESS - mediante a Resolução nº 383 de 02 de março de 1999, caracteriza o assistente social como profissional de saúde, sem lhe conferir exclusividade. Portanto, a proposta de inclusão deste profissional no PSF justificou-se pelo entendimento técnico/político que reconhece a contribuição deste profissional na conformação do novo modelo assistencial de saúde proposto através da Estratégia Saúde da Família.

A abordagem interdisciplinar propõe estratégias de desenvolvimento das ações diferente da antiga abordagem, que priorizava apenas o saber médico. A integração dos diferentes domínios profissionais, resultando em condutas específicas, porém que reflitam as abordagens de saúde de cada categoria. Nesse sentido, faz-se necessário adentrar em alguns fundamentos da interdisciplinaridade para dizer da formação em saúde, buscando a integralidade (OHARA;

---

SAITO, 2008).

Nesse sentido, firma-se o compromisso ético-político assumido pela profissão com a democracia e a Justiça Social seja por sua formação teórico-metodológica que habilita a lidar com a realidade da classe trabalhadora em seu cotidiano. Isso tem se viabilizado mediante as atividades realizadas pelo Serviço Social no PSF, tendo em vida os encaminhamentos na perspectiva de afirmação dos direitos sociais.

### **Uma concepção de filantropia do serviço social e sua renovação**

O Serviço Social é uma profissão que assume compromisso ético-político com a democracia, a liberdade e a justiça social, desempenhando um importante papel na construção de uma sociedade mais justa e igualitária. Historicamente, o Serviço Social tem sido vinculado à implementação das políticas públicas voltados também para o planejamento, gestão, formulação, gerenciamento, monitoramento e avaliação.

A multidisciplinaridade é caracterizada pela justaposição de varias disciplinas em torno de um mesmo tema ou problema, sem o estabelecimento de relações entre os profissionais representantes de cada área no plano técnico ou científico. As várias disciplinas não colocadas lado á lado, carecendo de iniciativas entre si e de organização institucional que estimule e garanta o transito entre elas (OHARA; SAITO, 2008, p. 106-107).

No campo da saúde, o Serviço Social atualmente desempenha um papel importante junto às equipes de saúde da família, visto que o PSF o visa superar a fragmentação dos cuidados à saúde, humanizar as praticas de saúde e buscar a satisfação dos usuários; além do estímulo à organização comunitária para o afetivo exercício do controle social. Neste sentido, se coloca a importância do profissional de Serviço Social junto ao PSF, conforme a afirmação de Fontinelle (2008, p. 97):

Nesse contexto, temos que admitir a extrema necessidade de termos a figura do assistente social na orientação da condução das estratégias definidas para as áreas de atuação do PSF, cada sociedade possui uma maneira de ser e de ver o mundo, sobrevivendo como pode em um mundo de tanta violência e injustiça. Cada uma delas luta por respeito a sua diferença cultural e seus direitos básicos de cidadania, saúde e educação escolar diferenciada, terras, sobrevivência, trabalho e dignidade.

O serviço social como profissão tem caráter investigativo-interventivo, busca a promoção da cidadania na direção da universalização dos direitos sociais; assim representa, desta forma, uma mudança substantiva no sentido da vigilância à saúde, onde se espera uma intervenção interdisciplinar. O Serviço Social possui dentre as suas atribuições no campo da saúde, especificamente no PSF: atividades junto ao Conselho Local de Saúde e aos grupos organizados da comunidade; capacitação de agentes comunitários de saúde e de conselheiros comunitários de saúde; atividades socioeducativas, sobretudo a visita domiciliar.

### **Considerações finais**

Conhecer a contribuição do Serviço Social nas unidades básicas de saúde, junta ao Programa de Saúde da Família (PSF) é fundamental para proporcionar maior reflexão e identificação das ações do Serviço Social na saúde, sobretudo no PSF. É importante também mostrar à comunidade acadêmica e aos órgãos governamentais, a luta por uma política nacional para

---

inserção do profissional de Serviço Social nas Unidades Básicas de Saúde.

Ressalta-se, ainda, que a dificuldade de encontrar estudos científicos sobre este tema também incentivou a busca deste conhecimento.

Desta forma, a inquietude para estudar a contribuição do Serviço Social nas Unidades Básicas de Saúde, poderá contribuir para outros assistentes sociais pesquisarem sobre a importância do Serviço Social no campo da saúde. O profissional de Serviço Social deve desenvolver, na sua prática cotidiana, esforços no sentido de viabilizar os direitos de cidadania social com a melhoria da qualidade de vida, numa perspectiva de saúde, como direito social presente na norma legal e que não foi ainda totalmente acompanhada historicamente na prática dos profissionais de saúde.

Denominar e enumerar os desafios do Serviço Social no campo da Unidade Básica de Saúde ainda exige maiores aprofundamentos, considerado o fato das mudanças ocorridas cotidianamente; os desafios envolvem a instituição, os profissionais, os usuários e o próprio sistema vigente. Compreender a prática do Serviço Social no campo da saúde da família é levantar dados sobre sua atuação, envolve movimentar toda uma cadeia de necessidades e valores presentes no cenário em que se desenvolve essa ação.

Neste contexto, é preciso que o Serviço Social tome conhecimento e desperte um senso crítico acerca das desigualdades e exclusões ocorridas na saúde, salientando sua importância na esfera das unidades básicas de saúde.

## Referências

AMARAL, N. M. **A Contribuição do Serviço Social na defesa do Direito dos Usuários.** Pronto Socorro do Getúlio Vargas HGV/ Teresina-PI. FAR 2007 (Monografia de Conclusão de Curso).

BRASIL. **Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde.** Brasília: Ministério da Saúde, 2011. Disponível em: <[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas\\_direitos\\_usuarios\\_sau-de\\_3ed.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_sau-de_3ed.pdf)>. Acesso em: 12 jul. 2018.

BRASIL. **Mais Saúde: direitos de todos: 2008-2011/Secretaria-Executiva.** 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2008.

BRASIL. **Departamento de Atenção Básica: guia prático do programa de saúde da família brasileira.** Brasília: Ministério da Saúde, 2001.

BRASIL. **Código de Ética do Assistente Social.** Lei n. 8.662/93 de regulamentação da profissão. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 1997.

BRASIL. **Constituição da República Federativa.** Brasília: Câmara dos Deputados-coordenação de Publicações, 1996.

BRASIL. **Normas Operacional Básica do SUS/ NOB 01/06.** Brasília: Ministério da Saúde, 1996.

BRASIL. **Lei n. 8.742, de 7 de dezembro 1993.** Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8742compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8742compilado.htm)>. Acesso em: 12 jul. 2018.

---

DESLANDES, S.; MINAYO, M.C.S. **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade**. 22. ed. Petrópolis-RJ: Vozes, 1994.

FONTINELLE, K. J. **Programa Saúde da Família (PSF) comentado**. Goiânia: AB, 2008.

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

RUIZ, J. A. **Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

PINTO, R. F. **Pesquisa em PSF: Programa Saúde da Família**. Belém: GIR Gráfica e Editora, 2004.

PAIM, J. S. **Direito à Saúde cidadania e Estado**. Anais da 8ª Conferência Nacional de Saúde. Brasília, 17 a 21 de março de 1986. Disponível em: <[http://www.ccs.saude.gov.br/cns/pdfs/8conferencia/8conf\\_nac\\_anais.pdf](http://www.ccs.saude.gov.br/cns/pdfs/8conferencia/8conf_nac_anais.pdf)>. Acesso em: 12 jul. 2018.

OHARA, E. C. C.; SAITO, R. X. S. **Saúde da família: considerações teóricas e aplicabilidade/ organizadores**. São Paulo: Martinari, 2008.

SILVEIRA, B. **Minidicionário da Língua Portuguesa**: São Paulo: FTD, 2000.

VASCONCELOS, A. M. de. **As práticas do Serviço Social: cotidiano, formação e alternativa na área de saúde**. São Paulo: Cortez, 2002.

---

Artigo recebido em 20/05/2018. Aceito em 03/09/2018.

# A DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DO ASSISTENTE SOCIAL

## The Technical Documentation of the Social Assistant

Luiza Maria Lorenzini Gerber<sup>1</sup>

**Resumo:** Este artigo objetiva discutir a documentação técnica do Assistente Social, refletindo sobre o uso do instrumental técnico-operativo e a sua importância para acesso e efetivação dos direitos sociais. O assistente social nos diversos espaços sócio-ocupacionais elabora os seus objetivos profissionais e planeja sua metodologia de ação elencando os instrumentos e técnicas para sua intervenção. Aborda-se também a necessidade que os assistentes sociais têm de contínua qualificação. Os documentos técnicos, elaborados metodológica e tecnicamente em consonância com a legislação social e os preceitos éticos da profissão subsidiam efetivas respostas às diferentes demandas que chegam aos profissionais e contribuem para o acesso aos direitos sociais por parte dos usuários dos serviços.

Palavras-chave: Serviço Social. Instrumentos técnico-operativos.

**Abstract:** This article aims to discuss the technical documentation of the Social Worker, reflecting on the use of operational technical instruments and their importance for access and effectiveness of social rights. The social worker in the various social occupational spaces elaborates his professional objectives and plans his methodology of action, listing the instruments and techniques for his intervention. It also addresses the need for the social workers to be continuously qualified. The technical documents elaborated methodologically and technically in accordance with the social legislation and the ethical precepts of the profession subsidize effective answers to the different demands that reach the professionals and contribute to the access to the social rights by the users of the services.

Keywords: Social work. Technical-operative instruments.

### Introdução

Vivemos tempos muito difíceis, o desemprego e o subemprego elevam as situações de precarização das condições de vida de grande parte da população brasileira, esse quadro, em especial, agrava-se nas famílias com integrantes acometidos por doenças crônicas e/ou deficiências que os incapacitam, há uma crescente responsabilização da família para os cuidados com seus integrantes frágeis, a rede de serviços seja estatal, privada e/ou beneficente, é insuficiente para atender a todas estas demandas.

O estado brasileiro está fraco politicamente, em meio a um redemoinho de denúncias, a gestão do bem público é questionada continuamente, os escândalos financeiros e desvios de recursos são as manchetes diárias que parecem nem causar mais espanto.

Nos quedamos a pensar que não vivemos uma realidade, parece que somos personagens de um filme no qual não há “mocinhos” somente “bandidos”; vemos o mal se sobrepor ao bem, achando que não haverá saída.

Esta instabilidade favorece a retração do estado, o descaso para com as suas responsabilidades sociais, as cláusulas sociais da CF/88, são descumpridas e justificadas em nome do enfrentamento da “crise econômica”.

---

<sup>1</sup> Luiza Maria Lorenzini Gerber, CRESS nº 0968 12 R. Assistente Social na Fundação Nova Vida em Florianópolis – SC, professora tutora externa do Curso de Bacharelado em Serviço Social da UNIASSELVI, Polo de Florianópolis, Mestre em serviço social pela UFSC (2009). Currículo Lattes disponível em: <<http://lattes.cnpq.br/2815148444538913>>.

---

Nesse cenário, em condições de trabalho tão adversas, estamos nós, assistentes sociais, frente a frente com indivíduos, famílias e uma sociedade que espera respostas sob a forma do acesso aos serviços públicos essenciais.

Pela via individual, observa-se, cada vez mais, uma retomada do “eu” se sobrepondo ao coletivo, ao comunitário, ao familiar, conflitando com os deveres ditos familiares, nos quais os cuidados de uma geração para com a outra se tornam imperativos.

Estudiosos da sociedade relacionam esta instabilidade como um período em que a humanidade se depara com a chamada “marca da pós-modernidade” na qual é a própria vontade de liberdade individual, princípio que se opõe diretamente à segurança projetada em torno de uma vida estável.

Para explicar este fenômeno, Bauman (2001), cunhou o termo “**modernidade líquida**” para tratar da fluidez das relações em nosso mundo contemporâneo; o conceito reporta ao conjunto de relações e dinâmicas que se apresentam na atualidade e que se diferenciam das que se estabeleceram no que o mesmo autor denominou de “modernidade sólida” pela sua fluidez e volatilidade.

Na modernidade sólida, os conceitos, as ideias e as estruturas sociais eram mais rígidos e inflexíveis, os indivíduos sobre esta égide acatavam com maior flexibilidade os deveres familiares, os códigos não escritos que cada família elabora na sua trajetória.

Esta explicação contempla estudos sobre um grande período da história humana e da mesma forma marca as mudanças no pensamento e nas relações entre os seres humanos e instituições sociais.

Para Bauman (2001), a modernidade líquida emerge no momento em que a sociabilidade humana experimenta uma transformação que pode ser evidenciada nos seguintes processos: a metamorfose do cidadão, de sujeito de direitos para um indivíduo em busca de afirmação no espaço social; a passagem de estruturas de solidariedade coletiva para as de disputa e competição; o enfraquecimento dos sistemas de proteção estatal se relacionado, as intempéries da vida, gerando um permanente ambiente de incerteza; a colocação da responsabilidade por eventuais fracassos no plano individual; o fim da perspectiva do planejamento a longo prazo; e o divórcio e a iminente apartação total entre poder e política.

Neste contexto social, o individual, a disputa, o enfraquecimento da proteção social estatal, estão as famílias e os indivíduos com os quais o assistente social interage, sendo expressivo o número de famílias que têm se confrontado com as particularidades do envelhecimento e/ou adoecimento de um de seus membros, e os números aumentam progressivamente.

Este processo requer medidas e serviços especializados de intervenção social, sob a forma de ações socioeducativas para disseminar informações, verbal ou escrita, material elaborado por pessoas ou grupos de apoio às famílias e aos cuidadores, bem como a oferta de serviços públicos e cursos profissionalizantes para qualificar cuidadores para este público, em especial.

É visível e fato comprovado que o aumento da expectativa de vida da população é resultante dos avanços da tecnologia, da medicina e da ação preventiva do estado (evidenciados na vacinação em massa, cuidados na infância etc.).

Esta conquista social, contudo, se vista sob outro ângulo, apontam as consequências e as demandas, havendo um aumento efetivo da parcela de idosos na população, apresentando doenças crônicas, exigindo mudanças nas políticas públicas, pressionando distintamente o Estado, a sociedade e a família.

As políticas públicas devem responder à garantia dos direitos postos em Lei, assim, é papel do estado, juntamente à sociedade e à família, prestar atendimento às pessoas; isto exige uma interação, que se bem planejada tende a resultar em um trabalho organizado, articulado e eficaz.

---

Contudo, a nossa realidade evidencia a escassez de programas, a descontinuidade dos serviços que não contribuem para o enfretamento das demandas e responsabiliza cada vez mais o núcleo familiar.

Com o afastamento do estado, que cada vez mais se esquivava de suas atribuições legais, no Brasil é visível a carga de responsabilidade imposta às famílias, que tomam para si a responsabilidade para com os seus membros que enfrentam uma série das consequências naturais do ciclo de vida humano, como o envelhecimento, realizando as atividades inerentes ao cuidado de seus integrantes que se encontram nesta etapa da vida, estando doentes ou não.

### **Referencial teórico**

Antes de abordarmos o tema, é necessário situar o serviço social como uma profissão, pois a sociedade moderna em seu constante movimento absorve e/ou apresenta demandas para uma profissão e o coletivo dos profissionais delinea o agir profissional para atendê-las.

Freidson (1978) nos estudos sobre a sociologia das profissões reflete que para identificar os problemas de uma profissão, o sociólogo deve compreender, em primeiro lugar, como ela se desenvolve, como se organiza e sustenta sua independência ou autonomia; em segundo lugar, deve entender a relação do conhecimento e dos procedimentos profissionais com a organização profissional e desta com o mundo.

Nesta mesma lógica de estudo sobre as profissões, Pereira Neto (2001), afirma que uma profissão se estabelece a partir da combinação de três elementos: o domínio de um certo conhecimento, o monopólio do mercado e a formulação de normas de conduta.

Ao trazer esta discussão para o Serviço Social, observa-se que estes elementos estão vinculados à regulamentação profissional pela via de uma legislação específica (Lei de Regulamentação da Profissão – Lei nº 8.662/1993) que delega poder profissional somente aos graduados e regularmente inscritos no respectivo órgão de fiscalização profissional, o Conselho Regional de Serviço Social – CRESS.

A autorregulação e as normas de conduta, no caso do Serviço Social, estão delimitadas no Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais (aprovado em 13 de março de 1993 pela Resolução nº 273/93 e posteriormente alterado pelas Resoluções CFESS nº 290/94, 293/94, 333/96 e 594/11); também integram o arcabouço normativo da profissão os regimentos/estatutos dos órgãos de fiscalização profissional, tanto na esfera federal como nas regionais/estaduais; igualmente, as diretrizes curriculares aprovadas pela ABEPSS – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social, regulam o ensino. Assim, cabe evidenciar, o protagonismo do Serviço Social, ao longo de sua trajetória, desde seu início como profissão no Brasil em 1936, e que nestes 82 anos, foi acompanhando o movimento da sociedade brasileira, e em cada momento histórico, buscou e criou bases necessárias para sua razão de ser na sociedade.

Atualmente, o Assistente Social, está inserido em um cenário em que as múltiplas faces/expressões da questão social vêm aumentando exacerbadamente; sendo um desafio para o profissional neste contexto, a contínua capacitação, para suas atividades como elaboração, implementação, execução e avaliação das políticas sociais públicas; o que é da sua competência legalmente instituída, conforme art. 4º inciso I da Lei 8.662/93.

Assim, o processo de trabalho do assistente social junto aos usuários, ancora-se na ótica da inclusão, do acesso aos bens e serviços sociais, buscando sempre novas estratégias junto às equipes multidisciplinares e interdisciplinares e seus usuários, através de uma leitura crítica da realidade, refletindo sobre todas as mudanças que vêm ocorrendo de forma rápida e principalmente defender os direitos sociais dos usuários dos seus serviços profissionais.

Neste sentido, reportando-se novamente à Lei de Regulamentação, o inciso XI do mes-

---

mo artigo define também como competência profissional:

XI - realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades (BRASIL, 1993).

Ainda na mesma Lei, art.5º, que trata das atribuições privativas, tem-se o inciso: IV - realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social.

Dentro dos marcos de uma legislação, esta definição legitima o reconhecimento social de uma competência construída historicamente pela profissão, particularmente, no âmbito das políticas sociais, que constitui o campo de trabalho privilegiado dos assistentes sociais. Isso significa dizer que a realização de estudos socioeconômicos esteve presente no cotidiano do exercício profissional dos assistentes sociais ao longo da trajetória do Serviço Social, mas nem por isso manteve o mesmo significado e direção. A sua concepção e as questões implicadas na sua operacionalização se transformaram à medida que a profissão também se transformou, buscando responder aos desafios impostos pela realidade social (MIOTO, 2009, p. 482).

Portanto, discutir a documentação técnica do Assistente Social, abordar o instrumental técnico-operativo e a sua importância para acesso e efetivação dos direitos sociais é tema relevante, pois os assistentes sociais nos diferentes campos de intervenção, têm a responsabilidade, após a avaliação social, de emitir pareceres ou elaborar relatórios e laudos que visam subsidiar as ações em equipe no que se refere à assistência aos usuários e familiares.

Assim, discutir o cotidiano do trabalho, repensá-lo e se for viável, implementar mudanças/atualização no processo que cada um/a no seu dia a dia realiza é muito importante e vem ao encontro dos postulados ético-políticos da profissão.

E como isto se materializa? Como proceder?

Entende-se que isto é possível através da Lei 8.662/93 e do Código de Ética, tirando-os de letra morta das Coletâneas de Leis, para o cotidiano profissional e, principalmente, como profissionais, sendo mediadores entre estas Leis e os direitos dos usuários e familiares dos serviços.

É o saber profissional que na intervenção direta com os usuários se materializará para o deslinde de suas demandas, a escuta qualificada, a observação, os encaminhamentos vindos de outros profissionais subsidiarão a intervenção associada aos instrumentos e técnicas específicos da profissão.

Evidencia-se aqui o protagonismo do Serviço Social, o não conformismo, a crença de que é possível modificar a realidade, que é possível atuar sob os postulados ético legais e mediar o acesso dos usuários às políticas sociais.

O agir profissional se efetiva a partir da formulação de objetivos para a ação, esta deve ser caracterizada, a partir da leitura da realidade institucional, das demandas e das necessidades dos sujeitos que estão vinculados a um determinado serviço.

A abordagem destes sujeitos, bem como os instrumentos técnicos operativos vinculam-se com a atividade fim da instituição na qual o assistente social atua.

Assim, a abordagem dos sujeitos/usuários pode se concretizar sob a forma de atendimento individual, grupal, por telefone, pessoalmente, por escrito/questionário, eletronicamente...); a abordagem escolhida e/ou necessária para efetivar a ação pode requerer diferentes instrumentos técnico-operativos (entrevistas, reuniões, grupos, assembleias, encaminhamentos, visitas domiciliares, estudo, relatórios, laudos e pareceres).

---

Esta escolha e/ou delimitação deve ser referenciada em um **Plano de Ação**; este definirá o processo de trabalho do/a assistente social para responder às demandas e necessidades, sejam estas dos usuários ou da instituição.

O Plano de Ação se constitui em uma ferramenta para o acompanhamento do processo de trabalho, das atividades do cotidiano; pode incluir um detalhamento das mesmas, desde as mais simples até as mais complexas; nele, estarão delineadas as ações e os instrumentos necessários para atingir o resultado desejado, para concretizar os objetivos.

Há instituições, por exemplo, voltadas ao atendimento da saúde que o Serviço Social detalha no Plano de Ação o Procedimento Operacional Padrão – POP, “que estabelece de forma minuciosa os detalhes de um processo, elencando aspectos como sequência de procedimentos, materiais utilizados, cuidados a serem observados, responsáveis pelas etapas e quaisquer outras informações relevantes para que a tarefa seja realizada dentro do padrão de qualidade esperado” (QUALYTEAM, 2015, s.p).

O POP é uma estratégia que pode ser utilizada no planejamento do trabalho das equipes multiprofissionais, visto que expõe em uma linguagem simples o passo a passo de cada ação.

Cabe ressaltar que se deve atentar que não estamos nos referindo a etapas de coisas inanimadas e, sim, de ações com pessoas, famílias que têm singularidades e que não são iguais, podem vivenciar situações similares, mas não iguais, neste sentido é que o profissional se destaca, porque individualiza cada ação, a realiza com uma intencionalidade e ao utilizar do seu saber, da leitura da realidade, de sua prática acumulada, materializa a práxis.

É importante sinalizar que a profissão vive na atualidade, um período que Netto (1996) denomina de “maturidade acadêmica e profissional do Serviço Social”. Iamamoto (2004), em reflexão similar, analisa os desafios postos ao assistente social e define as três dimensões e as respectivas competências que o profissional deve dominar para enfrentar os desafios sociais do tempo atual: a dimensão teórico-metodológica, a dimensão técnico-operativa e a dimensão ético-política.

As diretrizes curriculares para o ensino de serviço social privilegiam a formação para habilitar o profissional a enfrentar os desafios da prática, preparando-os para serem competentes nestas três dimensões.

Quanto ao profissional, cabe lembrar a questão da ética que permeia todo o agir: o Código de Ética (BRASIL, 1993, p. 24) que expressa o princípio fundamental:

“X- Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional”.

É dever ético a contínua qualificação para primar pela qualidade dos serviços prestados aos usuários, isto significa dizer que não basta a graduação, a inscrição no CRESS e a vaga de trabalho como assistente social, a ética nos impõe o contínuo aprimoramento.

Como já sinalizado, tanto o lócus institucional, como a natureza do serviço prestado irá requerer do profissional um plano de ação e a escolha dos instrumentos mais adequados para alcançar os objetivos.

Os instrumentos utilizados pelo assistente social objetivam efetivar uma ação de intervenção na realidade, sendo que esta ação visa sempre o acesso e melhorias por parte dos usuários que apresentam vulnerabilidade, risco social, enfim, fazer valer os direitos dos cidadãos mandatários das políticas públicas e dos serviços sociais.

O assistente social tem na linguagem o seu principal instrumento de trabalho, mas para além da linguagem, Lazzarini e Ruaro (2009) defendem que os instrumentos podem ser de apreensão da realidade ou de intervenção na realidade.

Assim, a visita domiciliar, a entrevista, a observação e a perícia social, por exemplo, são instrumentos de apreensão da realidade; os encaminhamentos, as reuniões, as assembleias entre

---

outros, são instrumentos de intervenção na realidade.

Neste sentido, se apresenta uma breve revisão conceitual dos mesmos, ou seja, a entrevista, a visita, a reunião, a observação, as dinâmicas, a orientação, os encaminhamentos, o laudo social, a perícia social, o estudo social, o parecer social, bem como a discussão de modelos de estudo e parecer social.

A entrevista é um dos instrumentos de trabalho do assistente social e que na trajetória da profissão foi utilizada com diferentes perspectivas e técnicas; no contexto deste estudo, a concepção de entrevista se distingue da definição de “conversa casual entre duas pessoas”, de uma mera coleta de dados ou de um instrumento para encaminhamento.

Ela se constitui em um momento de interação entre profissional e usuário, podendo ocorrer de forma individual e/ou grupal; a interação propiciará a confiança do usuário para com o profissional e este irá fornecer/repassar informações relevantes que o profissional utilizará para subsidiar sua intervenção.

É também um espaço de troca e construção de conhecimento mútuo, que através da linguagem e da relação entre profissional e usuário torna-se possível a troca de informações, a ampliação da consciência política, também possibilita a reflexão e a intervenção sobre a realidade, para propiciar a transformação.

Este instrumento se diferencia de um diálogo comum entre pessoas porque os papéis dos sujeitos são diferenciados, há o entrevistador e o entrevistado, assim, um sujeito irá expor sua situação de vida, conflitos, dificuldades etc.; o outro, fará a apreensão de dados/informações para compreender, identificar, constatar determinadas situações para posteriormente opinar profissionalmente sobre a situação evidenciada.

Evidencia-se que ao realizar uma entrevista, o/a assistente social está realizando uma ação teórico metodológica, “uma atividade profissional com objetivos a serem alcançados, que coloca frente a frente uma ou mais pessoas que estabelecem uma relação profissional, através de suas histórias” (LEWGOY, 2007, p. 3).

É importante ressaltar que toda entrevista em Serviço Social possui uma intencionalidade, e esta precisa ser explicitada para o usuário no início; assim, o mesmo terá o direito de escolher se participará ou não do processo.

O usuário é um sujeito, é necessário estimulá-lo a opinar, por isto há o requisito dos esclarecimentos iniciais, a sua decisão será consciente sob o poder da informação da qual se apropria.

A visita domiciliar é um instrumento técnico-operativo utilizado cotidianamente pelo assistente social. Amaro (2003, p. 13) a define como: “uma prática profissional, investigativa ou de atendimento, realizada por um ou mais profissionais, junto ao indivíduo em seu próprio meio social ou familiar”.

A sua utilização, propicia que o profissional identifique in loco a realidade em que vivem os usuários dos serviços sociais, o seu território; esta ida ao local de moradia possibilita a identificação de situações que no atendimento institucional não são possíveis e/ou não são informadas, a entrevista realizada no decorrer da visita domiciliar proporciona uma coleta de dados mais eficaz.

Neste contexto, o exercício da técnica de observação é muito importante, porque evidencia que as situações de moradia não estão dissociadas das condições de vida, das singularidades de uma determinada comunidade e/ou território.

Cabe ressaltar que a visita domiciliar, a entrevista e a observação irão subsidiar a elaboração do estudo social que é utilizado amplamente em vários campos, a coleta das informações e a interpretação da história social e das demandas embasam o diagnóstico da situação dos interessados.

---

No passado, a visita domiciliar foi utilizada pelo Serviço Social sob um ideário de regramento, de fiscalização para disciplinar a família operária às mudanças exigidas pelo modelo capitalista, no qual a força de trabalho deveria ser priorizada, sendo que as regras do mundo fabril deveriam ser amplamente disseminadas.

Infelizmente, ainda permanece no ideário popular a associação de visita domiciliar “como um ato fiscal”, aonde o profissional irá “inspecionar”.

É a postura profissional que diferenciara esta ação; evidencia-se no campo da saúde, a demanda vinda dos demais profissionais da equipe que solicitam visitas prévias aos domicílios em situações de preparação para a alta hospitalar, para planejarem as ações de alta, as demandas do paciente e familiares para os subseqüentes cuidados domiciliares.

Referente às questões éticas, é importante ressaltar o respeito e o sigilo profissional; a ação deve primar para que se estabeleça uma relação entre o usuário e o profissional ancorada na ética profissional; porque ela estabelece limites para o agir profissional, impondo direitos e deveres que devem ser observados com rigor.

Para a sua realização, a visita domiciliar exige do profissional uma preparação antecipada para que os objetivos definidos sejam alcançados; ela não possui caráter formal, e isto propicia que o usuário exponha com mais facilidade seus problemas e o assistente social poderá assim intervir com mais eficácia, informando e orientando as providências que irá realizar, bem como encaminhar os usuários para que possam acessar os seus direitos.

Neste sentido, há que se ter em mente, que não é um simples “ir” sem um planejamento prévio, não é uma visita qualquer; ela deve ter objetivos bem definidos. A visita domiciliar para Miotto (2001, p. 148) “tem como objetivo conhecer as condições (residência, bairro) em que vivem tais sujeitos e apreender aspectos do cotidiano das relações, aspectos esses que geralmente escapam à entrevista de gabinete”.

Igualmente, deve ser planejada quando se tratar de uma visita de equipe, diferentes olhares e/ou indagações irão aflorar, é de bom tom definir previamente um breve roteiro que norteará o procedimento.

A reunião se caracteriza por ser um espaço coletivo, tem o objetivo de refletir sobre determinado tema/assunto, sobretudo objetiva tomar uma decisão sobre este; pode ocorrer com a participação de diferentes sujeitos, usuários, com a equipe de profissionais de uma instituição, com as chefias.

É um instrumento utilizado pela maioria dos assistentes sociais, é o momento em que as informações e os recursos coletados precisam ser socializados entre as pessoas envolvidas, ou que tenham interesses em comum, nesta perspectiva o assistente social junto aos demais integrantes têm um tempo para refletir e socializar as informações, devendo as decisões serem tomadas pelos participantes, evitando contradições e autoritarismo, prevalecendo a democracia.

Via de regra, como a decisão deverá ser tomada pelo coletivo, isto exige de quem a coordena, uma postura democrática, contudo esta postura não pode ser confundida com o “deixar solto” sem o devido controle, porque a tomada de decisão é um espaço político no qual confrontam diferentes interesses e por isto a importância de uma coordenação democrática que propicie a expressão e a participação de todos que estão reunidos.

Quando bem organizadas e conduzidas, as reuniões tornam-se poderosos instrumentos de socialização de informações, troca de experiências, decisões compartilhadas, alinhamento conceitual, solução de conflitos e pendências.

Importante observar:

- confirmar primeiro a necessidade da reunião;
- definir uma pauta clara, curta e objetiva;
- dimensionar o tempo necessário para o equacionamento da pauta. Evitar reuniões com

---

pautas imensas e, conseqüentemente, longas, às vezes intermináveis;

- ter clareza de quem realmente deve participar da reunião. As demais pessoas poderão ser informadas ou ouvidas de outras maneiras. Fazer reuniões e não assembleias;
- informar aos participantes da reunião, com antecedência: pauta, horário, local, data, tempo previsto para reunião;
- começar a reunião na hora marcada. Não esperar retardatários. Criar disciplina;
- controlar o tempo da reunião, das exposições, dos debates. Buscar concisão;
- zelar pelo direito de participação de todos. Incentivar a participação dos mais tímidos, sem forçá-los a falar;
- evitar conversas paralelas. Combater a dispersão;
- elaborar, ao final de cada reunião, uma síntese do que foi tratado e decidido;
- registrar e socializar os resultados.

A observação se relaciona à percepção, à utilização dos sentidos humanos (visão, audição, tato, olfato e paladar), consiste em apreender um fenômeno ou fato que ajude a explicar a compreensão da realidade, do objeto do trabalho e, assim, encontrar os caminhos necessários aos objetivos a serem alcançados; é uma atividade mental e, ao mesmo tempo, técnica (SOUZA, 2000).

A observação é um importante instrumento para a tomada de decisão, o assistente social necessita treinar continuamente sua percepção, isto o auxiliará a desvelar situações que, muitas vezes, não são ditas, expostas, sempre é importante fixar-se nos objetivos propostos para o trabalho técnico.

A dinâmica de grupo é uma técnica profissional que pode ser utilizada em diferentes momentos, contudo, é pouco estudada no Serviço Social; o trabalho do assistente social com grupos permite a sua utilização mais frequente, mas pode ser utilizada para iniciar uma reunião, para descontrair os participantes antes de iniciar o trabalho.

Sousa (2008) explicita que a técnica pode ser utilizada para provocar um debate com um número maior de pessoas, ou mesmo atender a um número de usuários que vivenciam situações parecidas e que se sentirão mais descontraídos para exporem seus conflitos, dúvidas, singularidades.

É importante explicitar que os campos de atuação, bem como o estágio do ciclo de vida dos usuários devem ser levados em conta ao se programar uma dinâmica; é um instrumento que se adapta aos objetivos profissionais, a dinâmica de grupo deve estar em consonância com as finalidades estabelecidas pelo profissional, há que se considerar os tipos de dinâmicas, pois dependendo do grupo, ela pode ser entendida como uma brincadeira que infantiliza e não tem propósito.

A orientação, para esta ação, é se ater ao significado da palavra orientar, que segundo o Dicionário Informal (s.d.), é “indicar a alguém alguma direção a ser seguida. Encaminhar um indivíduo a algum lugar. Acompanhar. Informar. Se guiar por determinado ponto referencial”, ações estas que são intrínsecas ao cotidiano profissional.

Assim, a orientação para o Serviço Social está relacionada ao sentido de direcionar, isto é, levar o usuário do serviço a reconhecer as possibilidades existentes na rede socioassistencial para o atendimento de suas demandas.

Ao se particularizar a ação para uma determinada instituição, a orientação pode voltar-se para esclarecer dúvidas, sugerir possíveis escolhas, informar critérios de seleção, direitos sociais no contexto jurídico legal do país, entre outras.

Os assistentes sociais, em seu cotidiano, estudam a realidade social brasileira e trabalham, em sua maioria, diretamente com a população, ficam face a face com as expressões da questão social, com as demandas e singularidades dos usuários dos serviços, por isso, podem

---

analisar as diferentes situações e podem ser importantes fontes de informação e de orientação, tanto para os usuários como a sociedade em geral.

Neste sentido, ao acolher e ouvir atentamente os usuários/familiares e/ou cuidadores, qualificando a escuta, o profissional terá condições de decodificar as demandas e realizar a orientação mais adequada à situação vivenciada pelos usuários dos serviços.

O encaminhamento é um procedimento de articulação da necessidade do usuário com a oferta de serviços oferecidos; deve ser sempre formal, seja para a rede socioassistencial, seja para outras políticas.

Quando necessário, deve ser precedido de contato prévio com o serviço de destino para contribuir com a efetivação do encaminhamento e sucedido de contato para o retorno da informação.

Os encaminhamentos são efetuados quando o usuário apresenta a necessidade de um atendimento inexistente na estrutura do serviço na qual está inserido, tais como: atendimento médico, odontológico, de regulamentação dos documentos pessoais e profissionais, podem envolver instituições da rede socioassistencial ou outras, na intenção de complementar a intervenção/atendimento.

Assim, pode-se afirmar que ele se caracteriza pela busca de resolução de problemas vivenciados pelos usuários, porém é importante chamar a atenção para a forma como ele é utilizado por profissionais e instituições, na prática, é possível observar o mau uso deste instrumento, quando muitas vezes o usuário é somente informado que o que ele busca não é ofertado em determinado local.

Sobre isso, Sarmiento (2000, p. 104) manifesta sua preocupação:

O encaminhamento, muitas vezes confundido com transferência de responsabilidade entre setores e organizações, torna-se um serviço sempre parcial e insuficiente, exigindo novos retornos através de uma recorrência burocrática e do disciplinamento em percursos infundáveis nos corredores institucionais, que acabam por reforçar a dependência e, muitas vezes, a perda de autoestima. Quando muito, conseguem, através da garantia de alguns recursos, uma satisfação compensatória em meio às informações controvertidas e às respostas insuficientes às demandas criadas. O encaminhamento ainda não é compreendido como a busca de uma solução para os problemas e situações vivenciadas pela população, como garantia de seus direitos.

Em muitas situações, o encaminhamento tal como deve ser, não se efetiva, profissionais envolvidos em diferentes atividades, nem sempre têm tempo para realizar o contato prévio com outras instituições, o ato de parar, sentar e elaborar um resumo da história, das demandas do usuário ocupa tempo e aparenta “não ser trabalho” porque a resolutividade da situação não está ao alcance do profissional naquele momento.

Mesmo diante de todas as dificuldades, é necessário lembrar a questão ética que envolve a ação; encaminhar é referenciar o usuário para outro serviço vai muito além de um simples papel rasgado com um nº de telefone e o nome do profissional com a informação do tipo: “procure esta pessoa que ela resolverá sua situação”.

O usuário ao chegar em outra instituição começa novamente a repetir sua história, suas mazelas, o que Sarmiento (2000) expõe como percursos infundáveis nos corredores institucionais, que acabam por reforçar a dependência e, muitas vezes, a perda de autoestima.

Observa-se, muitas vezes, que os usuários têm dificuldades de se expressar, de expor o que vivenciam, de informar suas necessidades, e o que acontece? Para a nova intervenção ele irá novamente expor suas dificuldades, seu sofrimento, e infelizmente poderá não ter sua situação resolvida. Importante lembrar que as Tecnologias de Informação (TI), permitem organizar

---

previamente modelos simplificados de encaminhamentos, que podem ser incluídos nos programas de TI de instituições de saúde, prontuários eletrônicos e que muito ajudam no cotidiano profissional.

O estudo social é referenciado pelo CFESS como um processo metodológico de especificidade do assistente social, “que tem por finalidade conhecer com profundidade, e de forma crítica, uma determinada situação ou expressão da questão social, objeto da intervenção profissional” (CFESS, 2007, p. 42).

Constitui-se atividade do cotidiano profissional do assistente social, em determinadas instituições, com maior ênfase, outras nem tanto, contudo, independentemente de ser realizado com frequência ou não, o profissional deve valer-se das competências profissionais, visto que elas darão sustentação a sua intervenção.

Mioto (2001), expõe que tanto o Estudo Social como a Perícia Social devem estar ancorados na competência técnica, ou seja, na habilidade do profissional para utilização de seus instrumentos de trabalho: observação, entrevista, visita domiciliar e documentação; na competência teórico-metodológica, que é a base de conhecimentos necessária para desenvolver a perícia social, a organização do processo e teorias, diretrizes, leis e normatizações relativas aos direitos sociais dos usuários nos diferentes etapas do ciclo vida humano (criança e adolescente, direito de família etc.).

Também, na autonomia, que é a liberdade para decidir e emitir sua opinião profissional, escolhendo os sujeitos que serão envolvidos, bem como os instrumentos operativos a serem utilizados e a documentação para estudo; o compromisso ético, que atende aos princípios e normas para o exercício profissional contidos no Código de Ética do Assistente Social, entre os quais destacam-se: ampliação e consolidação da cidadania; posicionamento em favor da equidade social e justiça social; não discriminação por questões de classe social, gênero, etnia, nacionalidade, religião, opção sexual e condição física; sigilo profissional.

Mioto (2009) expõe que a perspectiva crítica no Serviço Social revolucionou a maneira de conceber e conduzir os estudos socioeconômicos; as mudanças alcançam o relacionamento entre os sujeitos, as novas configurações de família; com a intervenção voltando-se para a perspectiva dos direitos, para a lógica da inclusão, observando-se os limites éticos e legais para intervenção.

Mioto (2009), encaminha sua reflexão para esclarecer que:

O avanço e consolidação do debate da profissão no bojo da teoria crítica fizeram surgir várias aproximações que passaram a ser construídas para redimensionar a prática dos estudos socioeconômicos em diferentes espaços sociocupacionais, especialmente aqueles vinculados ao campo das políticas públicas, com destaque à seguridade social e ao campo sociojurídico. **Nesse processo de construção do debate, os estudos socioeconômicos também foram se afirmando terminologicamente como estudo social**, simplesmente. As manifestações provindas das diversas áreas profissionais têm insistido na importância dessa ação profissional e têm destacado a realização dos estudos sociais sob o ponto de vista da totalidade e da garantia de direitos. A ação profissional dos assistentes sociais é reveladora do compromisso dos assistentes sociais com a matriz da teoria crítica (MIOTO, 2009, p. 485, grifo nosso).

Assim, indaga-se: o que são, para que são e onde acontecem os estudos socioeconômicos e/ou estudos sociais?

Os estudos socioeconômicos e/ou estudos sociais, se constituem em um conjunto de procedimentos, atos e atividades realizados de forma responsável e consciente elaborados pelo assistente social e que evidenciam tanto a dimensão operativa como a dimensão ética; são estruturados a partir das demandas dos sujeitos para os quais a ação está dirigida, da escolha das

---

formas de abordagem desses sujeitos, bem como pela utilização dos instrumentos técnico-operativos e pela produção dos documentos técnicos.

Operacionalmente, os estudos socioeconômicos/estudo social podem ser definidos como o processo de conhecimento, análise e interpretação de uma determinada situação social. Sua finalidade imediata é a emissão de um parecer formalizado ou não sobre tal situação, do qual o sujeito demandante da ação/usuário depende para acessar benefícios, serviços e/ou resolver litígios. Essa finalidade é ampliada quando se incluem a obtenção e análise de dados sobre as condições econômicas, políticas, sociais e culturais da população atendida em programas ou serviços, a partir do conjunto dos estudos efetuados como procedimento necessário para subsidiar o planejamento e a gestão de serviços e programas, bem como a reformulação ou a formulação de políticas sociais (MIOTO, 2009, p. 488).

Os estudos sociais, como já sinalizado se destinam ao acesso dos usuários dos serviços sociais aos seus serviços e programas; neste sentido, conhecer este sujeito, sua realidade, sua relação social é preponderante. Miotto (2009, p. 488) refere que no aparato jurídico legal brasileiro (CF/88, Código Civil, Legislação Social) “a família é reconhecida como instância de proteção social, inclusive em termos legais”.

Defende a autora, que a realização dos estudos sociais implica, em termos gerais, em conhecer a família, como é a sua estrutura, suas relações, formas. Deve-se analisar como a família desempenha seu papel de proteção para com seus membros e qual a resposta que recebem do Estado/Sociedade para as suas necessidades.

Afirma também, que o estudo social é um trabalho complexo, ele exige sintonia com os marcos teóricos que orientam o profissional, e “que a falta dela pode redundar numa ação profissional que reduz o social ao familiar e a proteção social à solidariedade familiar” (Miotto, 2009, p. 489); a falta de sintonia entre o real e a teoria pode conduzir o profissional a reduzir sua visão de totalidade e a não perceber a lógica dos direitos e da cidadania.

Para sua materialização, o estudo social deve ser realizado como já exposto, de acordo com os princípios dispostos no Código de Ética Profissional do Assistente Social, ao abordar os sujeitos, os mesmos devem ser informados sobre os objetivos da sua realização, devendo ser explicitado o dever sobre o sigilo profissional.

Cabe ressaltar que não há um “modelo, uma receita” de como fazer/copiar/adaptar o estudo social; ele terá sua gênese na realidade institucional, nos seus objetivos e na legislação que acolhe os direitos sociais dos sujeitos demandatários, assim, evidencia-se ser necessário que o profissional de serviço social e/ou equipe, delimitem pontos/temas que sejam preponderantes para a equipe e que isto norteie o “modelo a ser adotado”.

No que se refere a um conceito comum sobre estudo, perícia, relatório, laudo ou parecer social; em diferentes obras encontram-se pequenas diferenças, mínimas que sejam, além das reflexões de Miotto (2009), ressalta-se o conceito de Fávero (2003, p. 42-43):

Estudo Social é um processo metodológico específico do Serviço Social, que tem por finalidade conhecer profundamente e de forma crítica, uma determinada situação ou expressão da questão social de sua fundamentação rigorosa, teórica, ética e técnica, com base no projeto da profissão, depende a sua devida utilização para garantia e ampliação de direitos dos usuários dos serviços sociais do sistema de justiça.

Rey (2009) enfatiza que o estudo social precisa estar em consonância com o agir profissional; ele dará origem ao relatório/laudo/avaliação e, por consequência, é ação do/a profissional de serviço social; a autora se reporta à Lei de Regulamentação da Profissão de Assistente

---

Social (8.662/1993), que em seu artigo 5º, estabelece quais são as atribuições privativas.

O “estudo social” não é citado textualmente na lei, nem como competência (artigo 4º), nem como ação privativa (artigo 5º); contudo, ao ser concebido como ação interventiva, o estudo social, dará materialidade a uma opinião técnica, em matéria de serviço social; um documento será elaborado pelo/a profissional. Sob esta lógica, Rey (2009) considera que a ação está contemplada na Lei e é de exclusividade do assistente social.

Na publicação do CFESS (2014, s.d.): “atuação de assistentes sociais no sociojurídico - subsídios para reflexão” há uma referência de que o estudo social é retratado, com diferentes denominações, a qual corresponde aos objetivos do estudo e às características do espaço institucional: Relatório de Vistoria; Avaliação Social, Acompanhamento Social, Laudo de Perícia Social, Laudo Social, Relatório Social, Parecer Social, Exame Criminológico, entre outros.

Conforme a Resolução CFESS nº 557/2009, o parecer pressupõe a devida e necessária competência técnica, teórico-metodológica, autonomia e compromisso ético e como ação privativa.

Mesmo na sua atuação em equipes multiprofissionais, no parecer social, o assistente social deve destacar a sua área de conhecimento separadamente, delimitar o âmbito de sua atuação, seu objeto, instrumentos utilizados, análise social e outros componentes que devem estar contemplados na opinião técnica (CFESS, 2009).

Isso quer dizer que outros relatórios/encaminhamentos podem ser assinados pelos diversos componentes da equipe multiprofissional, mas, se for necessário constar o parecer social, este precisa estar destacado do texto e ser signatário somente o profissional de serviço social.

O relatório social se constitui na materialização escrita das atividades desenvolvidas na área de atuação do profissional (visitas domiciliares, entrevistas, contatos, informações e providências tomadas, bem como as suas justificativas).

O relatório não é um boletim informativo, ele é sistematizado a partir da ação desenvolvida em determinado campo de atuação/trabalho, por esta razão, seu roteiro/forma de elaborá-lo não pode ser homogeneizado e utilizado para todos os campos, ele assumirá características específicas dependendo da instituição, da política social que norteia a intervenção, entre outras. “Os tipos de relatórios produzidos pelo Assistente Social são tão iguais à quantidade de possibilidades de realizar diferentes atividades no campo de trabalho. Assim, qualquer tentativa de classificação dos relatórios é tão somente uma breve aproximação com essa gama de probabilidades” (SOUSA, 2008, p. 130).

Sousa (2008) também ressalta a atenção que se deve ter com o destinatário, para o autor, é importante saber para quem se escreve (e, portanto, escrever bem), é um outro assistente social? Um gestor? Um profissional da área jurídica? Um profissional da área médica? Um psicólogo? Um administrador?

A atenção à escrita e ao destinatário é importante no sentido de prevenir o uso indevido de termos técnicos de uma determinada profissão, na qual pode-se incorrer no erro de usá-los e passar a impressão de “adonar-se” do domínio de outra profissão ou mesmo por ignorar os significados dos termos ou utilizá-los de forma equivocada.

Por esta razão, quando no corpo dos documentos que acompanham o relatório social não existir laudos/atestados de médicos, por exemplo, não devem ser feitas afirmações do tipo:

- **“a Sr.ª. X apresenta a doença Y”**; se houver um atestado médico, pode-se relatar: “A Sr.ª. X, de acordo com o atestado médico anexo (médico “B”) apresenta doença relacionada ao CID 10 X. Obs.: os médicos, de maneira geral, não nominam a doença e sim delimitam o CID (Código Internacional de Doença); **se não houver** um atestado de outro profissional, fazer referência tipo: o entrevistado relatou....
- **“A criança apresenta déficit intelectual...”**; -“a mãe de “M” no decorrer da entrevista,

---

referiu que seu filho de 9 anos frequenta a escola regularmente e até o momento não está alfabetizado e que “M” apresenta dificuldades na escola, expondo que já lhe foi informado que a criança apresenta atraso cognitivo; não deve o assistente social afirmar diagnósticos sem o devido laudo profissional.

- “**O idoso Sr. “Z” teve um derrame, é totalmente dependente, não fala, não anda...**”; - “relata a esposa, que o Sr. “Z” foi internado e que foi diagnosticado que o mesmo foi acometido de um AVC – Acidente Vascular Cerebral, que desde então, permanece acamado, não se locomove sozinho, sendo dependente de terceiros para as atividades de vida diária (alimentação, higiene etc.)”.
- “**A paciente é esquizofrênica, toma remédios de tarja preta**” - “observa-se pelas receitas médicas apresentadas e prescritas por um psiquiatra, que a paciente realiza tratamento especializado, sob uso contínuo de medicamentos dispensados e/ou vendidos sob controle farmacêutico restrito”.

Observa-se, infelizmente, o demasiado uso de linguagem coloquial em estudos sociais, relatórios técnicos em geral, alerta-se para o cuidado ao usar a linguagem coloquial, se for para melhor entendimento do relato, ao usá-la, fazê-lo entre “aspas”, para sinalizar a exceção do uso.

Quando o relatório é produzido para o próprio Assistente Social ou para a própria equipe que ele/a integra e desenvolve seu trabalho, os relatórios podem ser denominados de **internos** (de uso e manuseio do profissional ou da equipe que ele compõe) e **externos** são os que se destinam ao uso e manuseio de agentes exteriores à equipe (SOUSA, 2008).

O Parecer Social integra o estudo social, no qual o assistente social, subsidiado pelos dados coletados no decorrer do mesmo e cuja análise ocorreu sob o referencial teórico da profissão, expressa a sua posição técnica para uma situação em questão (a que gerou o estudo social) opinando como a mesma poderá ser solucionada.

Um parecer social é uma avaliação teórica e técnica realizada pelo Assistente Social dos dados coletados. Mais do que uma simples organização de informações sob a forma de relatório, compete ao Assistente Social avaliar essas informações, emitir uma opinião sobre elas. Uma opinião que deve estar fundamentada, com base em uma perspectiva teórica de análise [...]. A emissão de um parecer social pressupõe a existência de um relatório social (interno ou externo). Por razões óbvias: um profissional só pode emitir uma opinião sobre um fato que foi dito, no caso, escrito. Assim, o parecer é a conclusão de determinado trabalho – seja de um atendimento individual, seja de um conjunto de instrumentos utilizados durante determinado processo de intervenção [...]. Assim, o parecer social deve também conter sugestões de novas ações que precisam ser desenvolvidas junto àquela situação – ações estas que serão desenvolvidas ou pelo próprio Assistente Social, ou por outros agentes profissionais (daí a necessidade de se pensar a produção da escrita tendo como parâmetro o destinatário do texto, isto é, para quem se escreve) (SOUSA, 2008, p. 130).

Como exposto anteriormente, se no documento elaborado for necessário constar o Parecer Social, este, precisa estar destacado do texto e ser assinado somente pelo profissional de serviço social. Ressalta-se que é importante lembrar que o parecer é a avaliação técnica sobre os dados levantados; **não é parecer** a simples menção de: **somos favoráveis porque enquadra-se no que dispõe a Lei “X”**.

A Perícia Social, para fins didáticos, é possível separar as ações técnicas, contudo, na realidade institucional, as mesmas ocorrerem de forma interligada, como um todo, a realidade é multifacetada e como tal conduz o profissional a ouvir, observar, encaminhar, coletar dados, etc, em um mesmo momento e/ou espaço, não sendo possível “separar em compartimentos” as demandas dos indivíduos e/ou famílias.

---

Neste sentido, a sistematização da Perícia Social pode ser realizada com o aporte dos dados coletados em entrevistas, observações, visitas domiciliares e/ou institucionais, estudos de prontuários, documentos institucionais e/ou pessoais/familiares.

Importante ressaltar que o profissional perito, tem como objetivo elucidar uma situação em que existe conflito e que necessita de um olhar “externo” técnico sobre o conflito instalado; seu campo de atuação circunscreve as diferentes políticas sociais, podendo ou não estar vinculado à Justiça; esta, em caso de disputas ou mesmo com evidências de violação de direitos poderá ser instada a intervir.

Além do conhecimento teórico, das habilidades técnicas, o assistente social ou outro profissional na condição de perito deve ter um autoconhecimento que lhe permita entender que sua ação pericial trará desdobramentos e consequências para todos os indivíduos/grupos envolvidos.

O autoconhecimento a que nos referimos é saber lidar com as pressões dos envolvidos, os interesses pessoais e/ou financeiros que permeiam a disputa e/ou conflito, a perícia é um instrumento de poder profissional, e sob esta lógica, deverá ser o mais fiel possível aos fatos/fenômenos evidenciados para que não propicie e/ou induza a erros os demais profissionais que dela se utilizarão para tomarem suas decisões.

Quando solicitada a perícia a um profissional de Serviço Social, ela é denominada de perícia social, é realizada utilizando-se o Estudo Social e resultará na elaboração de um laudo e emissão de um parecer.

Para tal, o profissional fará uso dos instrumentos, técnicas e aporte teórico da profissão, sendo de sua escolha e/ou decisão a realização de entrevistas, contatos, visitas, pesquisas (documentais e bibliográficas) tantas quantas julgar necessárias para estudar, analisar, avaliar e interpretar a situação posta em questão e a subsequente elaboração de parecer.

A palavra perito deriva do latim *peritus* e significa sábio, experimentado, hábil, prático em uma ciência ou arte; o perito é uma pessoa qualificada e que possui conhecimentos especiais, que é requerido para ilustrar ou assessorar os juízes, advogados e outros, se manifesta tecnicamente sobre uma matéria para elucidar questões administrativas e/ou judiciais (ROTBAND, 2007).

Portanto, a perícia, se constitui em uma função, e diferentes profissionais podem realizá-la, sendo assim, não é uma ocupação nem uma profissão, no passado, o conhecimento e a habilidade exigida de um perito advinda da prática, da experiência; na modernidade, o conhecimento exigido vai além da experiência, ele está ancorado principalmente no conhecimento científico (FREIDSON, 1978).

No arcabouço legal brasileiro, ela está no atual Código de Processo Civil de 2015 (Lei nº 13.105/15) que reconhece a importância da prova pericial e apresenta inovações para a designação do perito; quando a prova de um fenômeno e/ou fato depender de conhecimento técnico especializado, o juiz determinará, por ofício ou por requerimento de uma das partes, a produção de prova pericial.

Na esfera da justiça, ela objetiva auxiliar o juiz com um conhecimento especializado que ele não possui, de modo a lhe dar condições objetivas para a melhor decisão possível, formando seu convencimento a partir do esclarecimento técnico de questões controvertidas o que lhe possibilitará julgar com mais precisão.

O produto do trabalho do perito, é expresso no Laudo Pericial, tem o potencial para influenciar decisivamente o magistrado na formação de sua convicção; neste sentido, a perícia é uma das provas mais sensíveis do processo civil, razão pela qual o Código de Processo Civil (2015) definiu novos critérios de escolha do perito.

Assim, o perito a ser escolhido pelo juiz deve ser, necessariamente, um expert no tema,

---

deve conhecer profundamente o objeto para a elucidação técnica ou científica.

Pelo CPC (2015), o juiz poderá nomear para perito não apenas um profissional, pessoa física, mas também órgãos técnicos ou científicos, como instituições universitárias e/ou institutos de pesquisas.

Em cumprimento aos princípios da publicidade e da impessoalidade, é necessária a inscrição em cadastro mantido pelo Tribunal, “a elaboração de tal cadastro deverá ser precedida de consulta pública, por meio de divulgação na internet ou em jornais de grande circulação, além de consulta direta a Universidades e Conselhos de Classe, nos termos do § 2º do citado art. 156” (REIS, 2015).

O laudo social é um instrumento técnico que vem sendo utilizado mais recentemente na profissão, os instrumentos técnicos operativos, como estudados até o momento, evidenciam que o Serviço Social ao longo dos anos vem sedimentando as competências teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético-políticas, o coletivo de profissionais preocupa-se com a eficácia e efetividade dos serviços prestados aos seus usuários, bem como o acesso destes aos direitos sociais.

Por muito tempo, o estudo social e os relatórios sociais, eram suficientes, atendendo às demandas tanto das instituições como dos usuários, contudo, sob a luz das novas legislações sociais que ampliam direitos, e passam a exigir mais dos profissionais envolvidos para a efetivação destes direitos.

Sob esta nova concepção, o laudo, um documento também utilizado por profissionais de outras áreas do conhecimento, com a emissão do laudo médico, o laudo psiquiátrico, o laudo psicológico, o laudo contábil, entre outros passou a ser requisitado também para os assistentes sociais que o elaboram sob a denominação de laudo social.

Como já evidenciado, a atividade para quem elabora a perícia social ou um estudo social, a princípio não é diferente, ambos devem ser feitos com profissionalismo, com ênfase na aplicação de métodos e técnicas adequadas ao caso específico, o profissional fará uso de todo o instrumental técnico utilizado para a realização do estudo social.

Contudo, existe distinção entre estudo social e perícia social, e isto baseia-se na observação de que a elaboração de uma perícia social implica necessariamente na realização do estudo social, porém, o estudo social não é uma perícia, porque a perícia tem uma finalidade essencial, que a emissão de um parecer para subsidiar a decisão de uma outra pessoa sobre uma determinada situação.

O documento final, o produto da perícia social é o laudo social utilizado nos serviços de perícia social, realizados tanto na esfera administrativa quanto na judicial. Ele exige uma análise aprofundada, em que a descrição serve de ponto de apoio às inferências do profissional quanto à questão que está avaliando, porém, é necessário ir além da descrição pura dos fatos e/ou fenômenos.

As considerações devem superar o descritivo, não basta descrever situações, mas analisá-las à luz de conhecimentos específicos do campo de atuação sempre atento à legislação vigente.

É importante lembrar a questão dos impedimentos legais e suspeição, pois eles mantêm a lisura e a imparcialidade de que deve permear todo o trabalho pericial.

A Resolução CFESS nº 559 de 16/09/2009 dispõe sobre a atuação do assistente social, inclusive na qualidade de perito judicial ou assistente técnico, quando convocado a prestar depoimento como testemunha, pela autoridade competente, define no seu art. 4º as situações de impedimento.

Reafirma-se que não há um modelo prévio que possa ser utilizado em todas as instituições e em todos os campos de intervenção, neste sentido, cada profissional, após o conheci-

---

mento do espaço sócio-ocupacional, das demandas dos usuários, dos objetivos, *para quem e para o que se destinam os instrumentos*, o profissional fará sua opção, ou mesmo elaborará as prioridades e sistematizará o seu próprio instrumental.

### **Considerações Finais**

As rápidas mudanças que ocorrem na dinâmica da vida social, as mobilizações de grupos e/ou movimentos que lutam pela ampliação de direitos sociais, desafiam a sociedade, as instituições e refletem nas demandas que chegam aos profissionais, em especial, aos vinculados aos serviços sociais.

Como abordado, o instrumental técnico-operativo é muito mais que uma mera ficha de triagem, um estudo, relatório, visita, encaminhamentos ou outros; a dinâmica social, exige que o serviço social responda aos novos desafios, sendo também dinâmico, técnico e criativo para atender às demandas que crescem à medida em que crescem as desigualdades sociais.

Cada período ou momento histórico exige das profissionais mudanças de postura e adequação dos instrumentos e técnicas para atender as demandas que chegam, pois, sua intervenção deve se dar para a efetiva garantia de acesso aos direitos sociais e civis.

A sociedade não é estática, e da mesma forma o assistente social não pode ficar acomodado, repetindo velhas práticas que não respondem às demandas colocadas à profissão, as transformações ocorrem rapidamente e exigem que os profissionais busquem o aperfeiçoamento e o aprimoramento das suas técnicas para responder com compromisso e responsabilidade conforme determina o Código de Ética Profissional.

### **Referências**

AMARO, Sarita. **Visita Domiciliar**: guia para uma abordagem complexa. Porto Alegre: AGE, 2003.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

BRASIL. **Lei n. 8.662, de 7 de junho de 1993**. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Disponível em: < [http://www.cfess.org.br/arquivos/legislacao\\_lei\\_8662.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/legislacao_lei_8662.pdf)>. Acesso em: 12 jul. 2018.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Perguntas frequentes**. [s. d.]. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/perguntas-frequentes>>. Acesso em: 30 jul. 2016.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Atuação de assistentes sociais no socio-jurídico subsídios para reflexão**. Série: trabalho e projeto profissional nas políticas sociais. Brasília, 2014.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Legislação e Resoluções sobre o trabalho do assistente social**. Gestão atitude crítica para avançar na luta. Brasília: CFESS, 2011.

DICIONÁRIO INFORMAL. Orientar. [s. d.]. Disponível em: <[www.dicionarioinformal.com.br/orientar/](http://www.dicionarioinformal.com.br/orientar/)>. Acesso em: 12 jul. 2018.

---

FAVERO, Terezinha Eunice. **Estudo Social: fundamentos e particularidades de sua construção na área jurídica**, in “o estudo social em perícias, laudos e pareceres técnicos: contribuição ao debate no judiciário, penitenciário e na previdência social. São Paulo: Cortez, 2003.

FREIDSON, Eliot. **La profesión médica. Un estudio de sociología del conocimiento aplicado**. Barcelona. Ediciones 62 s/a, 1978.

GERBER, Luiza Maria Lorenzini. **A formação dos assistentes sociais em Santa Catarina: um estudo sobre o primeiro curso de Serviço Social do estado (1958-1983)**. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Socioeconômico, Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Florianópolis, 2009.

GERBER, Luiza Maria Lorenzini. **Oficina de Serviço Social: elaboração de relatórios e laudos**. Disponível em: <<http://www.amavi.org.br/sistemas/pagina/setores/associal/arquivos/2011/Texto-Oficina-de-Servico-Social-Elaboracao-de-Estudos-e-Parecer-Social.pdf>>. Acesso em: 16 jun. 2016.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista; SILVEIRA, Esalva Maria Carvalho. **A entrevista nos processos de trabalho do assistente social**. In: Revista Textos & Contextos. Porto Alegre, v. 6 n. 2 p. 233-251. jul./dez. 2007. Disponível em: <[revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/download/2315/3245](http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/download/2315/3245)>. Acesso em: 27 jul. 2011.

LAZZARINI, Juliana Maria; RUARO, Gisele de Cássia Galvão. **Estratégias, técnicas e instrumentos da ação profissional I**. Indaial: Uniasselvi, 2009.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. **Cuidados sociais dirigidos à família e segmentos sociais vulneráveis**. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: UnB, Centro de Educação Aberta, continuada à Distância, 2000. p. 217-224.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. **Perícia social: proposta de um percurso operativo**. In: Revista Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, nº 67, 2001.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. **Estudos Socioeconômicos**. In: Serviço Social: Direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

NETTO, José Paulo. **Transformações societárias e Serviço Social**. In: Revista Serviço Social & Sociedade. São Paulo: Cortez, n. 50, 1996.

PEREIRA NETO, André Faria. **Ser médico no Brasil: o presente e o passado**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2001.

---

QUALYTEAM. **POP**: como escrever um procedimento operacional padrão? 2015. Disponível em: <<http://blog.qualidadesimples.com.br/2015/10/26/pop-como-escrever-um-procedimento-operacional-padrao/>>. Acesso em: 16 out. 2017.

REY, Beatriz Fortes. **A intervenção do Serviço Social na promotoria de justiça de defesa dos direitos humanos**: reflexões suscitadas nesse espaço sociojurídico. Artigo apresentado no II Encontro Estadual de Serviço Social no sistema sociojurídico, realizado em Porto Alegre, em setembro de 2009, CRESS 10ª Região.

REIS, Adacir. **A prova pericial e o perito no novo Código de Processo Civil**. 2015. Disponível em: <[www.migalhas.com.br](http://www.migalhas.com.br)>. Acesso em: 26 ago. 2016.

ROTBAND, Alexandre. **Perícias e Peritos**, 2007. IMeP - Instituto de Medicina Pericial. Disponível em: <<http://www.imep.com.br/medPericia.htm>>. Acesso em: 16 ago. 2016.

SARMENTO, H. M. **Serviço Social**: das tradicionais formas de regulação sociopolítica ao redimensionamento de suas funções sociais. Capacitação em Serviço Social e política social. Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: UnB, 2000. p. 96-110.

SOUZA, Maria Luiza de. **Desenvolvimento de comunidade e participação**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

SOUSA, Charles Toniolo. **A prática do assistente social**: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. Ponta Grossa: Emancipação, 2008. Disponível em: <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/119/117>>. Acesso em: 30 jul. 2016.

---

Artigo recebido em 20/05/2018. Aceito em 03/09/2018.

# **A EDUCAÇÃO NO CENÁRIO ESCOLAR COMO MECANISMO DE PRODUÇÃO E REPRODUÇÃO SOCIAL: uma concepção de ruptura ou manutenção de paradigmas**

**Education in the school scenario as a mechanism for social production and reproduction: a concept of breaking or maintaining paradigms**

Thalita Martins Macena<sup>1</sup>

**Resumo:** O ensaio traz em sua abordagem as concepções acerca da manutenção das relações humanas em meio as transformações históricas gestadas no convívio social e comunitário, relações essas que estabelecem padrões, normas morais, éticas, culturais e econômicas que dinamizam em sociedade a exploração da classe trabalhadora mediante as ideologias lançadas por uma classe opressora, caracterizando a necessidade de uma transformação social, processo esse resultante da atuação coordenada de um projeto ético-político que visa à emancipação e à democratização da educação com vistas ao desenvolvimento da cidadania, da diversidade, da pluralidade, da qualidade, do acesso universal e a manutenção das políticas públicas educacionais.

Palavras-chave: Educação. Sociedade. Cidadania.

**Abstract:** The essay approaches in its approach the maintenance of human relationships in the midst of the historical transformations created in social and community life, which establish standards, moral, ethical, cultural and economic norms that dynamize in society the exploitation of the working class through ideologies launched by an oppressive class, characterizing the need for a social transformation, a process that results from the coordinated action of an ethical-political project aimed at the emancipation and democratization of education with a view to the development of citizenship, diversity, plurality, quality, universal access and the maintenance of educational public policies.

Keywords: Education. Society. Citizenship.

## **Introdução**

As nossas percepções cotidianas distanciam-se de nossas afirmações empíricas quando indagamos, questionamos, buscamos compreender as situações, os fatos, a vida em sociedade em um contexto geral sem se prender a meros pré-juízos. A essa postura investigativa chamamos de atitude filosófica, rompendo com o senso comum e buscando os porquês das indagações presentes em nosso meio.

O rompimento com as crenças, preconceitos e prejuízos que constituem a vida em sociedade são o início da Filosofia, a base para a constituição de um pensamento crítico. Pensamento este que tende a ser ignorado por aqueles que não vislumbram da riqueza de um conhecimento maduro, pois não conseguem compreender que a ciência busca um conhecimento verdadeiro, dentro de suas pretensões da busca da razão, o pensamento é rigorosamente instrumento para aplicação prática, pois esta atitude filosófica instiga a nossa ânsia em conhecer e estimula nossa capacidade de pensar, não somente ao ato de pensar, mas como também indica uma reflexão sobre as ações que desenvolvemos em nosso cotidiano através de nossas relações sociais.

## **A educação nas relações de produção e reprodução social**

Historicamente compreendemos as relações sociais como sendo fator necessário ao desenvolvimento humano, sendo este individual ou coletivamente, embasando as construções

---

<sup>1</sup> Assistente Social. Mestranda em Ciência da Educação. Especialista em Gerontologia Social.

---

de afinidade, escolhas e descobertas, potencializando o individual as suas aspirações morais e éticas no convívio em comunidade, estabelecendo entre estes as suas normas predominantes e, conseqüentemente, a hierarquização das posições sociais em uma determinada classe.

Então, como somos sujeitos constituídos no social e produtores desse social, a natureza humana desenvolve a capacidade de atribuir valores, significados, e emitir juízos a objetos, artefatos, coisas e símbolos. Socialmente, somos seres dotados da capacidade de estabelecer relações com os outros, de nos comunicarmos e de fazer opções. Ao fazer as escolhas, avaliamos, acionamos valores, visões de mundo, de sociedade e de educação, além de critérios que maximizam ou minimizam os benefícios individuais e coletivos (SILVA, 2009, p. 217-218).

Estas relações profundamente transformadas com a então Revolução Industrial, que transferiu as produções artesanais para o uso das máquinas, modificando os processos de produção familiar para o processo fabril em grande escala com vistas à garantia do lucro capitalista, conseqüentemente alterou o convívio social, dividindo a sociedade em burguesia e proletariado, estabelecendo, então, a era capitalista e as novas relações sociais entre capital e trabalho.

Por que contextualizarmos a era capitalista com o desenvolvimento educacional? Em que circunstâncias podemos compreender tais processos educacionais ligados ao capitalismo?

Ao realizarmos uma analogia entre Capitalismo x Educação, podemos explicitar de acordo com o pensamento de Paulo Freire, interpretado por Gadotti (2012), a educação nos liberta dos pensamentos manipulados, dos pensamentos formados e depositados como a verdade a ser seguida, nos propõe a uma educação que critica a realidade vivida, a busca da transformação social, não se limitando aos ensejos de um sistema que reduz as possibilidades de alcance das inovações e criatividade.

A pedagogia do oprimido possibilita desvelar a realidade opressora, tornando o homem consciente da sua situação de exploração em que vive, o primeiro passo para libertar-se da opressão. Trata-se de uma pedagogia que leva à luta pela transformação de opressão na qual o oprimido vive. A pedagogia do oprimido é, ao mesmo tempo, uma pedagogia da esperança e uma pedagogia da luta. Não há esperança na pura espera, sem luta (GADOTTI, 2012, p. 459).

Em síntese, podemos constatar que essa educação libertadora, que faz com que desenvolvamos nossa capacidade de decidir o que queremos e não o que nos impõem, seria então aquela que leva em consideração os meios sociais, políticos, econômicos e culturais da nossa sociedade, levaria a compreensão da desestrutura socioespacial com relação às divergentes áreas de segregação urbana que dificultam o acesso ao meio educacional.

A educação pautada como mecanismo de flexibilização ao mundo do trabalho nos tem sido repassada através de incentivos quanto às avaliações perpassadas como instrumentos de medições do ensino, individualizando ao aluno a responsabilidade de gerar os prognósticos ao qual o ensino precisa ser melhorado e apontando aos alunos, gestores, pais, as perspectivas de inserção no mercado de trabalho de acordo com a área que venha a ter maior pontuações, prejudicando aqueles que não possuem em sua vida escolar uma qualificação em condições básicas e necessárias que devem estar pautadas na atuação governamental e não somente o levantamento de meros dados quantitativos.

Não se pretende, com as considerações aqui esboçadas, desprezar o valor da avaliação externa, onde se situa a apreciação do trabalho escolar pelas instâncias administrativas do sistema, a qual, no entanto, não deve se traduzir na aplicação de testes de rendi-

---

mento escolar. Potencializar a dimensão educativa/formativa da avaliação certamente supõe a promoção da autonomia pedagógica e didática da escola e não a sua conformação, que se realiza quando se delimita que conhecimento deverá ser legitimado pela escola, cujo cumprimento é condição para sua premiação (OLIVEIRA; SOUZA, 2003, p. 883).

Ao mesmo tempo que explicitamos as medições de ensino apresentadas nas avaliações, queremos expor a garantia da educação, através da Constituição Federal de 1988 em seu artigo 206, apontando para as condições de permanência e acesso ao ensino com qualidade, sendo legitimados pela Lei 9.394/96, estabelecendo as diretrizes e bases da educação nacional, que apregoa o desenvolvimento da cidadania e a qualificação profissional, resguardando o direito à diversidade de concepções pedagógicas.

Ao apontarmos essas concepções, ensinamos a democratização da educação através de processos que garantam o acesso e a permanência efetiva do aluno em âmbito escolar, ao contrário do que vemos em nosso cotidiano, uma educação defasada por falta de incentivos por parte do poder estatal, tratando de forma alheia a educação, alunos não matriculados por falta de vagas, prédios e materiais de expedientes sucateados, falta de escolas e creches em territórios mais vulneráveis e longínquos, ainda constatamos a ineficácia em atenção e inclusão social e a valorização do profissional da educação.

Como prática social, a educação tem como locus privilegiados, mas não exclusivos, as instituições educativas, entendidas como espaços de garantia de direitos. Para tanto, é fundamental atentar para as demandas da sociedade, como parâmetro para o desenvolvimento das atividades educacionais. Como direito social, avulta, de um lado, a defesa da educação pública, gratuita, laica, democrática, inclusiva e de qualidade social para todos e, de outro, a universalização do acesso, a ampliação da jornada escolar e a garantia da permanência bem-sucedida para crianças, adolescentes, jovens e adultos, em todas as etapas e modalidades. Esse direito se realiza no contexto desafiador de superação das desigualdades e do reconhecimento e respeito à diversidade (CONAE, 2010, p. 20).

A compreensão da realidade social, desvelando as mazelas, fragilidades, vulnerabilidades, mas também identificando os fatores de empoderamento social precisam constituir-se em presença constante na autogestão escolar, as transformações decorrentes no meio ao qual desejamos intervir, pressupõe a necessidade da autonomia e participação no cenário comunitário, a manifestação desta escola autônoma, refere-se às habilidades que esta terá como autogovernar-se, em trazer o novo para a transformação social desta realidade, aproximando a escola e o educador das atividades sociais a serem desempenhadas na comunidade, demonstrado sua função social projetando a emancipação cidadã, transpondo a mecanização das formas de abordagem puramente burocratizadas.

Autonomia não significa uniformização. A autonomia admite a diferença e, por isso, supõe a parceria. Só a igualdade na diferença e a parceria são capazes de criar o novo. Por isso, a escola autônoma não significa escola isolada, mas em constante intercâmbio com a sociedade. Nesse momento, lutar por uma escola autônoma e lutar por ela é dar sentido novo à função social da escola e do educador que não se considera um mero cão de guarda de um sistema iníquo e imutável, mas se sente responsável também por um futuro possível com equidade (GADOTTI, 1995, p. 47-48).

A escola que almejamos é aquela que introduz em seu conteúdo a diversidade, seja ela em percursos sociais, econômicos, políticos, étnico-raciais, religiosos ou de gêneros, potencializando a criticidade do educando ao debate politizado e argumentado em fatores científicos, é

---

necessária a preparação para a participação no processo democrático, o educando por vezes não conhece as suas obrigações e direitos civis e sociais e menos ainda se sente parte da construção destes, ficando de fora da elaboração de políticas públicas que venham favorecer a criação de programas e projetos que atendam aos interesses da sociedade no processo de ensino-aprendizagem, a escola como instituição permanente do processo de educação, não pode e não deve percorrer o caminho da busca da garantia da qualidade educacional, pois não funciona como algo isolado, a manutenção desta se deve à articulação com a sociedade civil organizada, valorizando o indivíduo, evitando a seletividade, o preconceito e a discriminação, lutando por uma educação igualitária que atenda a todos e garantam sua permanência no processo de ensino.

1º) A escola pública autônoma é, antes de mais nada, democrática (para todos), democrática na sua gestão, democrática quanto ao acesso e permanência de todos. É, além disso, popular, isto é, tem um caráter social comunitário, espaço do público para elaboração da sua cultura (GADOTTI, 1995, p. 55-56).

A concepção que estabelecemos então, é que, a escola como instituição traduz a reprodução social através da preparação do educando no processo de ensino-aprendizagem para a formação da vida em sociedade, abrangendo em seus aspectos intelectuais, cognitivos, afetivos, a construção de habilidades e valores, sobretudo a relação do docente frente à efetivação desses valores, fica evidenciado translucidamente na tradução desse entendimento coletivo do objetivo escolar, a potencialização do aluno, na medida em que desenvolve e desempenha suas atividades pedagógicas de forma organizada capaz de vincular um processo interdisciplinar de participação nas ações a serem elaboradas, trabalhadas e efetivadas, transcendendo o perfil de uma escola autoritária, mecanizada, meramente executora dos planos propostos para a constituição de uma escola prática e participativa (LIBÂNEO; OLIVEIRA; TOSHI, 2011).

### Considerações Finais

Assim, compreendemos que Educação em um sentido filosófico é ter amor pelo saber, o desejo pela busca do conhecimento, é a reflexão como ação do pensamento.

Destacamos a afirmação de Pitágoras no pensamento de Chauí (2000) quando a autora nos direciona em sua reflexão, apontando que o filósofo não é dotado por competições e interesses comerciais, não busca um saber para comercializá-lo e nem para garantir seus próprios interesses, mas sim para observar os fatos, analisar as mudanças e transformações ocorridas, a busca pela verdade que não é um bem particular e sim para ser usada em prol da coletividade.

Destarte, afirmamos mediante a tais análises que a educação enquanto prática social produz e reproduz as relações sociais de acordo com o seu tempo histórico, reafirmando as possibilidades de perpetuação e manutenção das atividades manejadas na sociedade, tendo esta uma possibilidade de transformação e emancipação social através de ações dialéticas no contexto socioeducacional.

### Referências

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.** Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm)>. Acesso em: 24 jan. 2018.

CONAE, 2010. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/conae/documento\\_referencia.pdf](http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/conae/documento_referencia.pdf)>. Acesso em: 24 jan. 2018.

---

CHAUÍ, Marilena. **Convite à Filosofia**. São Paulo: Ática, 2000.

FRANCO, Maria Amélia do Rosário Santoro. **Pedagogia como ciência da educação**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 53. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2016.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 31. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2001. Disponível em: <<http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/1533/1185>>. Acesso em: 24 jan. 2018.

GADOTTI, Moacir. **Pedagogia do oprimido: leitura de seus leitores e intérpretes**. 2012. Disponível em: <[http://gadotti.org.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/427/AMG\\_PUB\\_02\\_056.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://gadotti.org.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/427/AMG_PUB_02_056.pdf?sequence=2&isAllowed=y)>. Acesso em: 13 jul. 2018

GADOTTI, Moacir. **Escola Cidadã**. São Paulo: Cortez, 1995. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/doc/5476193/Escola-Cidada-Moacir-Gadotti>>. Acesso em: 25 jan. 2018.

LIBÂNEO, José Carlos. OLIVEIRA, João Ferreira de. TOSHI, Mirza Seabra. **Educação escolar: políticas, estrutura e organização**. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MOSER, Ana Cláudia. **Educação e diversidade**. Indaial: Uniasselvi, 2017.

SILVA, Maria Abádia da. **Qualidade social da educação pública: algumas aproximações**. 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-32622009000200005](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-32622009000200005)>. Acesso em: 13 jul. 2018.

SOUZA, Sandra Zákial L; OLIVEIRA, Romualdo Portela de. **Políticas de Avaliação da Educação e quase mercado no Brasil. Educação e Sociedade**. Campinas, v. 24, n. 84, p. 873-895, set. 2003.

---

Artigo recebido em 20/05/2018. Aceito em 03/09/2018.

# A FAMÍLIA E A REFERÊNCIA NO DESENVOLVIMENTO HUMANO E SOCIAL DA CRIANÇA

## THE FAMILY AND THE REFERENCE IN HUMAN DEVELOPMENT AND SOCIAL CHILD

Cristina Bell Niles<sup>1</sup>

**Resumo:** Este estudo tem por objetivo abordar o papel da família e quais as suas influências para o desenvolvimento humano e social da criança. Para tanto, iremos discutir sobre as transformações que vem passando a família desde seus primórdios até os dias atuais. Veremos que estas mudanças foram muito significativas, pois a família começa como uma instituição que visa à manutenção de relações políticas e patrimônios econômicos e aos poucos vai se transformando em uma importante organização para o desenvolvimento saudável dos seus membros. Para conhecermos a influência da família na vida da criança, iremos refletir sobre o universo de possibilidades e referências da família no desenvolvimento infantil.

Palavras-chave: Família. Referência. Criança.

**Abstract:** The objective of this study is to discuss about the role of the family and what their influences for human development social child. To this end we will discuss the changes that comes through the Family since its beginnings until the present day. We will see that these changes were very significant, because the family begins as an institution that seeks to maintain political relations and economic assets and few will turn into an important organization for the healthy development of its members. To know the influence of the family in a child's life, we will reflect on the universe of possibilities and references of families in child development.

Keywords: Family. Reference. Child..

### Introdução

Ao longo do tempo, a família vem passando por diversas transformações, e essas transformações alteraram significativamente sua representação em sociedade. Nos seus primórdios, a família surge com o intuito de responder a interesses econômicos e políticos, onde a mulher cumpria o papel de responsável pela sobrevivência da família. As relações eram construídas baseadas nos interesses materiais. Nesse período, a criança tinha papel secundário, nem a mãe e menos ainda o pai tinham relação emocional com os filhos, os cuidados com eles eram realizados por terceiros.

Paulatinamente foram ocorrendo transformações na estrutura familiar, as mulheres passaram a ocupar mais os locais privados, como suas casas e, conseqüentemente, os cuidados com as crianças também mudaram, pois os cuidados passaram a ser da família.

Com o capitalismo e a família burguesa, novas transformações ocorreram, e o homem passou a ser o provedor material e a mulher, ainda responsável pelas tarefas domésticas, pela organização da casa e educação dos filhos. Este por muito tempo vigorou como único modelo familiar.

Na atualidade, os arranjos familiares são diversos. Sabe-se que as transformações sociais influenciaram na família, por consequência, a sociedade também foi atingida por tais modificações.

Com a emancipação da mulher e sua saída para o mercado de trabalho, ocasionou mu-

---

<sup>1</sup> Tutora Externa de Serviço Social da Uniasselvi de Florianópolis/SC; Coordenadora do Programa Bolsa Família e Cadastro único da Secretaria de Assistência Social e Habitação da Prefeitura de Biguaçu. E-mail: <crstinabniles@hotmail.com>.

---

danças na família. Dentre elas, a igualdade de papéis entre homens e mulheres na sociedade e na família. Hoje não existe um modelo familiar considerado como correto, pois são muitas as maneiras de as famílias se organizarem.

Com todo esse processo que a instituição familiar vem passando, a vida de seus membros também é significativamente alterada. E o que pretendemos neste artigo é buscar subsídio teórico para identificar a influência da família no desenvolvimento infantil.

Entendemos ser um assunto relevante, pois é constante o debate sobre o papel da família na sociedade moderna e quais as influências dela para seus integrantes. Sabemos que o primeiro contato que as crianças têm com a sociedade é através da família. Em decorrência dessa constatação é que realizamos levantamento bibliográfico no intuito de mostrar o quão determinante é a relação familiar para o desenvolvimento sadio ou não das crianças.

### **A construção histórica da família**

A família tem estado em evidência em decorrência da grande gama de mudanças que vem passando. O tema tem sido abordado sob diferentes enfoques e definições, porém parte dos que discutem sobre o tema, concordam que a família tem a função de mediar as relações do indivíduo com a sociedade.

A instituição familiar esteve e está submetida às condições econômicas, sociais, culturais da sociedade, sofrendo influência constante deste movimento e também causando mudanças. A partir dessa constatação é que damos início à construção histórica da família.

Reis (1985), apresenta quatro modelos de família: a aristocrática, a camponesa, a proletária e a burguesa. A aristocrática baseava-se no controle de terra e conservação do patrimônio. O casamento era ato político, do qual dependia a manutenção das propriedades familiares. Segundo Ariès (1981), naquele período os casamentos foram arranjados para aumentar as alianças em que os beneficiados nem sempre eram os noivos, mas, sim, seus pais, com aumento de terras. Não havia favorecimento com relação à privacidade. A função do homem era o cultivo das terras e o da mulher era a organização da vida social. Nesse período, a mulher não assumia o papel de amamentar e de cuidados com os filhos, quem os assumia eram as amas de leite, ou seja, não se atribuía valor às relações íntimas entre pais e filhos.

Para Ariès (1981, p. 231), até o século XV a família era “uma realidade moral e social, mais do que sentimental. A família quase não existia sentimentalmente entre os pobres, e, quando havia riqueza e ambição, o sentimento se inspirava no mesmo provocado pelas antigas relações de linhagem”.

Já na família camponesa, o destaque não ficava para o grupo familiar, mas sim para todos os membros que viviam juntos na aldeia, em que os costumes e a tradição eram regulados por todos os integrantes. A família não era um espaço privado e os laços emocionais se estendiam para fora dela. As mães dividiam a educação dos filhos com a comunidade. Tanto os homens como as mulheres dedicavam tempo ao trabalho no campo.

A família proletária iniciou no período da industrialização. Neste, todos os membros da família trabalhavam em longas jornadas. Os laços comunitários ainda permaneciam com resquícios da família camponesa. Nessa época, as crianças viviam numa ampla rede de relacionamento com adultos. Ainda na fase da família proletária, mas um pouco diferenciada, pela considerável melhora nas condições de vida, a mulher passou a ficar mais tempo em casa com os filhos e o homem a ocupar mais os espaços públicos. No terceiro estágio do proletariado, as famílias operárias mudaram para os subúrbios, a partir desse momento é que houve rompimento dos vínculos com a comunidade. A mulher se isolou mais no lar e o homem passou a valorizar mais a vida doméstica. A educação dos filhos passou a ser responsabilidade da família. Depois

---

de um século a família proletária havia se transformado na família burguesa.

A família burguesa nasceu na Europa em meados do século XVIII. Nesse período, os modelos familiares vigentes foram se alterando rapidamente e foram surgindo novos padrões de relações familiares. Houve, então, a concentração da família em si mesma. A divisão entre o lar e o trabalho fica clara e estabelecida. O marido passou a ser o provedor material da casa e a maior autoridade. Já a mulher ficou responsável pela vida doméstica, pela organização da casa e educação dos filhos, considerada menos capaz e mais emotiva, tornou-se mais dependente do marido. Os cuidados com os filhos passaram a ser o principal papel atribuído à mulher (REIS, 1985).

A família da sociedade capitalista se torna conhecida como universal e “imutável”. A família nuclear burguesa torna-se sinônimo de família idealizada. A concepção sobre as funções da família nuclear faz parte de uma teoria geral da sociedade (REIS, 1985).

A família nuclear combinaria com a sociedade industrial, na medida em que contrasta com a família anterior, em que a solidariedade do grupo de parentesco implicava em obrigações extensivas. Este novo modelo se caracterizaria pela perda de importância do parentesco extenso, independência econômica dos filhos (acarretando a consequente diminuição da autoridade paterna), aumento da participação da mulher no sistema produtivo, natalidade planejada e reduzida (REIS, 1985).

Mesmo diante da perspectiva aristocrática e burguesa, para Ariès (1975, p. 214) “ela torna-se a célula social, a base dos Estados, o fundamento do poder monárquico”.

Reis (1985) destaca que a família burguesa foi criada por uma nova classe que veio se estabelecer como dominante. Essa transformação do modelo familiar acontece também no Brasil, que passam a adotar a estrutura burguesa como a ideal. Ainda se vê esse modelo como dominante, porém novos elementos têm influenciado a organização familiar.

### **A família na atualidade**

Na contemporaneidade tem se visto muitas transformações no que diz respeito à organização familiar. Muitos autores debatem sobre o papel da família, porém sobre as formas de organização desta, temos percebido que não há mais um modelo predeterminado, não se fala mais em família ideal, mas, sim, famílias que desempenham bem seu papel de proteção e cuidado, sendo a principal instituição socializadora.

Estudar família é algo complexo, pois a família recebe influência do tempo presente, sendo marcada pelas transformações sociais, econômicas e políticas. Atualmente, há diversas formas de a família se organizar no cotidiano.

Quando nos referimos à família na atualidade ainda imaginamos pai, mãe, filho, ou seja, a tradicional família nuclear burguesa. Mesmo com o passar do tempo este ainda é o modelo de família socialmente aceitável. Embora vejamos constantemente novos arranjos familiares, este ainda é considerado o ideal por muitos e outros nem sempre são bem aceitos. Não é difícil ouvirmos pessoas descreverem como desestruturadas, as famílias com arranjos diferentes do da família nuclear burguesa. A sociedade precisa olhar a família no seu movimento. Carvalho (2003) destaca que precisamos compreender a família como grupo social cujos movimentos mantêm estreita relação com o contexto sociocultural. Essa diversidade não está ligada diretamente a pontos de fragilidade, mas também nas tantas alternativas encontradas pelos grupos familiares na resposta as suas necessidades.

Embora haja toda essa movimentação no que diz respeito à estrutura da família, ainda se vê uma expectativa na construção de famílias nucleares. Segundo Carvalho (2003), as expectativas com relação ao modelo familiar ainda perpassam à família nuclear. Espera-se que

---

nesta família seus membros tenham cuidados, proteção, aprendizado das emoções, construção de identidade.

Reis (1985) traz a afirmação de que há sim semelhanças dos modelos atuais com os modelos de família anteriores, pois algumas características dos papéis de homens e mulheres permanecem iguais. Muitos homens ainda vivem para o trabalho e as mulheres continuam com a responsabilidade pela educação dos filhos, acumulando com a necessidade econômica de trabalhar fora. O autor relata que isto ocorre por necessidade econômica, porque mesmo assim isso não muda com relação as suas obrigações domésticas, ou seja, o espaço do lar ainda é na grande maioria de responsabilidade feminina.

Diversas necessidades levaram a mulher a se introduzir no mercado de trabalho, o que fez com que se tornasse peça importante no provimento financeiro da família, não sendo raros os casos em que é a única provedora. Essa foi uma das grandes transformações no modelo familiar: a educação dos filhos passa a contar também com maior participação dos pais, das escolas e da família extensa.

Outros aspectos culturais e de comportamentos ligados à família também mudaram, por exemplo, os casamentos passaram a ser realizados não mais como um negócio, mas, sim, por interesses individuais, ou seja, do casal; a relação entre pais e filhos se tornou mais íntima, trazendo uma educação mais liberal e a figura paterna passou a não ser mais vista apenas como o provedor do sustento. O pai também foi chamado a assumir mais responsabilidade e a ter mais participação na educação dos filhos e nos assuntos domésticos em geral (CARVALHO, 2003).

Na atualidade é consolidada a família como grupo social expressivo de circulação de cuidados, proteção e sentimentos, porém outras mudanças significativas também ocorrem, como aumento das separações, dos divórcios e dos casamentos mais tardios. Diminui também significativamente o número dos casamentos, aumenta o número de família reconstituída, as famílias monoparentais e as chefiadas por mulheres.

É possível constatar que mesmo com tamanhas transformações, o papel da família permanece o de assegurar o suporte emocional e material para seus membros. Começando pela infância, sendo a família quem faz a primeira ligação da criança com a sociedade. Esta organização é primordial no desenvolvimento humano social da criança. Para compreendermos o papel desta “nova” família na vida dos infantes, passaremos a descrever o universo infantil, para, posteriormente, desenvolvermos as análises sobre a influência da família no seu desenvolvimento.

### **Universo infantil**

A concepção de infância dos dias atuais é bem diferente das que citamos ao descrevermos os modelos familiares nos séculos passados. É perceptível que a visão que se tem sobre o ser criança e o universo infantil, vêm se modificando fortemente. Estas transformações são oriundas das mudanças sociais que influenciaram as famílias. Se comparando os sentimentos com relação às crianças, fica claro o quanto estes se modificaram ao longo do tempo, trazendo mudanças significativas sobre o olhar que a sociedade e a família têm sobre os pequeninos. O que hoje pode parecer uma aberração, como a indiferença destinada à criança pequena, há séculos atrás era algo absolutamente normal. Por maior estranheza que se cause, a humanidade nem sempre viu a criança como um ser em particular, e por muito tempo a tratou como um adulto em miniatura (ARIÈS, 1981).

Muda-se, então, a percepção que se tem sobre os infantes. Ariès (1981), destaca que o sentimento de infância não significa o mesmo que afeição pelas crianças, corresponde à consciência da particularidade infantil, esta que distingue essencialmente a criança do adulto. E é nessa perspectiva que o olhar da sociedade se volta para as crianças, na tentativa de compreender

---

suas necessidades específicas, e a família passa a ser peça central para o seu desenvolvimento. Ariès (1981) lembra que até o século XVII, a socialização da criança e a transmissão de valores e de conhecimentos não eram assegurados pelas famílias. A partir do século XVII, há grandes transformações sociais que contribuíram para a construção de um novo sentimento de infância. Uma das grandes mudanças foi com relação à afetividade, esse sentimento ganhou importância significativa no seio na família.

Neste período, já se viu uma nova postura da família com relação às crianças, que ao invés de passar a responsabilidade pela educação dos mesmos para a comunidade, toma para si tal função. No mesmo período, muda-se toda a organização familiar que sofreu grandes influências do capitalismo. Esta família, mais conhecida como burguesa, passa a se preocupar efetivamente com a educação e questões relacionadas à saúde da criança.

Desde então, a criança começou a ocupar lugar de destaque na sociedade e na família. Hoje, a criança é vista como um sujeito de direitos e que precisa ter suas necessidades supridas pela família e sociedade, conforme preconiza o Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, Lei Federal 8.069/1990 (BRASIL, 1990).

O novo direito que se pretende consolidado traz normas e institutos exclusivos, não de algumas, mas de todas as crianças e adolescentes. Consagra na ordem jurídica a Doutrina de Proteção Integral. Assegura às crianças e adolescentes medidas de proteção e ações de responsabilidade por ofensa aos seus direitos (SILVEIRA, 2004, p. 60).

A criança então passa a fazer parte da sociedade, e é compreendida como cidadã, influenciando a sociedade e a família e sendo influenciada pelas transformações ocorridas nestas.

De acordo com o ECA (BRASIL, 1990, s.p.), cabe primeiramente à família o dever de proteção social às crianças e adolescentes, conforme aponta em seu artigo 4º:

É dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público assegurar, com absoluta prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária. Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:

- a) primazia de receber proteção e socorro em quaisquer circunstâncias;
- b) precedência de atendimento nos serviços públicos ou de relevância pública.

Neste sentido, abordar o direito de crianças envolve o que expõe Silveira (2004, p. 60):

Ao abordar o direito de crianças e de adolescentes, entende-se como um desdobramento dos direitos humanos, porém, voltados especificamente à população que necessita ser tratada com 'absoluta prioridade', tendo respeitadas suas condições de "sujeitos de um processo histórico" e pessoas em "condição peculiar de desenvolvimento".

Sarmento (2003) destaca que a família é a primeira instituição a se responsabilizar pela criança, nela ocorrem as aprendizagens de afeto e para a vida em sociedade e as possibilidades de estruturar-se como sujeito. A família aparece como o viés mais apropriado para que a criança se torne apta para o mundo e as relações que nele estabelece, porém, é também na família que a criança perde suas possibilidades de ser infante quando subtraídas pelos adultos e o sistema de proteção social a ser assegurado pelo Estado.

É perceptível o quanto as atitudes e os comportamentos dos adultos, membros da mesma família, influenciam no desenvolvimento das crianças. E é esta influência na formação das crianças que debateremos.

---

## A família e a formação humano e social da criança

Muitos autores que estudam sobre a família destacam que este grupo tem um papel fundamental na constituição dos indivíduos, sendo importante na determinação e na organização da personalidade.

A família é responsável pelo processo de socialização primária das crianças e dos adolescentes (SCHENKER; MINAYO, 2003). Podemos considerar que esta instituição é o primeiro espaço onde o indivíduo deve receber limites e aprender como conviver em sociedade. Sendo vista, portanto, como a célula inicial e principal da sociedade, sendo considerada para muitos como o núcleo central da organização humana (PRATTA; SANTOS, 2007). Concordamos que o primeiro ambiente socializador de todo indivíduo, sem dúvida é o âmbito familiar, em que este passa a exercer papel fundamental no decorrer de sua trajetória, no amadurecimento e desenvolvimento biopsicossocial, influenciando diretamente no desenvolvimento da criança.

Desde Freud, família, e, em especial, a relação mãe-filho, tem aparecido como referencial explicativo para o desenvolvimento emocional da criança. A descoberta de que os anos iniciais de vida são cruciais para o desenvolvimento emocional posterior, focalizou a família como o locus potencialmente produtor de pessoas saudáveis, emocionalmente estáveis, felizes e equilibradas, ou como o núcleo gerador de inseguranças, desequilíbrios e toda sorte de desvios de comportamento (SZYMANSKI, 2004, p. 22).

A família exerce um papel importante na vida dos seus indivíduos desde a infância, sendo que tem formas variadas e sofre constantes transformações. Essas transformações ocorrem por diversas variáveis ambientais, sociais, econômicas, culturais, políticas, religiosas e históricas. Nesse sentido, para se abordar a família hoje é preciso considerar que a estrutura familiar, bem como o desempenho dos papéis parentais, modificaram-se consideravelmente nas últimas décadas (SINGLY, 2000).

Do início do século XX até meados dos anos 1960, houve o predomínio do modelo de família denominado “família tradicional”, no qual homens e mulheres possuíam papéis específicos, social e culturalmente estabelecidos. Os pais, neste período, tinham controle absoluto sobre os filhos, sendo extremamente exigentes, principalmente no que dizia respeito à observância das normas e regras sociais (PRATTA; SANTOS, 2007).

A partir da segunda metade do século XX, a família vem passando por um processo de intensas transformações. Diversos fatores ocorreram para essas mudanças, entre elas: a maior participação da mulher no mercado de trabalho, o aumento no número de separações e divórcios, a diminuição das famílias numerosas, o empobrecimento acelerado, entre outros, tiveram um impacto direto no âmbito familiar, contribuindo para o surgimento de novos arranjos familiares (PRATTA; SANTOS, 2007).

Contudo, mesmo com tais transformações, a família ainda continua a base da sociedade, uma vez que prossegue exercendo funções primordiais no processo de desenvolvimento de seus membros.

O processo de socialização se dá no convívio familiar e, em especial, por meio das práticas educativas desenvolvidas com a finalidade de transmitir hábitos, valores, crenças e conhecimentos que se acredita serem úteis para a inserção dos filhos na sociedade. Trata-se de um agir que, em geral, é aprendido por imitação (SZYMANSKI, 2004). Para uma criança é natural imitar as pessoas do convívio familiar, principalmente seus pais. Para muitos, pode parecer mais fácil a tentativa de educar as crianças por meio do diálogo, porém a forma de maior influência dos pais no comportamento de seus filhos está ligada diretamente a suas atitudes,

---

pois as crianças nem sempre estão abertas para ouvir, mas sem dúvida estão sempre observando e imitando o comportamento dos familiares.

A instituição familiar tem um papel determinante no desenvolvimento biopsicossocial dos indivíduos, apresentando algumas funções primordiais, as quais podem ser agrupadas em três categorias que estão intimamente relacionadas: funções biológicas (sobrevivência do indivíduo), psicológicas e sociais (OSÓRIO, 1996). A função biológica principal da família é a proteção e os cuidados necessários para que a criança possa se desenvolver adequadamente.

Com relação às funções psicológicas, podem-se citar três grupos centrais: a) proporcionar afeto ao recém-nascido, aspecto fundamental para garantir a sobrevivência emocional do indivíduo; b) servir de suporte e continência para as ansiedades existenciais dos seres humanos durante o seu desenvolvimento, auxiliando-os na superação das “crises vitais” pelas quais todos os seres humanos passam no decorrer do seu ciclo vital; c) criar um ambiente adequado que permita a aprendizagem empírica que sustenta o processo de desenvolvimento cognitivo dos seres humanos (OSÓRIO, 1996).

Segundo Romanelli (1997), a família corresponde a um lugar privilegiado de afeto, no qual estão inseridos relacionamentos íntimos, expressão de emoções e de sentimentos. Pode-se dizer que é no interior da família que a criança terá seus primeiros relacionamentos, estabelecendo trocas emocionais que terá um importante papel no seu desenvolvimento emocional até a idade adulta. Estas trocas emocionais na relação familiar são essenciais para o desenvolvimento de seus entes.

Szymanski (2003, p. 24) chama a atenção para as diferenças entre os grupos familiares, ressaltando que:

Cada família circula num modo particular de emocionar-se, criando uma “cultura” familiar própria, com seus códigos, com uma sintaxe própria para comunicar-se e interpretar comunicações, com suas regras, ritos e jogos. Além disso, há o emocionar pessoal e o universo pessoal de significados. Tais significados, no cotidiano, não são expressos. O que se tem são ações que são interpretadas num contexto de emoções entrelaçadas com o crivo dos códigos pessoais, familiares e culturais mais amplos. Tais emoções e interpretações geram ações que vão formando um enredo cuja trama compõe o universo do mundo familiar.

Ressalte-se que as normas e os valores adquiridos no interior da família permanecem conosco durante toda a vida, atuando como base para a tomada de decisões e atitudes que apresentamos no decorrer da fase adulta. Além disso, a família continua, independentemente da fase de desenvolvimento, a dar sentido às relações entre os indivíduos, funcionando como um espaço no qual as experiências vividas são elaboradas (SARTI, 2004).

Ao se pensar em famílias como locus de desenvolvimento, deve-se lembrar de que elas divergem quanto à concepção de infância e, em consequência, irão possibilitar diferentes oportunidades à criança. Além do mais, podem não ocorrer as condições de desenvolvimento que ela poderia, saberia ou gostaria de oferecer, por razões internas e externas, ligadas a sistemas sociais mais próximos ou mais amplos. Ao levar-se em conta a família como um contexto de desenvolvimento, não se pode olhá-la como atuando isoladamente das demais instituições sociais (SZYMANSKI, 2004).

Como se pode ver, a família, como contexto de desenvolvimento, é um fenômeno muito complexo, cuja compreensão é dificultada pelo número de condições envolvidas, internas e externas a ela, interdependentes, e que apresentam efeitos cumulativos ao longo do tempo. A relação com o ambiente social mais amplo tem efeitos no modo como age com seus filhos e interfere no tipo de desenvolvimento que promove. O desenvolvimento emocional da criança é

---

afetado: (a) pela ação recíproca entre os ambientes mais importantes nos quais a criança circula (ex.: família/creche; família/escola); (b) pelo que ocorre nos ambientes frequentados pelos pais (ex.: trabalho, organizações comunitárias); (c) pelas mudanças e/ou continuidades que ocorrem com o passar do tempo no ambiente em que a criança vive (SZYMANSKI, 2004).

No cotidiano de trabalho é possível observar que muitos comportamentos adquiridos na infância estão ligados ao convívio familiar. As atitudes dos pais e da família costumam refletir diretamente no comportamento das crianças. Se estas famílias forem permissivas, as crianças destas, terão dificuldade em receber limites e seguir regras, ou quando a família utiliza de violência física para educar as crianças, estas tendem a repetir o mesmo nos espaços onde estão inseridas. Os adultos poderão também ter dificuldades na educação e instituir “limites” para seus filhos em decorrência do que viveram no passado com seus próprios pais. Ressaltando o quanto realmente a família tem um papel fundamental na construção de valores de seus indivíduos desde a infância.

No ambiente familiar, a criança aprende a administrar e resolver os conflitos, a controlar as emoções, a expressar os diferentes sentimentos que constituem as relações, a lidar com as diversidades e adversidades da vida. É neste espaço que a criança tem a construção de sua identidade, apreensão de princípios e aprende a valorizar as relações em sociedade.

Pode-se asseverar que as experiências vivenciadas pela criança contribuem diretamente para a sua formação enquanto adulto. Assim, a família é considerada um ciclo vital, do qual, trará algumas consequências e interferências no aspecto emocional, assim como na construção de sua identidade, que será vista como um espelho para as gerações futuras, capaz de construir o alicerce no decorrer da vida (PRATTA; SANTOS, 2007).

Como temos observado no decorrer deste artigo, a família é a principal influência no desenvolvimento de seus membros, desde a infância, visto que é referência de conduta, comportamentos e produção cultural. Bossa (1998) ressalta que mais do que responsáveis pela qualidade de vida, os pais são construtores do aparelho psíquico dos seus filhos. Nascer numa condição de total incompletude, o ser humano depende totalmente dos adultos que estão a sua volta, especialmente de seus pais ou daqueles que fazem função paterna e materna.

As primeiras experiências educacionais da criança, geralmente são proporcionadas pela família. Através das influências familiares, moldam comportamento, costumes e padrões. São reflexos dos comportamentos, atitudes e expressões manifestadas, inicialmente no interior do cotidiano familiar.

Pesquisas têm comprovado que o modo com que os pais tratam seus filhos; seja com rigorosa disciplina, com compreensão, indiferença ou simpatia; causa resultados profundos para a vida emocional das crianças.

A família deve proporcionar à criança, segurança, proteção, afeto e bem-estar. Sendo a principal influência no desenvolvimento dos mesmos, pois os relacionamentos constituídos durante a infância afetam a habilidade de desenvolver relacionamentos íntimos durante toda a vida.

O ambiente familiar é diretamente influenciador no desenvolvimento infantil, pois são modelos que os seus integrantes seguem desde a infância até a idade adulta. Sendo que as influências podem gerar consequências positivas ou negativas, ou seja, quando no relacionamento familiar não existir equilíbrio, o desenvolvimento da criança poderá ser comprometido, prejudicando as relações futuras que ela formará com outras pessoas.

O comportamento dos pais torna mais provável o comportamento de filhos, formando-se uma cadeia de transmissão de regras de estilos de comportamentos de pais para filhos. Sendo o espaço da família o primeiro núcleo social da criança, é natural que os pequeninos sofram enorme influência em seu desenvolvimento psicossocial neste espaço. Confirmando então que

---

o desenvolvimento de habilidades sociais na infância está vinculado fortemente à convivência familiar.

### **Considerações Finais**

Neste artigo cuja proposta foi analisar a família e sua referência no desenvolvimento humano e social da criança, verificou-se que o processo de transformação que vem passando a família desde seu surgimento até os dias atuais, também influenciou na visão e na maneira que as crianças são vistas na sociedade.

É no início do século XVII, que ocorreram as transformações mais profundas no comportamento familiar moderno, por conta do surgimento da burguesia. Transformando significativamente a estrutura familiar da época. Neste período, pai, mãe e o filho já aparecem juntos, diferente dos modelos familiares que eram difundidos até este século, segundo apontam os estudos de Ariès (1981).

Sem dúvida, o modelo burguês foi o que mais marcou na sociedade, pois foi nele que se colocou a criança como um membro importante na família, sendo que até o momento havia sido esquecida em todas as formas de representação.

Com tais transformações, ocorreu o estreitamento dos laços afetivos, ou seja, os pais passam a ser os protetores da família e as mães aquela que amamenta, que põe os filhos para dormirem, e os filhos antes esquecidos na sociedade, agora passam a ser protegidos.

As transformações na família não param por aí, no século XX, houve uma nova transição de comportamentos e formas diversificadas de organização do grupo familiar. Com a emancipação sexual e econômica da mulher, surgem novas questões que influenciam decisivamente no cotidiano familiar, pois a mulher ao sair para o mercado de trabalho, já não se dedica exclusivamente ao cuidado dos filhos, dividindo este cuidado ou para a escola ou para terceiros.

Como este estudo aponta, isto tem grande influência no desenvolvimento da criança, pois é na família que a criança realiza as primeiras e mais importantes experiências de sua vida. É no ambiente familiar que a criança precisa satisfazer as necessidades básicas de afeto, apego, desapego, segurança, disciplina, aprendizagem e comunicação, pois é nele que se estrutura o desenvolvimento humano e social da criança.

Ao longo desse trabalho, constatei que a ação da família sobre a criança não é absoluta, porém, referencial e preponderante para a vida social. Tal constatação tem aspecto quer positivo, quer negativo. De um lado, a criança pode ser socorrida por grupos fora da família, se esta falhar na sua educação; por outro lado, as influências benéficas recebidas no aconchego familiar poderão ser abaladas por pressões de outros grupos sociais.

A família deve ser a principal responsável pela formação da consciência cidadã da criança e também apoio importante no processo de adaptação para a vida em sociedade. Uma boa educação dentro de casa garante uma base mais sólida e segura no contato com as diversidades culturais e sociais, características do período de construção de identidade e de desenvolvimento. Também é possível perceber que muitas vezes a dificuldade não está no tempo que os pais passam com os filhos, mas na qualidade que estes dispensam aos cuidados com os mesmos. As crianças dependem totalmente dos adultos que estão a sua volta, especialmente de seus pais ou daqueles que traduzem as relações afetivas e de formação para a vida em sociedade.

Mesmo as influências familiares sendo as principais no desenvolvimento da criança, não se deve desconsiderar a influência dos demais grupos sociais. No entanto, se sua identificação com a família for sólida, dificilmente adotará valores contrários aos deles; porém, se for tênue sua identificação com os pais, é possível que adote valores e comportamentos advindos de outros grupos.

---

Por fim, é possível constatar com este estudo o quanto a família é referência no desenvolvimento humano social da criança. Podendo esta influência contribuir ou não para relações sociais benéficas e, comportamentos e condutas de respeito mútuo em sociedade.

Portanto, a contribuição pretendida com este estudo é a de destacar a necessária atenção para as relações intrafamiliares e sua real capacidade de efetivar as potencialidades de formar cidadãos saudáveis no contexto da sociedade.

## Referências

ARIÈS, P. **História social da criança e da família**. Trad. Dora Flaksman. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1981.

BOSSA, N. A. **Do nascimento ao início da vida escolar**: o que fazer para os filhos darem certo? 1998. Disponível em: <<http://www.psicopedagogianet.com.br/do-nascimento-ao-inicio-da-vida-escolar-o-que-fazer-para-os-filhos-darem-certo.html>>. Acesso em: 10 fev. 2012.

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8069.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm)>. Acesso em: 19 jul. 2018.

CARVALHO, M. C. B. **A família contemporânea em debate**. 5. ed. São Paulo: EDUC/Córtex, 2003.

OSÓRIO, L. C. **Família hoje**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

PRATTA, E. M. M; SANTOS, M. A. **Família e adolescência**: a influência do contexto familiar no desenvolvimento psicológico de seus membros. 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-73722007000200005&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722007000200005&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt)>. Acesso em: 1 mar. 2012.

REIS, J. R. T. **Família, emoção e ideologia**. 1985. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/doc/102970332/FAMILIA-EMOCAO-E-IDEOLOGIA-texto-formatado-21-09>>. Acesso em: 13 jul. 2018.

ROMANELLI, G. **Famílias de classes populares**: socialização e identidade masculina. 1997. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000119&pid=S1413-7372200700020000500024&lng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000119&pid=S1413-7372200700020000500024&lng=pt)>. Acesso em: 13 jul. 2018.

SARMENTO, M. J. **As culturas da infância nas encruzilhadas da 2ª modernidade**. Braga: Instituto de Estudos da Criança, Universidade do Minho, 2003.

SARTI, C. A. **A família como ordem simbólica**. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pusp/v15n3/24603.pdf>>. Acesso em: 1º mar. 2012.

SCHENKER, M.; MINAYO, M. C. S. **A implicação da família no uso abusivo de drogas**: uma revisão crítica. 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-73722009000100021](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722009000100021)>. Acesso em: 15 mar. 2012.

---

SINGLY, F. **O nascimento do “indivíduo individualizado” e seus efeitos na vida conjugal e familiar.** 2000. In: PEIXOTO, Clarice E., SINGLY, François, CICCHELLI, Vincenzo (Orgs.). Família e individualização. Rio de Janeiro: FGV, 2000.

SILVEIRA, D. M. **O Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Florianópolis: democracia e cultura política.** Dissertação (Mestrado em Serviço Social). São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2004.

SZYMANSKI, H. **Práticas Educativas familiares: a família como foco de atenção psicoeducacional.** 2004. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/epc/v21n2/v21n2a01.pdf>>. Acesso em: 7 fev. 2012.

---

Artigo recebido em 20/05/2018. Aceito em 03/09/2018.

# A HISTÓRIA DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL NA DÉCADA DE 1980 E AS ARTICULAÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL COM VISTA PARA OS MOVIMENTOS SOCIAIS BRASILEIROS

**The history of social service in brazil in the 1980's and the join of social services with a view to brazilian social movements**

Michelle Wilnnie Menezes Morais<sup>1</sup>

**Resumo:** O referido trabalho tem como objetivo principal tratar sobre as articulações do Serviço Social com vista para os movimentos sociais durante a década de 1980, dando enfoque no desenvolvimento histórico do serviço social e seu surgimento e aceitação no Brasil, mostrando regimentalmente seu código de ética, decorrendo pela lei da assistência social e seu código de ética, com a criação da Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS - e do Sistema Único de Assistência Social - SUAS - e seus princípios fundamentais, conhecer o neoliberalismo e o princípio de renovação do profissional de Serviço Social, e nortear o limiar entre movimentos sociais e serviço social, analisando também os movimentos sociais no Brasil e o principal movimento Social pós-ditadura, popularmente conhecido como o movimento das “Diretas Já”, mostrando como a profissão de Assistente social delinea um caminho que tem como ponto alto a idealização da elaboração de uma nova resolução societária. A pesquisa foi fundamentada em pesquisas de cunho bibliográfico e qualitativo.

Palavras-chave: Serviço Social. Decêndio de 1980. Movimentos sociais. Código de ética. LOAS. Diretas Já.

**Abstract:** The main objective of this work is to deal with the articulations of Social Service with a view to social movements during the 1980s, focusing on the historical development of social service and its emergence and acceptance in Brazil, regimentally showing its code of ethics, By the law of social assistance and its code of ethics, with the creation of the organic law of social assistance-LOAS and the single social assistance system-SUAS and its fundamental principles, to know neoliberalism and the principle of renewal of the Social Work professional, And to guide the threshold between social movements and social service, also analyzing social movements in Brazil and the main post-dictatorship Social movement, popularly known as the “Right Now” movement, showing how the Social Work profession delineates a path that has As a high point the idealization of the elaboration of a new corporate resolution. The research was based on bibliographic and qualitative research.

Keywords: Social service. Decade of 1980. Social movements. Code of ethics. LOAS. Direct now.

## Introdução

O Serviço Social surgiu no Brasil no período de 1930, nessa época predominava os interesses da burguesia. A Igreja Católica, a oligarquia e o Estado varguista faziam parte dos movimentos que articulavam o poder dominante, com a intenção de contrariar a classe popular e manter o controle do descontentamento dos trabalhadores. Neste cenário, deu-se início a várias manifestações de repúdio aos controladores burgueses e a partir daí o Serviço Social ganhava cada vez mais espaço na sociedade. No decorrer da pesquisa em função da tese, capto um novo momento, determinado pelo retrocesso social resultante do processo de reestruturação política, social e econômica. Nessa perspectiva, a referida pesquisa tem caráter, sobretudo de contribuir na formação acadêmica e na trajetória profissional dos acadêmicos do Serviço Social.

Iniciou-se na década de 1980 um debate acadêmico de Serviço Social de forma mais ordenada, assinalando com isso um rompimento com o então conservadorismo que existia na profissão. Esse rompimento suscitou no cerne da profissão uma cultura que distingue a pluralidade teórico-metodológica, e também fortalece a orientação advinda de Karl Marx para norteio

---

<sup>1</sup> Graduanda do Curso de Serviço Social do Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSSELVI. Av. Getúlio Vargas, 2 – Bairro: Monte Castelo – CEP: 65020-001 – São Luís, Ma. Site: [www.uniasselvi.com.br](http://www.uniasselvi.com.br)

---

do projeto ético e político profissional. Esta orientação coloca como valor central os princípios de democracia, liberdade, justiça social e dignidade humana, definidos e explicitados no Código de Ética de 1993 (CFESS, 1997).

O decênio de 1980 tem grande significância para o Serviço Social, pois é nesse período que a profissão retoma seus principais objetivos, no que tange à procura de estabelecimento de novos alicerces para o entendimento do seu passado histórico, das peculiaridades de seu exercício na sociedade marcada por brigas de classe, do seu relacionamento com o Estado e com os ânimos da sociedade civil e de sua atitude com relação às questões sociais, que eram cada vez mais complexas, e situavam-se na esfera da camada sociotécnica do trabalho.

Também nesse decênio, o Serviço Social encara temas sobre as políticas sociais, especialmente quando se menciona a concretização de políticas públicas nas áreas da seguridade social e do trabalho. A saúde, a educação, as políticas públicas passaram a ser debatidas por profissionais da área, motivando produções acadêmicas que deram visibilidade às temáticas. Essas inquietações cooperaram para que o Serviço Social encarasse, e continuasse encarando unido à sociedade, os empecilhos, os desafios e os dilemas que a democracia, a cidadania e os direitos sociais assentam a prática social.

### **Metodologia**

Este trabalho resulta de um processo investigativo que se propõe a realizar uma análise sobre a origem do Serviço Social no Brasil e as articulações formadas por assistentes sociais com os movimentos sociais a partir de uma contextualização histórica da década de 1980. Abordou ainda sobre os referenciais teóricos metodológicos que se contrapõem no interior do Serviço Social. A pesquisa caracterizou-se como bibliográfica; utilizou como fontes: artigos científicos, revistas, livros e referenciou-se no método dialético para análise e interpretação de dados.

Outro método foi a prática de pesquisa documental, em que se buscou exercitar a pesquisa de cunho documental. Foi realizada em entidades públicas, bibliotecas, banco de dados digitais, em que o principal objetivo foi a análise e a interpretação de dados, alinhando a pesquisa escrita com a utilização de softwares como Word e adobe PDF.

### **O Serviço Social no Brasil**

O Serviço Social surgiu no Brasil por volta da primeira metade do século XX, tendo como base o assistencialismo cristão, nesse período o Catolicismo controlava a ajuda e os benefícios aos necessitados, tendo como patrocinadores a burguesia da época, que com o advento do capitalismo no Brasil veio confrontar esses ideais uma vez que o trabalho e as condições para tal atentavam para interesses cada vez mais privados.

Quando iniciou o processo de industrialização e urbanização no Brasil, mais precisamente no ano de 1930, os cidadãos perceberam que precisavam reconhecer a importância do Serviço Social com apoio dos jovens da ação social católica, surgindo, assim, escolas como a Pontifícia Universidade Católica (PUC), no ano de 1936, a pioneira a oferecer a graduação.

Como profissão inscrita na divisão do trabalho, o Serviço Social surge como parte de um movimento social mais amplo, de bases confessionais, articulado à necessidade de formação doutrinária e social do laicato, para uma presença mais ativa da Igreja Católica no “mundo temporal”, nos inícios da década de 1930. Na tentativa de recuperar áreas de influências e privilégios perdidos, em face da crescente secularização da

---

sociedade e das tensões presentes nas relações entre Igreja e Estado, a Igreja procura superar a postura contemplativa (IAMAMOTO, 2013, p. 18).

O curso superior de Serviço Social foi oficializado no país através da Lei nº 1.889 de 1953. No dia 27 de agosto de 1957, a Lei 3.252, com o Decreto nº 994, de 15 de maio de 1962, o qual regulamentou a profissão. Essa lei passou por várias mudanças e precisou de uma nova regulamentação, por conta das transformações pela qual a sociedade e a política estavam passando na época.

Atualmente, a profissão encontra regulamentada pela Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993, que legitima o Conselho Federal de Serviço Social e Conselhos Regionais, definindo em seus artigos 4º e 5º, as jurisdições e pertinências específicas do assistente social.

Para a atualidade houve uma grande necessidade da retificação do Código de 1986, pois vinha sendo sentido uma imensa transformação nos órgãos profissionais desde o final dos anos 1980. Foi programada na plataforma da gestão de 1990 a 1993 do Conselho Federal de Serviço Social (CEFFS). Entrou na pauta com o I Seminário Nacional de Ética em agosto de 1991, perpassou o VII Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS) em maio de 1992, e atingiu o apogeu no II Seminário Nacional de Ética em novembro de 1992, envolvendo todos os órgãos competentes CFESS/CRESS, a Associação Brasileira de Escolas de Serviço Social (ABESS), a Associação Nacional de Assistentes Sociais (ANAS) e a Subsecretaria de Estudantes de Serviço Social da UNE (SESSUNE). O nível de participação ativa de assistentes sociais de todo o país assegurou que o novo Código, foi elaborado dentro de um abarcante debate da categoria. A revisão do texto de 1986 demandou em dois planos. Validando os seus valores de fundação que sempre foi a liberdade e a justiça social.

### **Código de ética do serviço social**

A história da sociedade brasileira se dá pela união dos setores democráticos para a luta em contraposição a ditadura e, por conseguinte pela solidificação das liberdades políticas, o que proporcionou uma ampla experiência para todos os cidadãos. Valores e práticas até então silenciados como, por exemplo, a defensoria dos direitos civis, e o reconhecimento peremptório das características individuais e sociais, e o respeito à heterogeneidade apanharam novos estatutos, impregnando o rol de reivindicações da cidadania. Particularmente, para as categorias profissionais, esta experiência acentuou os temas do seu acordo ético e político e do ajuizamento da qualidade dos serviços. O Serviço Social vivenciou, no Brasil, um intenso processo de renovação. Nas mudanças incididas na sociedade brasileira como o próprio amontoamento de profissionais, o Serviço Social desenvolveu-se teoricamente e quase, tornou-se laico, e diferenciou-se da entrada da década de 1990, apresentou-se então como profissão e foi reconhecida no meio acadêmico e regularizada a nível social e institucional.

“Nasceu do movimento de reconceptualização do Serviço Social, contraposto ao conservadorismo e ao assistencialismo, gestado a partir dos anos 1970, explicitando a dimensão necessariamente político-institucional do exercício profissional” (SIMÕES, 2009, p. 520).

A maturação deste grandioso projeto profissional, mais as inquietações que ocorriam nesse período na sociedade brasileira, com ênfase para a ordenação jurídica da Constituição de 1988, que passou a exigir uma melhor explanação do sentido inerente do Código de 1986. Tratava-se de ambicionar com mais rigidez as decorrências dos princípios conquistados e constituídos naquele documento, tanto para organizar mais adequadamente os seus parâmetros éticos quanto para que permitam uma melhor instrumentalização deles na prática do exercício profissional.

---

## Princípios fundamentais do Código de Ética do Serviço Social

I. Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais.

II. Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo.

III. Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras.

IV. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida.

V. Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática.

VI. Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças.

VII. Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual.

VIII. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero.

IX. Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos/as trabalhadores/as.

X. Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional.

XI. Exercício do Serviço Social sem ser discriminado/a, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero, idade e condição física.

## Lei orgânica da assistência social - LOAS

Aspirando promover a discussão para a implantação da Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS -, o Ministério do Bem-Estar Social promoveu encontros regionais em todo o país, atingindo seu apogeu na Conferência Nacional de Assistência Social, que foi realizada em junho de 1993, na cidade de Brasília.

Depois desse ocorrido e após muitas discussões no dia 7 de dezembro de 1993, foi sancionada a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, pelo então presidente da época Itamar Franco, inserindo assim um novo significado à Assistência Social enquanto “política pública de seguridade, direito do cidadão e dever do Estado, prevenindo um sistema de gestão descentralizado e participativo, cujo eixo é posto na criação do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS” (JACINTO, 2016, p. 159).

### Princípios Fundamentais da Lei Orgânica da Assistência Social

Em consonância com o disposto na Loas, Capítulo II, seção I, artigo 4º, a Política Nacional de Assistência Social rege-se pelos seguintes princípios democráticos:

I. Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica.

II. Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas.

III. Respeito à dignidade do cidadão, a sua autonomia e ao seu direito a benefícios e

---

serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade.

IV. Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais.

V. Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo poder público e dos critérios para sua concessão.

### **Sistema Único de Assistência Social – SUAS**

Deliberada constitucionalmente pela Constituição Federal de 1988, o SUAS tem como política pública o direito do cidadão como dever do Estado, incentivar a Seguridade Social junto com a saúde e a previdência social, tudo isso organizado dentro de um sistema descentrado e com participação ativa.

Os CRAS e os CREAS são unidades públicas estatais instituídas no âmbito do SUAS, que possuem interface com as demais políticas públicas e articulam, coordenam e ofertam os serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social (BRASIL, 2011, s.p.).

### **Princípios fundamentais do SUAS**

I. Consolidar a gestão compartilhada, o cofinanciamento e a cooperação técnica entre os entes federativos que, de modo articulado, operam a proteção social não contributiva.

II. Integrar a rede pública e privada de serviços, programas, projetos e benefícios de assistência social, na forma do art. 6º -C.

III. Estabelecer as responsabilidades dos entes federativos na organização, regulação, manutenção e expansão das ações de assistência social.

IV. Definir os níveis de gestão, respeitadas as diversidades regionais e municipais.

V. Implementar a gestão do trabalho e a educação permanente na assistência social.

VI. Estabelecer a gestão integrada de serviços e benefícios.

VII. Afiançar a vigilância socioassistencial e a garantia de direitos.

### **Neoliberalismo e o princípio de renovação profissional**

O período que compreende o início da ditadura militar marcou um redirecionamento do serviço social no Brasil. É nessa conjuntura que se desenvolve um novo panorama social, político e econômico em vários países da América Latina inclusive no Brasil.

Um grande número de Assistentes Sociais começou a identificar a magnificência da profissão e perceber que seu modo era de meramente reproduzir ordem advinda do capital, através de execução de políticas ordenadas pelo Estado. Os profissionais perceberam que ainda que houvesse uma ação voltada para o bem-estar social e para fins de filantropia em nada modificaria as circunstâncias de vida daquelas pessoas que necessitavam de ajuda. Outro aspecto de importante relevância foi o debate profissional que teve grande repercussão na época foram as teorias e técnicas-operativas, que não condiziam com a atual realidade social brasileira, uma vez que foram importados de teorias internacionais europeias e norte-americanas.

A América Latina não é uma totalidade integrada, ao contrário, sua constituição é diversa e problemática. O Movimento acima mencionado foi tipicamente latino-americano e se deu entre 1965-1975, protagonizado no Brasil pelo CBCISS (...) e ABESS

---

(...), através dos seminários de teorização do serviço social. Significou uma “conscientização” da categoria sobre a necessidade de teorizar a profissão independente dos modelos importados e, ainda, uma resposta à clara falência da prática institucionalizada, que na América Latina ficou conhecido de serviço social tradicional. O I seminário de teorização do serviço social foi realizado em Araxá, em 1967, marcando a presença deste movimento na categoria profissional (NETTO, 1981, s.p.).

O processo de redemocratização do Brasil criou alicerces para a concretização das conquistas adquiridas pela vertente da “Intenção de ruptura” e para a superação deste processo. Fatores como o amadurecimento profissional; novas interpretações marxistas e correção de equívocos relacionados; o reconhecimento profissional do Assistente Social como agente na divisão sociotécnica do trabalho; criação de um novo currículo que estivesse de fato comprometido com as classes populares. Outro fator marcante para a profissão foi a criação do Código de Ética de 1986, que para a história do serviço social rompeu com o retrógrado pensamento profissional que imperava desde 1948.

A busca de um coletivo profissional que tivesse como projeto o comprometimento com setores populares e trabalhadores do mundo capitalista, na luta por uma nova sociedade sem exploração e desigualdade social, proporcionou, assim, uma nova direção ética e política do serviço social brasileiro. O amadurecimento teórico-metodológico do serviço social exigiu à profissão “a desmontagem da ética tradicional” (BARROCO, 2007, p. 213).

Esse período se mostra como um contraponto a um projeto profissional comprometido com a tradição até então marxista devido às trincheiras do socialismo real, que possuíam circunstâncias favoráveis às reafirmações de posicionamentos conservadores que negam avanços e conquistas do pensamento marxista no serviço social.

Dentro do nascimento de novas ideias e ruptura com as antigas houve o que se chamou de “Movimento de Reconceitualização”, ou princípio de renovação profissional a partir das ideias neoliberais. Esse processo deu-se início na década de 1950 e consolidou-se na década de 1960 somente nas Escolas de Serviço Social latino-americanas. Na América Latina, este Movimento centrou-se na contestação do serviço social que importava tecnologias e reiterava práticas ajustadoras e assistenciais.

### **Neoliberalismo e a limiar entre movimentos sociais e Serviço Social**

O neoliberalismo tinha como doutrina defender a absoluta liberdade de mercado e restrição à intervenção estatal sobre a economia, só devendo esta acontecer em setores terminantemente imprescindíveis e, ainda assim, num grau mínimo. “Nenhum grupo social possui condições de superar seus patamares de subalternidade até que não seja capaz de ‘sair da fase econômico-corporativa para elevar-se à fase da hegemonia político-intelectual na sociedade civil e tornar-se dominante na sociedade política” (GRAMSCI, 1977, p. 460 apud SIMIONATO, 2009, p. 43).

Partindo desse princípio, as fronteiras da democracia ganharam ênfase na atual conjuntura, a exemplo da perda de autonomia por parte das prefeituras de gestão participativa, que aderem à política do Governo Federal em defesa da Lei de Responsabilidade Fiscal, comprometendo o poder de decisão dos conselhos a força democrática do modelo de orçamento participativo.

As práticas profissionais correspondentes às orientações do código de ética vigente iam de encontro ao espírito competitivo das reformas neoliberais, que como modelo tinha a coope-

---

ração e a solidariedade entre os colegas; a expansão da assistência social ao pessoal de apoio; avizinhamento com as representações da comunidade e de classe; democratização das informações.

A índole política dessas orientações aponta para a aliança e a politização dos profissionais, assim como seu desenvolvimento aos grupos atendidos. A assertiva dos valores éticos e políticos se fazem na capacidade de elaborar análises críticas análogas aos direitos sociais. Há também uma maior capacidade profissional em aproveitar oportunidades e trabalhar com as contradições e limites do dia a dia, da organização das informações à população sobre as redes de serviços prestados; garantia de aplicação das normas estabelecidas pelos conselhos; inovação no relacionamento com outras áreas. A atualização da formação é outra busca de superar os limites, através de uma política de afastamento para tal. São valorizados os fóruns intersetoriais e sua dimensão participativa, a cooperação com instituições internas e externas.

Os próprios centros de formação foram atingidos pelas reformas, comprometendo assim a formação continuada do Assistente Social. A participação dos profissionais está em sucessão como em toda a sociedade. Este fator pode ser verificado nas áreas das políticas sociais mais atingidas pelas reformas, tais como a previdência social e a saúde pública. Os valores éticos e os princípios universais, pontos importantes na valorização da esfera pública, na capacitação e democratização dos serviços - está a crise na área da previdência social, em que são desafiados os direitos sociais e o incentivo ao empreendimento individual alheio ao espaço de trabalho. A carência de solidariedade interna e de interdisciplinaridade contrária com o passado desta profissão tinha alto grau de compromisso com o debate da categoria.

### **Articulação do serviço social com os movimentos sociais**

A democracia é assegurada como procedimento e aparelho de socialização, fazendo com que o coletivo fosse capaz de combater as desigualdades sociais, apontando para uma unificação de valores com teor democrático, buscando sempre e de forma organizada respostas às reivindicações na esfera das organizações sociais. Sob essa ótica não foi observada uma divisão entre o âmbito trabalhista e o âmbito político. Este ponto de vista pode ser identificado nas melhorias e perímetros que os profissionais passaram durante o processo de emancipação dentro do seu ambiente de trabalho. Ao interatuar em atividades em que os valores têm como objetivo uma vontade coletiva, o profissional sempre interpreta os limites impostos como desafios, como um desses limites temos a fragmentação dos movimentos sociais e o limitado poder que têm nos interesses de controle social.

Esses movimentos de elaboração crítica articulam-se com as lutas estudantis e lutas políticas pela transformação das relações de dependência entre países e das relações de exploração e dominação entre classes. A chamada geração de 65 [...] marcadamente latino-americana, questionando o importado, enquanto outros, já influenciados pela Revolução Cubana e pela luta anti-imperialista e anti-stalinista dos anos 1960, passaram a crítica do processo de dominação de classe presente no Serviço Social implicando também a crítica à burocratização do Serviço Social. Buscavam uma outra inserção do Serviço Social junto às classes trabalhadoras, na realidade a elas articulada (FALEIROS, 2005, p. 17).

Os conselhos não são deliberadamente espaços democráticos por nobreza, são também limitados e, deste modo, têm o desafio de toar os direitos sociais como universais. No entanto, a articulação desses movimentos e suas representações comunitárias são os únicos meios para acabar com os impasses de se poder fazer valer a democracia dentro da órbita pública. O dia a

---

dia das lutas sociais se dá sempre com questionamentos e suas respostas sobre a recepção aos interesses coletivos.

O Assistente Social é capacitado para identificar a importância das lutas sindicais na intercessão de interesses coletivos e universais, apontando as probabilidades existentes quando seus limites excedem as barreiras de tarefas do Assistente Social, desenvolvendo suas capacidades de reprodução do único para a coletividade.

### **Movimentos sociais no Brasil**

A década que compreende os anos de 1980 no Brasil teve um período de importantes mudanças e de novas ordens no quadro político e social. Com a pós-ditadura militar, deu-se início o processo de abertura política, com isso possibilitou o surgimento de novas organizações da sociedade civil e da sociedade política.

A sociedade se mobilizou a participar dos rumos do Estado e de interferir no governo. O país apesar de estar vivenciando uma efervescência de mudança, coexistia com amplos contrastes sociais e econômicos, vivia sob um modelo totalmente excludente em que a maioria da população não tinha acesso aos bens sociais básicos, como, a educação, a saúde, o saneamento básico e a habitação.

É dentro desse contexto que nos anos 1980, surgiram organizações de sindicatos, associações científicas e comunitárias, novos partidos políticos e organizações não governamentais que começaram a desenvolver ações que o Estado não assumia.

Neste contexto, surgiram vários movimentos e organizações que através da educação formal e não formal, buscavam conscientizar os cidadãos da sua condição enquanto sujeitos de direitos e, por conseguinte de deveres. Era indispensável que os cidadãos se apropriassem de mecanismos básicos para que fizessem valer os seus direitos, tendo na educação o seu principal trunfo, dado que a educação é um dos maiores instrumentos de formação da cidadania. “Os movimentos sociais populares na década de 1980, no Brasil, não buscaram unicamente melhorias econômicas, mas clamavam por democracia de base e direta e pela ampliação dos direitos de cidadania, especialmente no plano social” (DOIMO, 1995, p. 63).

#### **Ano de 1980**

No ano de 1980 ocorreu a criação da Articulação Nacional de Movimentos Populares e Sindicais - ANAMPOS - que se iniciou durante a Ditadura Militar e foi modelada de forma coletiva e participativa, começou com a formação das Comunidades Eclesiais de Base (CEBs), tendo como metodologia popular os ideais de Paulo Freire e, de certa forma, a partir do fracasso da luta armada contra a Ditadura Militar.

Nesse ano também teve a criação do Partido dos Trabalhadores (PT), a recriação do MDB e outros partidos nacionais.

#### **Ano de 1981**

Os movimentos que tomaram conta do ano de 1981 foram: Movimento dos trabalhadores para a construção de Centrais Sindicais e Movimento Assembleia do Povo.

#### **Ano de 1982**

No dia 17 de janeiro de 1982 foi criada a Confederação Nacional de Associações de

---

Moradores - CONAM - que tem como objetivo defender a qualidade de vida, com peculiar atenção às questões do direito às cidades, abrangendo também a luta pela moradia digna, saúde, transporte, educação, meio ambiente, trabalho, igualdade de gênero e raça e democratização em todos os níveis sociais. Ocorreu nesse ano a criação da Confederação Geral dos Trabalhadores (CGT).

### **Ano de 1983**

Foi o ano da criação da maior central sindical do Brasil a Central Única dos Trabalhadores (CUT), no dia 28 de agosto de 1983 na cidade de São Bernardo do Campo, no estado de São Paulo, a criação desse sindicato se deu no Primeiro Congresso Nacional da Classe Trabalhadora o Conclat. A conferência de fundação da CUT consentiu as lutas pelo fim da Lei de Segurança Nacional e do Regime Militar, exigindo eleições diretas para Presidente da República.

Ano também do Primeiro Encontro Nacional dos Sem-Terra dos Estados do Sul e do Movimento de Desempregados em São Paulo.

### **Ano de 1984**

Ano do maior movimento social da história do Brasil o Movimento Diretas Já. O movimento conhecido como “Diretas Já” foi um conjunto de manifestações civis ocorridas entre 1983 e 1984, que defendia a volta das eleições por voto direto no Brasil e, conseqüentemente, o fim da ditadura, instalada desde 1964. É tido até hoje como o maior movimento de manifestação popular já existente no Brasil.

O período da ditadura (Regime Militar) no Brasil é tido por muitos historiadores e pesquisadores como uma época negra na história do Brasil. Embora tenha tido um breve período de ascensão da economia, já próximo do fim, o regime era marcado por uma série de fatores negativos como a inflação alta, dívida externa exorbitante, alto desemprego, crise econômica e um modelo de gestão já desgastado. Todos estes fatores expunham uma grave crise no sistema de gestão do país, que se demonstrava completamente ineficaz e avesso ao tempo em que os militares no governo faziam uso de seus resultados positivos na economia para justificar o controle do poder por suas mãos. O fato inegável é que os movimentos sociais dos anos 1970/1980, no Brasil, contribuíram decisivamente, via demandas e pressões organizadas, para a conquista de vários direitos sociais, que foram inscritos em leis na nova Constituição Federal de 1988 (GOHN, 2011, p. 23).

Tais aspectos culminaram na insatisfação popular que levou à criação do movimento Diretas Já, que visava à escolha do presidente através do voto direto. A ideia foi inicialmente defendida pelo então senador Teotônio Vilela e, posteriormente, pelos partidos políticos PMDB e PDS.

Após muitas manifestações, a vontade popular foi finalmente levada ao plenário, sob a forma de PEC (proposta de Emenda Constitucional) de autoria de Dante de Oliveira. Apesar de ter sido aclamada pela população, a PEC não foi aprovada na sessão do congresso que foi fechada ao público e marcada pelo forte aparato militar que fazia a “proteção” da votação, deixando clara a insatisfação dos militares para com a proposta.

Embora rejeitada, a proposta não de foi todo uma perda para os organizadores e adeptos do movimento, pois estes conseguiram o direito de escolher o presidente através de Colégio eleitoral, indicando Paulo Maluf e Tancredo Neves como concorrentes ao cargo, elegendo assim Tancredo Neves à Presidência, fazendo deste o responsável pela transição do Regime Militar para a volta do regime democrático.

---

### **Ano de 1985**

Sobreveio o Primeiro Congresso Nacional dos Trabalhadores Rurais Sem-Terra. Em 1985, os trabalhadores rurais que viviam em constantes lutas pela democracia de terras se concentraram no 1º Encontro Nacional, ocorrido na cidade de Cascavel, no Paraná, onde decidiram fundar um movimento rural nacional, o MST, que tinha como princípio três objetivos principais: lutar pela terra, lutar pela reforma agrária e lutar por mudanças sociais no país.

Outros movimentos perpendicularam esse decênio como o Movimento pela Constituinte e o Movimento Nacional de Meninos e Meninas de Rua - MNMMR.

### **Ano de 1986**

Ano da criação do Movimento dos Inquilinos Intranquilos, e a criação do Movimento dos Proprietários Locadores de Imóveis.

### **Ano de 1987**

Ano da criação da União dos Movimentos da Zona Leste de São Paulo e da criação da União Democrática Ruralista (UDR).

### **Ano de 1988**

Ano da Promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, que aprovada pela Assembleia no dia 22 de setembro de 1988 e promulgada em 5 de outubro de 1988, é a lei fundamental e suprema do Brasil, chamada também de Carta Magna, servindo de parâmetro de validade a todas as demais espécies normativas, situando-se no topo do ordenamento jurídico. Surgiu para consolidar a mudança de um regime autoritário para um regime democrático, contando com a participação popular na sua elaboração.

Foi preparada por uma Assembleia Constituinte de 559 parlamentares com diversas crenças políticas, a constituição restaurou a inviolabilidade de direitos e liberdades básicas e instituiu uma imensidão de códigos progressistas, como a igualdade de gêneros, a criminalização do racismo, a proibição total da tortura e direitos sociais como educação, trabalho e saúde para todos.

Nesse período houve um aumento considerável do número de ONGs e do terceiro setor de responsabilidade social. As associações de bairro, representantes de periferias e de moradores de classe média, também em expansão, reivindicam a concessão de direitos sociais. As duas grandes mobilizações nacionais deste período foram o Movimento pelas Diretas Já (1983-1984) e a mobilização da sociedade civil organizada para a inclusão de novos direitos na Constituição brasileira, a qual veio a ser denominada de “Constituição Cidadã” (SCHERER-WARREN, 2008, p. 11-12).

Para o ano de 1988 aconteceu também o Movimento em Defesa da Escola Pública.

### **Ano de 1989**

A Pró-Central dos Movimentos Populares CMP nasceu de um processo histórico de resistência e de movimentos sociais populares, em específico das lutas sociais dos anos 1980.

---

Sua principal área de atuação é as Políticas Públicas com participação popular como um instrumento de articulação dos movimentos populares.

Ano da Recriação do Movimento pela Reforma Urbana.

### **Resultados**

Os resultados qualitativos da pesquisa mostraram que principalmente durante a fase da ditadura militar, os Assistentes Sociais passaram a analisar criticamente suas intercessões, uma vez que a repressão era perene em todos os aspectos da realidade social e com isso houve regressões dos direitos. Por isso os profissionais do Serviço Social buscaram articulações com a classe trabalhadora e os movimentos sociais, dessa união criou-se uma sociedade mais crítica, o que acabou despertando a busca de um referencial teórico que construísse uma ideologia de transformação social.

### **Discussão**

Os resultados encontrados no presente estudo sugerem que o Serviço Social tem um compromisso histórico com os movimentos sociais, com propensões a contribuir com os grupos sociais e a sociedade que luta por condições de vida e trabalho, unindo forças e construindo parcerias estratégicas com os que sofrem explorações econômicas, de classes, de gênero, de orientação sexual, entre outras, lutando contra o autoritarismo e almejando a ampliação e consolidação de cidadania. Nessa inserção, os profissionais do Serviço Social não só contribuem com essas organizações, mas também revitaliza a sua práxis e seu compromisso social.

É possível afirmar, nesse sentido, que o empoderamento do assistente social e as lutas dentro dos movimentos sociais seriam a primeira condição para que a sociedade se apropriasse da importância do viver em sociedade.

### **Considerações Finais**

Esta pesquisa abordou as questões das mudanças na área do Serviço Social no Brasil, sob o enfoque dos movimentos sociais, decorrendo sobre sua história sua homologação como graduação.

Os movimentos sociais junto ao apoio do assistente social foram de grande valia para a garantia de direitos do cidadão, esses movimentos conceberam a reação da sociedade na procura das carências que dissimulavam sua sobrevivência como: a falta de moradia, o desemprego, a falta de assistência à saúde pública e precariedade de transporte coletivo. Esses movimentos que transformaram toda uma sociedade até então insatisfeita que buscavam melhoria de condições, tornou assim o povo sujeito da sua própria história. Com isso, percebe-se que os Assistentes Sociais articulados aos grupos de movimentos sociais foram de fundamental importância para a construção de uma nova gama de direitos sociais e uma sociedade bem mais articulada e comprometida com a garantia de direitos e bem-estar social.

### **Referências**

BARROCO, M. L. S. **Ética e serviço social: fundamentos ontológicos**. São Paulo: Cortez, 2007.

---

BAZZANELLA, André et al. **Metodologia Científica**. Indaial: Uniasselvi, 2013.

BRASIL. **Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011**. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112435.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112435.htm)>. Acesso em: 13 jul. 2018.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da assistência social e dá outras providências. Disponível em: <[http://bd.camara.leg.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/15641/lei\\_organica\\_loas\\_3ed.pdf?sequence=16](http://bd.camara.leg.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/15641/lei_organica_loas_3ed.pdf?sequence=16)>. Acesso em: 21 maio 2017.

BRASIL. **Lei nº 1.889, de 13 de junho de 1953**. Dispõe sobre os objetivos do ensino do serviço social, sua estruturação e ainda as prerrogativas dos portadores de diplomas de Assistentes Sociais e Agentes Sociais. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1950-1959/lei-1889-13-junho-1953-366870-norma-pl.html>>. Acesso em: 13 jul. 2018.

BOSCHETTI, I. **Seguridade social e projeto ético-político do Serviço Social**: que direitos para qual cidadania? *Revista Serviço Social & Sociedade*. São Paulo: Cortez, n. 79, p. 108-132, 2004.

CARMONA, T. **A história do serviço social**. 2010. Disponível em: <<http://webartigos.com/artigos/a-historia-do-servico-social/44882>>. Acesso em: 21 maio 2017.

CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES. **Formação da Central Única**. Disponível em: <<http://www.cut.org.br/>>. Acesso em: 21 maio 2017.

CYSNE, D. **Constituição de 1988**. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/direito/constituicao-de-1988/>>. Acesso em: 21 maio 2017.

CFESS - CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Código de Ética do Assistente Social**. Lei 662/93 da regulamentação da profissão. Brasília: CFESS, 1997.

DOIMO, A. M. **A vez e a voz do popular**: movimentos sociais e participação política no Brasil pós-70. Rio de Janeiro: Relume-Dumará: ANPOCS, 1995.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Saber profissional e poder institucional**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

GOHN, M. G. **Movimentos sociais na contemporaneidade**. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/v16n47/v16n47a05.pdf>>. Acesso em: 13 jul. 2018.

IAMAMOTO, M. V. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social - ensaios críticos**. 12. ed. São Paulo: Cortez, 2013.

JACINTO, Samanta Marcele. **Multiculturalismo**. Indaial: Uniasselvi, 2016.

MOVIMENTO NACIONAL SEM-TERRA. **Surge o MST**. [s. d.]. Disponível em: <<http://www.mst.org.br/nossa-historia/84-86/>>. Acesso em: 21 maio 2017.

---

NETTO, J. P. **A crítica conservadora à reconceituação**. São Paulo: Celats, 1981.

PORTAL DA COSCIÊNCIA. **Breve História dos Movimentos Sociais no Brasil**. [s. d.]. Disponível em: <<http://www.portalconscienciapolitica.com.br/products/breve-historia-dos-movimentos-sociais-no-brasil/>>. Acesso em: 21 maio 2017.

ROSTOLDO, J. P. **Movimentos Populares e Sociais**: a sociedade brasileira em ação na década de 1980. 2003. Disponível em: <<http://anais.anpuh.org/wp-content/uploads/mp/pdf/ANPUH.S22.325.pdf>>. Acesso em: 21 maio 2017.

SCHERER-WARREN, I. Movimentos sociais no Brasil contemporâneo. **História**: debates e tendências. v. 7, nº 1, p. 9-21, jan./jun. 2008.

SIMIONATTO, I. Classes subalternas, lutas de classe e hegemonia: uma abordagem gramsciana. **Revista Katálysis**. Florianópolis, v. 12, n. 1 p. 41-49 jan./jun. 2009.

SIMÕES, C. **Curso de Direito do Serviço Social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

UKÁCS, G. **Introdução a uma estética marxista**. Sobre a particularidade como categoria da estética. Tradução de Carlos Nelson Coutinho e Leandro Konder. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1970.

---

Artigo recebido em 20/05/2018. Aceito em 03/09/2018.

# A INSTRUMENTALIDADE DO ASSISTENTE SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS

**The instrumentality of the social assistant in the center of reference of social assistance - CRAS**

Daiane Angélica de Oliveira <sup>1</sup>  
Tatiane Cristiane Barbosa <sup>2</sup>

**Resumo:** O trabalho apresenta uma visão generalizada sobre o fazer profissional do Serviço Social com a atuação do assistente social na política de assistência social, através da proteção social básica representada pelo Centro de Referência da Assistência Social – CRAS Esperança. Introduzindo um breve relato da história do Serviço Social através da atuação do profissional assistente social no cenário da política nacional de Assistência Social, para enfrentamento da questão social. Evidenciando o fazer profissional na instituição através de suas atribuições e competências, no desenvolver de sua instrumentalidade, de sua “práxis” profissional através da utilização de seus instrumentos técnicos-operativos, éticos-políticos, e teóricos-metodológicos, auxiliando a realização da efetividade da política de Assistência Social e a garantia dos direitos sociais aos usuários deste serviço, baseando-se nas Orientações Técnicas do Centro de Referência da Assistência Social – CRAS de 2009. A fim de desenvolver ações que atendam às necessidades dos usuários, estimulando o desenvolvimento do fazer profissional, que atua no cotidiano da sua realidade de trabalho e na realidade social dos usuários desta instituição.

Palavras-chave: Centro de Referência da Assistência Social. CRAS. Assistente Social. Instrumental técnico-operativo.

**Abstract:** The paper presents a generalized view about the professional work of Social Work with the social worker's role in the social assistance policy, through the basic social protection represented by the Reference Center for Social Assistance - CRAS Esperança. Introducing a brief account of the history of Social Service through the work of the professional social worker in the scenario of the national policy of Social Assistance, to face the Social Question. By demonstrating professional activity in the institution through its attributions and competences, in developing its instrumentality, its professional “praxis” through the use of its technical-operative, ethical-political, and theoretical-methodological tools, helping to realize the effectiveness of the Social Assistance policy and the guarantee of social rights for the users of this service, based on the Technical Guidelines of the Social Assistance Referral Center (CRAS) of 2009. In order to develop actions that meet users' needs, stimulating the development of doing professional, who acts in the daily life of his work reality and in the social reality of the users of this institution.

Keywords: Social Assistance Reference Center. Social worker. Technical-Operational instrumental.

## Introdução

No decorrer deste trabalho foi possível abordar, através de portarias, livros, sites, uma breve história do Serviço Social como profissão baseado na atuação do profissional assistente social que surge vinculada às entidades religiosas, com uma visão assistencialista e com ações filantrópicas, instituindo-se como profissão quando as tensões sociais se acentuam e as desigualdades sociais aumentam devido aos problemas entre a industrialização e o capitalismo, para atuar com a questão social.

Referenciando a Política de Assistência Social, caracterizando, assim, as ações da profissão do assistente social, rompendo as ações desenvolvidas através da caridade filantrópica,

---

<sup>1</sup> Aluna da UNIASSELVI, Polo Maringá/PR, cursando o oitavo semestre do curso de Serviço Social da UNIASSELVI.

<sup>2</sup> Assistente Social. Tutora externa do Polo Maringá/PR do curso de Serviço Social da UNIASSELVI. Especialista em Gestão da Política de Assistência Social.

---

assistencialista fomentada pela iniciativa privada, com a regulamentação da profissão através da Lei nº 8.662 de 1993, surge também a publicação da Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS - nº 8.742 em 07 de dezembro de 1993, configurando a assistência social como política pública, passando a ser direito de todo cidadão e dever do Estado, efetivada em território nacional através do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, definindo a organização das ações da assistência social em dois tipos de proteção social: a Proteção Social Básica e Proteção Social Especial.

Citando o Centro de Referência da Assistência Social – CRAS Esperança, que é uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), localizado no município de Sarandí, como uma unidade que possibilita o acesso de um grande número de famílias à rede de proteção social e da assistência social. Referenciando o desenvolvimento dos serviços socioassistenciais, no seu território de abrangência, com caráter preventivo, protetivo e proativo, disponibilizando espaço físico e equipe compatível, apresentando o fazer da práxis profissional do Serviço Social o Assistente Social e seus instrumentos técnicos- operativos, em atuação dentro desta instituição.

Enfatizando a prática profissional através de suas competências e atribuições dentro da instituição e o instrumental técnico-operativo desenvolvido pela profissional assistente social supervisora do campo de estágio.

### **Serviço Social como profissão na política pública da assistência social no Brasil**

No decorrer da história do Serviço Social como profissão, a atuação do profissional assistente social está relacionada com os processos das relações e reproduções sociais instituídas pela sociedade no decorrer dos processos históricos sociais, políticos e econômicos que caracterizaram cada período da história. Assim reportando-se à história do Serviço Social como profissão, esta surge vinculada às entidades religiosas, com uma visão assistencialista e com ações filantrópicas, instituindo-se como profissão quando as tensões sociais se acentuam e as desigualdades sociais aumentam devido aos problemas entre a industrialização e o capitalismo, para atuar com a questão social.

A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão (IAMAMOTO; CARVALHO, 1983 p. 77).

Assim, a questão social é a problemática vivenciada pela classe operária, menos assistida e menos favorecida, em todos os âmbitos de necessidades, ou seja, político, social ou econômico, através de necessidades cotidianas como, por exemplo: a dificuldade ao acesso à habitação, educação, saúde, saneamento básico, desemprego entre outras, caracterizando, assim, o objeto de trabalho do profissional do Serviço Social assistente social.

Com a evolução do sistema capitalista, com o Estado Neoliberal<sup>3</sup>, se faz necessária a

---

<sup>3</sup> O neoliberalismo consiste na sustentação da tese segundo a qual o mercado é o principal e insubstituível mecanismo de regulação social, onde a sua enfática defesa do Estado mínimo. O propósito do neoliberalismo é combater as políticas macroeconômicas de matriz keynesiana e o combate à garantia dos direitos sociais, defendendo como meta a estabilidade monetária (PEREIRA; SILVA; PATRIOTA, 2006).

---

atuação do assistente social, respondendo a desigualdades sociais, oriundas da forma inadequada da distribuição de riquezas fundamentada nestes sistemas, com o enfrentamento dos diversos contextos das classes sociais, em meio às questões sociais cotidianas geradas por esse sistema. Diante dessas desigualdades, pressionado pela sociedade trabalhadora menos favorecida, o Estado garante o direito de Cidadania dos cidadãos através da Constituição Federal de 1988 que institui em seu Art. 203 a Política de Assistência Social, caracterizando, assim, as ações da profissão do assistente social, rompendo as ações desenvolvidas através da caridade filantrópica, assistencialista fomentada pela iniciativa privada.

Desta forma, com a regulamentação da profissão através da Lei nº 8.662 de 1993, surge também a publicação da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS nº 8.742 em 07 de dezembro de 1993, configurando a assistência social como política pública, passando a ser direito de todo cidadão e dever do Estado para garantir os mínimos sociais de sobrevivência, e atender a todos aqueles cidadãos que dela necessitarem. Dispondo dos assistentes sociais como aliados na implementação e efetivação desta política, que constituiu-se a partir das ações integradas entre a iniciativa pública, privada e da sociedade civil, com o objetivo de garantir a proteção social à família, à infância, à adolescência, à velhice; amparo a crianças e adolescentes carentes; à promoção da integração ao mercado de trabalho e à reabilitação e promoção de integração à comunidade para as pessoas com deficiência e o pagamento de benefícios aos idosos e as pessoas com deficiência, fazendo parte do Tripé Social composto por outras políticas como: Saúde e Previdência Social. E para efetivar essa política de assistência social em território nacional surge em 2005, o Sistema Único de Assistência Social - SUAS -, descentralizado e participativo, que tem por função a gestão do conteúdo específico da Assistência Social no campo da proteção social brasileira. Consolidando o modo de gestão compartilhada, o cofinanciamento e a cooperação técnica entre os três entes federativos que, de modo articulado e complementar, operam a proteção social não contributiva de seguridade social no campo da assistência social, definindo a organização das ações da assistência social em dois tipos de proteção social, conforme Política Nacional de Assistência Social PNAS/2004 Norma Operacional Básica NOB/SUAS (2005, p. 33-36.):

- A primeira é a Proteção Social Básica, destinada à prevenção de riscos sociais e pessoais. Prevenindo situações de risco e promovendo o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio da oferta de programas, projetos, serviços e benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social. Sendo ofertados e executados nos Centros de Referências da Assistência Social - CRAS.
- A segunda é a Proteção Social Especial, destinada às famílias e indivíduos que encontram-se em situação de risco pessoal e social que tiveram seus direitos violados por ocorrência de abandono, maus-tratos físicos e psíquicos, abuso sexual, uso de drogas psicoativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras. Requerendo o acompanhamento individual e maior flexibilidade nas soluções protetivas, comportando encaminhamentos monitorados, apoios e processos que assegurem a qualidade na atenção protetiva e efetividade na reinserção almejada, subdivididas em Proteção Social Especial de Média Complexidade e Proteção Social Especial de Alta Complexidade.

Inserindo a prática profissional no âmbito das relações entre o Estado e a sociedade, amenizando as desigualdades sociais.

### **O assistente social no Centro de Referência da Assistência Social – CRAS**

O Centro de Referência da Assistência Social - CRAS - é uma unidade pública estatal

---

descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), sendo uma unidade que possibilita o acesso de um grande número de famílias à rede de proteção social e da assistência social. Referenciando o desenvolvimento dos serviços socioassistenciais, no seu território de abrangência, com caráter preventivo, protetivo e proativo, disponibilizando espaço físico e equipe compatível, sem fins lucrativos. Baseando-se nos princípios e respectivas garantias instituído pela Lei NOB/SUAS de 2012, que define, segundo o Art 3º:

I – universalidade: todos têm direito à proteção socioassistencial, prestada a quem dela necessitar, com respeito à dignidade e autonomia do cidadão, sem discriminação de qualquer espécie ou comprovação vexatória da sua condição;

II – gratuidade: a assistência social deve ser prestada sem exigência de contribuição ou contrapartida, observado o que dispõe o art. 35, da Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003 – Estatuto do Idoso;

III – integralidade da proteção social: oferta das provisões em sua completude, por meio do conjunto articulado dos serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais;

IV – intersetorialidade: integração e articulação da rede socioassistencial com as demais políticas e órgãos setoriais;

V – equidade: respeito às diversidades regionais, culturais e socioeconômicas, políticas e territoriais, priorizando aqueles que estiverem em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social”.

Caracterizado como a porta de entrada do SUAS, localizado prioritariamente em áreas com maiores índices de vulnerabilidade<sup>4</sup> e risco social, o CRAS oferta serviços de proteção básica, com o objetivo de fortalecer a convivência familiar e comunitária, visando promover a organização e a articulação das unidades da rede socioassistencial e de outras políticas, possibilitando o acesso das famílias, seus membros indivíduos aos serviços, benefícios e projetos de assistência social.

Com uma equipe multidisciplinar composta por servidores públicos efetivos, regulamentada pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS - NOB -RH/SUAS, que define o número de profissionais conforme os números de famílias referenciadas ao CRAS, segundo quadro a seguir:

---

<sup>4</sup> A vulnerabilidade de um indivíduo, família ou grupos sociais refere-se à maior ou menor capacidade de controlar as forças que afetam seu bem-estar, ou seja, a posse ou controle de ativos que constituem os recursos requeridos para o aproveitamento das oportunidades propiciadas pelo Estado, mercado ou sociedade: a) físicos – meios para o bem-estar – moradia, bens duráveis, poupança, crédito; b) humanos: trabalho, saúde, educação (capacidade física e qualificação para o trabalho); e c) sociais – redes de reciprocidade, confiança, contatos e acessos à informação (BRASIL, 2012, p. 12).

**Quadro 1.** Números de famílias referenciadas ao CRAS

Famílias referenciadas	Capacidade de atendimento anual	Equipe de referência	
Até 2.500	500 famílias	Dois técnicos com nível médio e dois técnicos com nível superior, sendo um assistente social e outro preferencialmente psicólogo.	As equipes de referência do CRAS devem contar sempre com um coordenador com nível superior, concursado, com experiência em trabalhos comunitários e gestão de programas, projetos, serviços e/ou benefícios socioassistenciais.
3.500	750 famílias	Três técnicos com nível médio e três técnicos com nível superior, sendo dois assistentes sociais e preferencialmente um psicólogo.	
5.000	1.000 famílias	Quatro técnicos com nível médio e quatro técnicos com nível superior, sendo dois assistentes sociais, um psicólogo e um profissional que compõe o SUAS*.	

FONTE: Disponível em: <<http://www2.maringa.pr.gov.br/sistema/arquivos/4d9f64f92340.pdf>>. Acesso em: 26 nov. 2016.

Realiza informações e orientações para a população de sua área de abrangência, articulando-a quando caracterizada a necessidade, com a rede de proteção social local no que se refere aos direitos de cidadania, vinculado articulação referência e contra referência em seu território, fortalecendo o SUAS, efetivando e mantendo ativo um serviço de vigilância da exclusão social na produção, sistematização e divulgação de indicadores na área de abrangência do CRAS, em conexão com outros territórios respectivos. Buscando na ação intersetorial a priorização de acesso àqueles usuários que as mais necessitam. Ofertando o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à família (PAIF), o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), orientações sobre benefícios assistenciais, e outros Programas Sociais do Governo Federal.

É por meio do CRAS que a proteção social da assistência social se concretiza e se aproxima da população, reconhecendo a existência das desigualdades sociais intraurbanas e a importância da presença de políticas sociais para reduzir essas desigualdades, pois previnem situações de vulnerabilidade e risco social, bem como identificam e estimulam as potencialidades locais, modificando a qualidade de vida das famílias que vivem nessas localidades. Focando a ação no trabalho com as famílias, bem como ao territorializar sua esfera de atuação, o CRAS assume como fatores de referências dois grandes pilares do SUAS: a matricialidade sociofamiliar e a territorialização.

É neste contexto de trabalho que o profissional assistente social está regulamentado e efetiva sua práxis profissional que, segundo Fernandes (2016, p. 17), “o Serviço Social como qualquer outra profissão liberal existente numa sociedade com modo de produção capitalista, está intrínseca a divisão sociotécnica do trabalho e, por isso, deve compreender as relações sociais estabelecidas neste formato de sociedade, imprimindo na sua ação/reflexão profissional possibilidades de uma práxis social. Tal práxis não é apenas a junção teoria e prática, ela deve estar voltada à transformação de um processo, seja ela na perspectiva da matéria, da consciência ou da prática”, através de suas dimensões de conhecimentos:

• Teórico-metodológico: caracterizado pela fundamentação teórica que segundo Guerra (2009, p. 79-80) “o papel da teoria é o de iluminar as estruturas e as dinâmicas dos processos sociais, as determinações contraditórias dos fatores e fenômenos, dissolvendo a positividade dos fatos pela sua negação, com “ a concepção do método, no âmbito do referencial marxiano, [é tida] como o caminho do pensamento, a direção analítica, que obedece ao movimento do

---

objeto”. Assim, o conhecimento teórico-metodológico referencia como fazer o instrumento de ação, após uma análise teórica da questão social vivenciada pela realidade trabalhada.

- Técnico-operativo: caracterizado pela definição das metodologias de ação e definida segundo Souza (2008, p. 122) como “o conjunto de habilidades técnicas que permitam ao mesmo desenvolver as ações profissionais junto à população usuária e às instituições contratantes (Estado, empresas, organizações não-governamentais, fundações, autarquias etc.), garantindo assim uma inserção qualificada no mercado de trabalho, que responda às demandas colocadas tanto pelos empregadores, quanto pelos objetivos estabelecidos pelos profissionais e pela dinâmica da realidade social”. Para a realização da intervenção apropriada em cada situação vivenciada no cotidiano de trabalho, baseado nas habilidades, competências e conhecimentos do fazer profissional.

- Ético-político: caracterizado pela atuação profissional com base no Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais, que assume um posicionamento político, para o enfrentamento das questões que aparecem na realidade social cotidiana, direcionando a sua prática profissional.

Para trabalhar com as expressões sociais que envolvem a questão social da demanda de usuários desta instituição, o assistente social deverá ser um profissional, crítico, informado, capacitado e culto, para executar ações que possam propor a superação das expressões sociais da sociedade que manifestam-se no cotidiano dos sujeitos. Utilizando-se dos seguintes Instrumentais:

- observação;
- escuta;
- entrevista individual e grupal;
- reunião;
- visita domiciliar;
- visita institucional;
- parecer social;
- encaminhamento;
- relatório social.

Atuando, assim, como o profissional de Serviço Social, Assistente Social, na Política da Assistência Social dentro da Proteção Básica no CRAS, para atender à demanda de usuários que buscam atendimentos nesta instituição.

### **O assistente social no CRAS Esperança e seu instrumental técnico-operativo**

No CRAS Esperança trabalham atualmente duas Assistentes Sociais, que são devidamente graduadas no Curso de Bacharelado em Serviço Social, registradas no CRESS e admitidas por intermédio de concurso público com a carga horária de 30 horas semanais, distribuindo suas funções para a realização de um trabalho eficaz, efetivo e com comprometimento profissional, dividindo e adaptando suas atribuições e competências, conforme preconizado pela Cartilha de Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS de 2009, dentro desta instituição, realizando as seguintes atividades:

- Atendimentos individuais, com a oferta de informações e a realização de encaminhamentos às famílias usuárias do CRAS;
- o planejamento e implementação das ações do PAIF, através da Planilha de acompanhamento das famílias inseridas no programa, de acordo com as características do território de abrangência do CRAS;
- a mediação de algumas situações que envolvam alguns grupos de famílias que são

---

atendidos no CRAS;

- a realização de atendimentos individuais, particularizados e visitas domiciliares às famílias;
- o desenvolvimento de atividades coletivas e comunitárias no CRAS;
- apoio técnico e continuado aos profissionais responsáveis pelos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos desenvolvidos na instituição;
- o acompanhamento de famílias encaminhadas pelos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos ofertados;
- a alimentação adequada do sistema de informação da instituição, com o registro das ações desenvolvidas e o planejamento do trabalho de forma coletiva;
- a articulação de ações, como passeios, entre outros, que potencializem as boas experiências aos usuários;
- a realização de encaminhamentos, para a rede socioassistencial;
- a realização de encaminhamentos para serviços setoriais;
- a participação das reuniões preparatórias ao planejamento municipal;
- participação de reuniões que ocorrem no CRAS, para o planejamento das ações que serão desenvolvidas dentro da instituição, como a definição de fluxos, rotinas de trabalho, acolhimento aos usuários, repasse de informações, entre outros.

Assim, a Assistente Social supervisora do campo de estágio, desenvolve seu trabalho com a sua colega profissional, mas com mais uma atribuição, a Coordenação da instituição atualmente. Diferenciando algumas competências e atribuições profissionais como estabelecido através da Cartilha de Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS de 2009, realizando as seguintes atividades:

- a articulação, o acompanhamento e a avaliação do processo de implantação do CRAS e a implementação dos programas, serviços, projetos de proteção social básica, operacionalizadas nessa unidade;
- a coordenação da execução e do monitoramento dos serviços, através das orientações sobre os registros de informações e da avaliação das ações, programas, projetos, serviços e benefícios, existentes dentro da instituição;
- a participação da elaboração, para o acompanhamento e avaliação dos fluxos e procedimentos realizados dentro da instituição para garantir a realização da referência e contra referência;
- a coordenação da execução de ações dentro da instituição, a fim de manter o diálogo e a garantia da participação dos profissionais;
- a coordenação e a definição com a equipe de profissionais e representantes da rede socioassistencial, o fluxo de entrada, acompanhamento, monitoramento, a avaliação e o desligamento das famílias e indivíduos nos serviços de proteção social básica da rede socioassistencial referenciada ao CRAS;
- a definição com a equipe técnica multidisciplinar, os meios e as ações teórico-metodológicas de trabalho social com famílias e dos serviços de convivência;
- a contribuição para avaliação, que será feita posteriormente pelo gestor, da eficácia, eficiência e impactos dos programas, serviços e projetos na qualidade de vida dos usuários;
- a coordenação da alimentação dos sistemas de informação no âmbito local, monitorando o envio regular nos prazos definidos, das informações sobre os serviços socioassistenciais referenciados, encaminhando-os à Secretaria Municipal de Assistência Social;
- a participação dos processos de articulação intersetorial no território de abrangência do CRAS;
- a observação das necessidades de capacitação da equipe de referência, para informar a

---

Secretaria de Assistência Social (do município) para a sua realização;

- a participação das reuniões de planejamento promovidas pela Secretaria de Assistência Social (do município), contribuindo com sugestões estratégicas para a melhoria dos serviços a serem prestados em sua instituição;

- a participação de reuniões sistemáticas na Secretaria Municipal de Assistência Social, com a presença de outros representantes da política de assistência social (BRASIL, 2009, p. 63-64, Orientações Técnicas do CRAS).

As dimensões do fazer profissional através de seus conhecimentos, teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos, direcionam essas ações e a sua atuação dentro da instituição, utilizando-se dos instrumentais técnico-operativos respectivos para a efetivação de suas atividades, através dos instrumentais conforme descrito.

- Entrevista individual: segundo Lavoratti e Costa (2016, p. 83), “a entrevista no Serviço Social constitui-se então como um processo de diálogo entre o assistente social e os seus usuários, com o objetivo de intervir na realidade social. Sua finalidade deve estar articulada às diferentes dimensões que constituem a competência profissional”, sendo caracterizada como uma relação estabelecida entre o profissional de serviço social e o usuário, onde o assistente social busca identificar, compreender, através dos relatos deste usuário uma situação vivenciada, em que pode haver a expressão da opinião do profissional, como também as orientações sobre o serviço oferecido, entre outras ações.

- Escuta: segundo Portes e Portes (2016, p. 74), “ [...] a escuta qualificada pressupõe compreender as necessidades sociais do usuário, suas opiniões, suas experiências sociais e os motivos visíveis e também não visíveis que o levaram a buscar o serviço [...]”. Caracterizada pelo profissional como a escuta aguçada das informações relatadas, passando a ser um membro participante, com ações para executar através desta escuta qualificada.

- Observação: segundo Portes e Portes (2016, p. 69) “a observação, enquanto instrumento profissional, não se dá de forma casual e espontânea, mas através de um planejamento, de uma ação refletida que sabe aonde quer chegar, o que pretende fazer, o que precisa conhecer”. Caracterizada então, pela propriamente dita observação do comportamento, conduta, posicionamento do usuário, frente aos seus relatos.

- Visita domiciliar: segundo Silva e Moura (2016, p. 124), “a visita domiciliar deverá ser utilizada mediante objetivos previamente definidos, fundamentada em conhecimentos teóricos e guiada pela ética profissional”, realizada através da visita em “loco” para a busca de informações que ficaram sem esclarecimentos após os atendimentos individuais, ou como a primeira ação dentro da instituição para a inserção deste usuário na política de assistência social, conforme é realizado atualmente no CRAS Esperança.

- Encaminhamentos: os encaminhamentos são caracterizados conforme a necessidade de cada usuário após a entrevista individual e a referência dos mesmos para tal serviço, dentro do conhecimento das políticas públicas existentes no município de atuação e a rede de serviços intersetoriais disponíveis, observando que é importante que a intervenção técnica seja adequada às experiências, situações e contextos vividos pelas famílias, assim o vínculo do profissional com a família o direcionará a encaminhamentos mais coerentes.

- Parecer Social: o parecer social consiste na descrição detalhada, através de uma análise profunda da situação apresentada ao profissional, que pode ser complementada através de outras ações como a entrevista individual e a visita domiciliar, que segundo Costa e Oliveira (2016, p. 212), “o parecer deve conter o posicionamento do profissional que conheceu a realidade social, organizando os dados e evidenciando aspectos significativos para a viabilização de direitos sociais. O parecer social deve ser conclusivo quanto à opinião do profissional sobre a situação analisada, devendo fazer referência aos elementos analíticos indispensáveis e aos

---

instrumentos utilizados nas dimensões investigativa e interventiva”.

- Estudos Sociais: segundo Costa e Oliveira (2016, p. 210), “o objetivo do Estudo Social é a possibilidade de apresentar diversos e diferentes aspectos que envolvem uma expressão social e mostrar a sua relevância, situá-la no contexto em que aconteceu e indicar as possibilidades de ação para modificá-la”, ou seja, o estudo social consiste na coleta de dados de uma determinada situação, através da interpretação dessas informações é elaborado conforme opinião profissional um estudo sobre a mesma, através da utilização de outros instrumentais, como entrevista, visitas domiciliares, entre outros.

- Relatórios Sociais nos prontuários dos usuários: esses relatórios são realizados através da escuta qualificada das informações e dos relatos da mesma nos prontuários dos usuários, caracterizando assim as ações realizadas com aquele usuário naquela determinada situação, data, entre outros, observando que segundo Lavoratti e Costa (2016, p. 98) “é imprescindível que a linguagem utilizada nos relatórios e prontuários seja a mais clara, objetiva e técnica possível, tendo em vista que a documentação profissional também retrata a competência teórico-metodológica e técnico-operacional do Serviço Social, e pode subsidiar decisões institucionais e de outros profissionais”.

- Reuniões: as reuniões são caracterizadas pela tomada de decisão coletiva, ou para a passagem de informações relevantes às ações desenvolvidas na instituição, tanto para os usuários, como para os profissionais, em que percebemos que a reunião é “um instrumento amplamente utilizado pelo assistente social, presente no seu cotidiano de trabalho tanto na atuação com grupos, como na interação com usuários e comunidades ou nos encontros com outros profissionais. Em cada um destes espaços a reunião assume características que dependem da interação com outros instrumentais e da forma de condução do profissional” (VILEIRINE, 2016, p. 145).

- Visita Institucional: a visita institucional é caracterizada pela visita da assistente social a determinados locais para conhecê-los e acompanhar os usuários que estão inseridos nestes locais, a fim de promover a inclusão social deste usuário novamente, observando que “será fundamental também que o profissional veja o usuário como responsável pelo seu destino, como tendo potencial para empreender as mudanças que sua vida demanda. Só assim acontecerá seu fortalecimento e poderá acontecer o empoderamento necessário para que ele alcance seus objetivos” (ROCHA, 2016, p. 218).

Assim, através destes instrumentais, o assistente social, baseado nas suas habilidades, seus conhecimentos e competências, poderá desenvolver ações que atendam às necessidades dos usuários atendidos no CRAS, através da política de assistência social instituída no município de Sarandi. Estimulando o desenvolvimento do fazer profissional, que atua no cotidiano da sua realidade de trabalho e na realidade social dos usuários desta instituição, observando que “os fundamentos teóricos possibilitam o reconhecimento e a apreensão da realidade social, a seleção e o domínio de recursos técnico-instrumentais para analisar e intervir, bem como são imprescindíveis para a sistematização da prática e realimentação dos aportes teóricos. De tal modo que a utilização de recursos instrumentais e técnicos desvinculados das bases teóricas e éticas tornam a prática reiterativa, rotinizada, aprisionada pela burocracia institucional” (SILVA; MOURA, 2016, p. 109).

### **Considerações Finais**

Neste contexto, foi possível abordar, através da breve história do Serviço Social, inserido na política de Assistência Social, a importância deste profissional assistente social na efetivação desta política.

Assim, o Serviço Social como profissão trabalha com a questão social existente advin-

---

da das expressões sociais, vivenciadas pelo cotidiano dos cidadãos. Que tiveram seus direitos sociais referenciados e garantidos através da Constituição Federal de 1988, instituídos na Política de Assistência Social com a efetivação da LOAS e sua continuação através do SUAS, direcionando e potencializando o atendimento referenciado àquele que desta política necessitar. Através de instituições como o Centro de Referência da Assistência Social – CRAS e o Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS.

Efetivando o “fazer profissional” do assistente social, através de seus conhecimentos teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-políticos, que juntos constroem o instrumental da práxis profissional no âmbito social, aplicado conforme as competências e atribuições do CRAS, da instituição concedente do estágio.

Observando que para a efetivação destes instrumentais, o profissional de Serviço Social deverá sempre estar se atualizando, realizando a junção da prática com a teoria, através da aplicação deste mesmo conhecimento, efetivando a realização da práxis profissional, contribuindo para a diminuição das vulnerabilidades vivenciadas pelos usuários advindas das questões sociais, no cotidiano de seu trabalho.

## Referências

BRASIL. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS NOB- RH/SUAS. Sistema Único de Assistência Social – SUAS.** Brasília, 2012.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004 Norma Operacional Básica – NOB/SUAS.** Brasília, DF. 2005.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).** Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social. Brasília, 2009.

COSTA, D. OLIVEIRA, M. T. **Reflexões técnico-operativas sobre a perícia social.** 2016. Disponível em: <<http://www.uepg.br/proex/Documents/Ebooks/INSTRUMENTAIS%20TECNICO-OPERATIVOS%20NO%20SERVICO%20SOCIAL.pdf>>. Acesso em: 13 jul. 2018.

FERNANDES, O. **Categorias fundamentais para a compreensão da instrumentalidade no trabalho do assistente social.** 2016. Disponível em: <<http://www.uepg.br/proex/Documents/Ebooks/INSTRUMENTAIS%20TECNICO-OPERATIVOS%20NO%20SERVICO%20SOCIAL.pdf>>. Acesso em: 13 jul. 2018.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do serviço social.** 7. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica.** São Paulo, Cortez, 1983.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica.** 14. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

LAVORATTI, C.; COSTA, D. **Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: um de-**

---

bate necessário. Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016. 261 p. Disponível em: <<http://www.uepg.br/proex/Documents/Ebooks/INSTRUMENTAIS%20TECNICO-OPERATIVOS%20NO%20SERVICO%20SOCIAL.pdf>>. Acesso em: 24 jun. 2017.

PEREIRA, J. D.; SILVA, S. S.; PATRIOTA, L. M. **Políticas Sociais no Contexto Neoliberal: focalização e desmonte**. In: *Qualit@s Revista Eletrônica* - ISSN 1677- 4280 – Edição Especial. v. 5, nº 3 (2006). Disponível em: <<http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas>>. Acesso em: 24 jun. 2017.

PORTES, L. F.; PORTES, M. F. 2016. **Cadernos da Escola de Educação e Humanidades**. Disponível em: <[revistas.unibrazil.com.br/cadernoseducacao/index.php/educacao/article/download](http://revistas.unibrazil.com.br/cadernoseducacao/index.php/educacao/article/download)>. Acesso em: 13 jul. 2018.

ROCHA, M. A. As dimensões éticas no emprego dos instrumentais técnico-operativos no trabalho do assistente social. 2016. Disponível em: <<http://www.uepg.br/proex/Documents/Ebooks/INSTRUMENTAIS%20TECNICO-OPERATIVOS%20NO%20SERVICO%20SOCIAL.pdf>>. Acesso em: 13 jul. 2018.

SILVA, M. S.; MOURA, R. R. **Considerações sobre a visita domiciliar: instrumento técnico-operativo do Serviço Social**. 2016. Disponível em: <<http://www.uepg.br/proex/Documents/Ebooks/INSTRUMENTAIS%20TECNICO-OPERATIVOS%20NO%20SERVICO%20SOCIAL.pdf>>. Acesso em: 13 jul. 2018.

SOUZA, C. T. de. A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. **Emancipação**. Ponta Grossa, 2008. Disponível em: <<http://www.revistas2.uepg.br>> Acesso em: 24 jun. 2017.

VILEIRINE, R. M. L. **Os instrumentais técnicos no trabalho com grupos**. 2016. Disponível em: <<http://www.uepg.br/proex/Documents/Ebooks/INSTRUMENTAIS%20TECNICO-OPERATIVOS%20NO%20SERVICO%20SOCIAL.pdf>>. Acesso em: 13 jul. 2018.

---

Artigo recebido em 20/05/2018. Aceito em 03/09/2018.

# A VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL NO ÂMBITO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL

## THE SOCIOASSISTENTIAL SURVEILLANCE IN THE PROFESSIONAL SCOPE OF SOCIAL SERVICE

Vera Lúcia Hoffmann Pieritz <sup>1</sup>  
Joelma Crista Sandri Bonetti <sup>2</sup>  
Neusa Mendonça Franzmann <sup>3</sup>

**Resumo:** A vigilância socioassistencial vem ganhando notoriedade em todo o território brasileiro nos últimos anos, pois uma das metas municipais, estaduais e nacional é a implantação de sistemas de vigilância socioassistencial no Brasil, para assim compreender a realidade brasileira e seus gaps sociais. Deste modo, o presente artigo fornecerá elementos conceituais e legais sobre “a vigilância socioassistencial no âmbito profissional do Serviço Social”, no sentido de desvelar a luz da legislação pertinente e dos teóricos específicos da área do Serviço Social, os meandros relativos à vigilância socioassistencial como parte do escopo profissional do assistente social. Assim, verifica-se que no Brasil a vigilância socioassistencial está amparada pela Política de Assistência Social, que vem se fortalecendo legalmente por intermédio da Política Nacional de Assistência Social - PNAS (1993), pela Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (1993), como também pela efetivação do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, (2005), a Tipificação dos Serviços Socioassistenciais (2009) e a Norma Operacional Básica NOB (2012). Deste modo, salienta-se ainda que, mesmo diante da supracitada legislação brasileira e com a organização da Política Pública de Assistência Social, precisa-se criar um fluxo de atendimento à população a partir de uma análise de dados reais e plausíveis da realidade social brasileira. Pode-se expor que esse é o papel fundamental da Vigilância Socioassistencial, pois possui por premissa a produção e sistematização de informações, para produzir indicadores e também a apresentação dos índices do território, com a identificação das áreas mais vulneráveis, como também, vale salientar que a correta identificação do território possibilita o planejamento das ações da política de Assistência Social, analisando a qualidade, a efetividade e indicando a demanda reprimida dos serviços existentes.

Palavras-chave: Serviço Social. Prática profissional do assistente social. Vigilância socioassistencial.

**Abstract:** Social-welfare surveillance has been gaining notoriety throughout Brazil in the recent years, since one of the main municipal, state and national goals is the implementation of social-welfare surveillance systems in Brazil, in order to understand the Brazilian reality and its social gaps. Thus, this article will provide conceptual and legal elements on “socio-welfare surveillance in the professional field of Social Work”, due to the unveiling the light of the relevant legislation and specific theorists in the area of Social Work, the meanders related to socio-welfare surveillance as part of the social worker’s professional scope. In Brazil, socio-welfare surveillance is supported by

<sup>1</sup>Doutoranda em Gestão da Saúde Pública - Universidad Columbia del Paraguay (início em 2018); Mestre em Desenvolvimento Regional - FURB (2008); Especialista em Direito Médico e Hospitalar - EPD (2017); Especialista em Educação à Distância: Gestão e Tutoria - UNIASSELVI-PÓS (2011); MBA Profissional em Gestão Administrativa e Marketing - ESAB (2008); Graduação em Serviço Social - FURB (2004); Graduação em Direito – UNIASSELVI (2014); Coordenadora e professora do Curso de Graduação de Serviço Social do Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI desde 2009.

<sup>2</sup> Mestranda em Saúde Coletiva – FURB (início em 2018); Especialista em Gestão Pública - IFSC (2012); Especialista em Gestão e Tutoria e Educação Especial Inclusiva – UNIASSELVI (2012). Graduação em Serviço Social – FURB (2004). Assistente Social na Prefeitura Municipal de Benedito Novo/SC. Tem experiência desde 2005 como Assistente Social da APAE – de Indaial, a qual responde atualmente pela assessoria e consultoria de projetos sociais. Docente do Curso de Graduação em Serviço Social do Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI desde 2011.

<sup>3</sup> Especialista em Gestão e Tutoria – UNIASSELVI; Especialista em Políticas Públicas – UNIASSELVI (em fase final). Graduação em Serviço Social – FURB (1994). Tem experiência junto as Políticas Públicas Municipais de Blumenau, por 8 anos, sendo destes na gestão por 4 anos. Docente do Curso de Graduação em Serviço Social do Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI desde 2013.

---

the Social Assistance Policy, which has been legally strengthened through the National Social Assistance Policy - PNAS (1993), the Organic Law of Social Assistance - LOAS (1993), as well as for the implementation of the Single Social Assistance System - SUAS, (2005), the Typification of Social Assistance Services (2009) and the Basic Operational Standard NOB (2012). In this way, it is also pointed out that, even in view of the aforementioned Brazilian legislation and the organization of the Public Policy of Social Assistance, it is necessary to create a flow of service to the population based on an analysis of real and plausible data of the Brazilian social reality. And, it can be explained that this is the fundamental role of Socio-Assurance Surveillance, since it has as a premise the production and systematization of information, to produce indicators and also the presentation of the indexes of the territory, identifying the most vulnerable areas, as well as , it is worth noting that the correct identification of the territory makes it possible to plan the actions of the Social Assistance policy, analyzing the quality, the effectiveness and indicating the repressed demand of the existing services.

Keywords: Social Service. Professional practice of the social worker. Socio-health surveillance.

## Introdução

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) é uma estratégia de enfrentamento às desigualdades sociais, no qual essa prerrogativa está presente na legislação brasileira desde a promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e a Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS - de 1993.

Nessa perspectiva, surgem as mudanças na Política de Assistência Social brasileira com a efetivação do Sistema Único de Assistência Social - SUAS - em 2005, em que o SUAS passa a prever em suas normativas o fortalecimento da gestão e qualificação dos serviços e implementação efetiva da Vigilância Socioassistencial no Brasil.

Uma gestão de qualidade é fundamental no desenvolvimento dos serviços da política de assistência social, a qual, a supracitada Política Pública deve preconizar impreterivelmente a defesa e a garantia de direitos a todos os brasileiros, pois, segundo Amaral (2014, p. 59) a PNAS “desenha a ideia de um sistema descentralizado e participativo de gestão dessa política, o SUAS, este, por sua vez, deve ser referência na defesa de direitos, na vigilância e proteção social [...]”.

Nesse sentido, vale ressaltar que a Política de Assistência Social faz parte da Seguridade Social Brasileira, a qual significa expor que o Estado tem responsabilidade sobre a população. E a vigilância socioassistencial dentro da seguridade social tem um papel de analisar os dados, verificando se os serviços prestados atendem às demandas, e como estes serviços estão sendo oferecidos à população, ou seja, a vigilância socioassistencial é uma forma de mapear os serviços prestados.

Segundo Forster (2018, p. 6) “dos três objetivos da política de assistência social o papel da vigilância socioassistencial tem sido amplamente discutido pelos envolvidos com essa política”, principalmente os municípios e Estados brasileiros, pois pode-se observar que:

A vigilância socioassistencial exige um perfil de trabalhador que tenha capacidade de executar atividades técnico-políticas, isto porque o profissional de serviço social que atua nessa área precisa ter conhecimento aprofundado da política de assistência social, assim como habilidades para lidar com os aspectos políticos envolvidos nessa área. Por isso, a importância de uma formação que trate as três dimensões (técnico-operativa, ético-política e teórico-metodológica) do Serviço Social com a mesma responsabilidade, pois serão habilidades exigidas aos profissionais Assistentes Sociais (FORSTER, 2018, p. 6).

Neste sentido, a vigilância socioassistencial deve indicar o público-alvo para as ações a qual existe a necessidade de proteção do estado. Claro que isto é uma concepção de proteção

---

social, mas deve ser concretizado na prática de cada esfera, seja municipal, estadual ou federal.

Forster (2018, p. 6-7) complementa expondo que “no caso específico da Vigilância Socioassistencial, o profissional de Serviço Social deverá ter uma atitude investigativa com o objetivo de compreender a realidade social e atuar na redução das desigualdades e injustiças sociais, através de uma análise crítica dos indicadores construídos, com olhar estratégico sobre as informações”.

O trabalho desenvolvido pela equipe de vigilância socioassistencial prioriza a construção de ações efetivas que são possíveis, somente a partir do conhecimento da necessidade da população; buscando conhecer o território, identificando a estrutura existente e necessária para atender à população.

A Vigilância Socioassistencial é uma função da política de Assistência Social, com a Proteção Social e a Defesa de Direitos estabelecida pela Norma Operacional Básica do SUAS.

Deste modo, Amaral (2014, p. 60) complementa expondo que “a Política Nacional de Assistência Social de 2004 torna-se um modelo centrado na Vigilância Social à medida que se propõe a basear suas ações a partir das informações territoriais”. E, estas informações só serão possíveis se os municípios e estados realizarem constantemente o monitoramento e o controle das suas ações de enfrentamento das expressões das questões sociais, para assim poderem sistematizar os dados coletados em informações proeminentes para o desenvolvimento de estratégias de gestão e enfrentamento da questão social brasileira.

Neste sentido, Forster (2018, p. 7) apresenta-nos algumas ações pertinentes à Vigilância Socioassistencial, vejamos:

É papel da Área de Vigilância Social, entre outras ações:

- Identificar as fontes de dados e informações já existentes nos territórios.
- Sistematizar os dados coletados para auxiliar no processo de planejamento e execução das ofertas socioassistenciais, contribuindo na melhoria da qualidade das ofertas.
- Zelar pelo adequado registro e armazenamento das informações, especialmente quando se tratarem de informações sigilosas.
- Gestão e monitoramento dos sistemas relacionados com a política de assistência social.
- Elaboração de diagnósticos e estudos socioassistenciais, possibilitando a leitura crítica de uma determinada realidade social para que se conheça as necessidades do município e se aja acertadamente sobre elas. Nos diagnósticos devem ser detectadas as situações de precarização que vulnerabilizam e trazem riscos e danos aos cidadãos e também as potencialidades de determinados grupos e territórios.

Forster (2018, p. 8) complementa expondo que “as ações da vigilância socioassistencial deverão contribuir com a proteção social básica e com a proteção social especial, pois as atividades estão intrinsecamente atreladas aos dois outros objetivos da assistência social, que são a proteção social e a defesa de direitos”.

Por fim, vale salientar que a Proteção Social visa à redução de danos e também à prevenção de incidência de riscos. Já a Vigilância Socioassistencial busca a análise do território e a potencialidade protetiva das famílias, na ocorrência de risco e vulnerabilidades a partir da matriz de dados, (análise da situação) para distribuir as informações, na Defesa de Direitos, busca garantir o acesso aos direitos socioassistenciais.

### **A gestão do SUAS e a concepção de Vigilância Sociassistencial**

A capacidade de administrar as ações na área de assistência social fica organizada na forma de sistema descentralizado e participativo, classificado de Sistema Único de Assistência

---

Social (SUAS), com os seguintes objetivos:

- I - Consolidar a gestão compartilhada, o financiamento e a cooperação técnica entre os entes federativos que, de modo articulado, operam a proteção social não contributiva.
- II - Integrar a rede pública e privada de serviços, programas, projetos e benefícios de assistência social, na forma do art. 6º - C.
- III - Estabelecer as responsabilidades dos entes federativos na organização, regulação, manutenção e expansão das ações de assistência social.
- IV - Definir os níveis de gestão, respeitadas as diversidades regionais e municipais.
- V - Implementar a gestão do trabalho e a educação permanente na assistência social.
- VI - Estabelecer a gestão integrada de serviços e benefícios.
- VII - Afiançar a **vigilância socioassistencial** e a garantia de direitos. Parágrafo único: A vigilância socioassistencial é um dos instrumentos das proteções da assistência social que identifica e previne as situações de risco e vulnerabilidade social e seus agravos no território (PNAS, 2004, s.p.).

A legislação brasileira destaca dois pontos decisivos com relação à Vigilância Socioassistencial, as Proteções Sociais se configuram como sendo uma relação intrínseca, pois o **objetivo da Vigilância é identificar e prevenir as situações de risco e vulnerabilidade social e seus agravos no território.**

Assim, a Vigilância Socioassistencial é um desafio do SUAS, para sua implantação e implementação nos municípios, já que é compromisso da Gestão do SUAS afiançá-la, assegurá-la e garanti-la.

A Política Nacional de Assistência Social - PNAS (2004, s.p.) utiliza o termo “Vigilância Social” em duas passagens:

Refere-se à **produção, sistematização de informações, indicadores e índices territorialidades das situações de vulnerabilidade e risco pessoal e social que incidem sobre famílias/pessoas nos diferentes ciclos da vida (crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos)**; pessoas com redução da capacidade pessoal, com deficiência ou em abandono; crianças e adultos vítimas de formas de exploração, de violência e de ameaças; vítimas de preconceito por etnia, gênero e opção pessoal; vítimas de apatamento social que lhes impossibilite sua autonomia e integridade, fragilizando sua existência; **vigilância sobre os padrões de serviços de assistência social em especial aqueles que operam na forma de albergues, abrigos, residências, semi-residências, moradias provisórias para os diversos segmentos etários.** Os indicadores a serem construídos devem mensurar no território as situações de riscos sociais e violação de direitos (grifo nosso).

A Vigilância Socioassistencial pressupõe, portanto, a produção, a sistematização das informações, os indicadores e o índice territorial, o que facilita a análise e o diagnóstico.

A LOA reafirma em seu - Art. 2º: a Vigilância Socioassistencial é um dos objetivos da política da Assistência Social; bem como em seu art. 6º LOAS - Define Vigilância Socioassistencial como “um dos instrumentos das proteções da assistência social que identifica e previne as situações de risco e vulnerabilidade social e seus agravos no território”.

A NOB/SUAS/2012, também reafirma a Vigilância Socioassistencial como função da Política de Assistência Social, comprometida com a “produção e disseminação de informações, possibilitando conhecimentos que contribuam para a efetivação do caráter preventivo e proativo da política de assistência social, assim como para a redução dos agravos, fortalecendo a função de proteção social do SUAS” (art. 90).

Esta é uma determinação clara de que a vigilância socioassistencial é uma área específica do SUAS, sendo ela executada no âmbito do SUAS.

---

I. Situações de vulnerabilidade e risco que incidem sobre famílias e indivíduos e dos eventos de violação de direitos.

II. Do tipo, volume e padrões de qualidade dos serviços ofertados pela rede socioassistencial (SUAS, 2012, s.p.).

Partindo desse pressuposto, podemos destacar os principais objetivos da Vigilância Socioassistencial: identificar as situações de vulnerabilidades que afetam os territórios e os cidadãos, pondo em risco sua sobrevivência, dignidade, autonomia e socialização.

Conhecer a realidade específica das famílias e indivíduos nos diversos ciclos de vida e as condições concretas do lugar onde elas vivem; construir indicadores territorializados sobre as situações de risco e vulnerabilidade social; acompanhar situações de violência, negligência e maus tratos, que afetam famílias e indivíduos (crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência), vítimas de violência; monitorar a qualidade dos serviços de Assistência Social, para os diversos segmentos etários; identificar a demanda conforme a proteção social; desenvolver estratégias de ação, potencializando os territórios de origem.

Esses objetivos são alcançados se houver condições técnicas e políticas para o desenvolvimento da capacidade e dos meios de gestão necessários para exercer a função de vigilância em coordenação com estratégias de avaliação e monitoramento.

Nesse sentido, Vigilância Socioassistencial registra, consolida e encaminha aos equipamentos do SUAS as informações sobre o público do/no território, ou seja, identifica e aponta os gargalos e as necessidades de articulação intersetorial.

Conforme as orientações, a Vigilância Socioassistencial possibilita o reconhecimento e a identificação das necessidades da população, permitindo ações proativas, oportunizando o planejamento da gestão na oferta e na efetivação do acesso aos serviços socioassistenciais e benefícios.

A busca ativa como método estratégico de efetivação do acesso, potencializando ações de caráter preventivo, evitando o agravamento das situações de vulnerabilidade e risco.

A Vigilância Socioassistencial tem como atribuição fundamental subsidiar planos de assistência social por meio de diagnósticos que deem a visão da totalidade das necessidades de proteção de assistência Social, o planejamento dos meios necessários para atendê-la.

A análise da realidade deve ser tratada não apenas pelos dados numéricos, mas também pelo que pensam e propõem os sujeitos que vivem neste território.

Portanto, não se deve restringir a coleta de informações apenas a estudos estatísticos. O depoimento de usuários e da população pode revelar outras faces dos problemas e atendimentos oferecidos e que devem ter atenção para melhorar sua qualidade.

Todas as informações coletadas no território são extremamente importantes para a Vigilância, por exemplo: quantas famílias são referenciadas naquele território - quantas famílias, ao longo de seu ciclo de vida, poderão necessitar da proteção de assistência social? Ou mesmo compreender o grau de cobertura dos serviços, programas, projetos e benefícios - Quantas famílias que são efetivamente atendidas?

A Vigilância Socioassistencial deve apoiar atividades de: planejamento, organização, execução das ações desenvolvidas pela gestão e pelos serviços produzindo, sistematizando e analisando informações e territorialidades.

### **Conceitos centrais para a Vigilância Socioassistencial**

Os trabalhadores que executam suas atividades junto à Política de Assistência Social devem estar cientes e com muita clareza do que significa as situações de vulnerabilidade e risco

---

que se encontram as famílias e indivíduos inseridos na política de Assistência Social, assim se reconhece que a Vigilância Socioassistencial ocorre quando se compreende os conceitos fundamentais de vulnerabilidade, risco e o território.

Essas demandas são identificadas quando acontece o monitoramento de situações de violência e violação de direitos, e quando são ou não atendidos pelos serviços, como e de que forma e se pode ser explicado.

Nesse sentido, vulnerabilidade e risco são termos que se relacionam, a vulnerabilidade opera apenas quando o risco está presente, sem o risco a vulnerabilidade não tem efeito.

Os riscos e as vulnerabilidades vivenciados por uma determinada população ou grupo social geram necessidades de proteção. Assim, as políticas sociais devem se constituir como respostas do poder público que visem atender às necessidades de proteção decorrentes dos riscos e vulnerabilidades a que estão expostos os cidadãos.

Podemos considerar que alguns riscos e vulnerabilidades com necessidade de proteção deve receber atenção da política de assistência social, respeitando suas competências e responsabilidades conforme ordenação setorial, conforme a demanda apresentada.

O risco via de regra, antecede a situação, desta forma é importante tentar a prevenção, ou minimizar seus efeitos, quando não é possível evitar sua ocorrência. Sendo assim, a aplicação do conceito de risco está necessariamente associada à predefinição de um evento (consequência de algo) tendo em vista a peculiaridade de cada área, ou seja, a Vigilância Socioassistencial deve facilitar o acesso a informações, análises e indicadores referentes aos riscos e eventos diretamente relacionados às competências da Política de Assistência Social. Exemplos: desemprego; as questões de segurança pública e violência urbana; os riscos socioambientais relacionados a desabamentos e enchentes etc.

Segundo a PNAS (2004), a vulnerabilidade social se constitui em situações que podem levar à exclusão social dos sujeitos.

Estas situações têm origem no processo de produção e reprodução de desigualdades sociais, nos processos discriminatórios, enraizadas nas situações sócio-históricas.

A assistência social não é assistencialismo e esse termo não deve ser entendido como percepção de pobreza. A vulnerabilidade é uma conjugação de fatores, envolvendo, características do território, fragilidades ou carências das famílias, grupos ou indivíduos. Além da deficiência da oferta e do acesso a políticas públicas.

O território é o espaço geográfico (bairros, vilas, municípios etc.) onde as pessoas vivem e convivem se tornando suscetíveis aos acontecimentos, políticos, econômicos e sociais, os quais podem provocar transformações na vida destes indivíduos, levando-os a situações de risco e vulnerabilidade social e, conseqüentemente, como objeto de intervenção da Política de Assistência Social.

A questão entre as necessidades existente das políticas públicas na população e a oferta dos serviços e benefícios deve estar fundamentado nos territórios.

Os planejamentos devem estar baseados não apenas nos riscos e vulnerabilidades, mas sim respeitar as particularidades e especificidades dos territórios, pois possuem características diferentes, que devem ser levados em consideração na oferta de serviços e benefícios da política pública.

Nesse sentido, os indicadores e análises dos planejamentos devem ser pautados a partir dos mapeamentos das situações reais de vulnerabilidade, e dos riscos reais que são encontrados no território.

Desta forma, as possibilidades de planejamento são muito maiores, uma vez que serão produzidas informações específicas para cada um dos territórios, sobre os quais atua a política de assistência social na cidade. Deve-se considerar as especificidades dos territórios e as capa-

---

idades dos serviços, projetos e programas ali ofertados, é possível eleger prioridades com base em dados reais.

Os indicadores ajudam a capturar, pensar e analisar a realidade, eles são mediadores de análise dos territórios, são métricas elegíveis, além de produzir dados que se forem analisados geram informações.

O risco e a vulnerabilidade é uma das linhas da vigilância que busca identificar justamente situações nos territórios, especificando sempre que possível os fatores de vulnerabilidade e os grupos, famílias ou indivíduos afetados por tais fatores.

Desta forma, a quantificação da população afetada não permite estimar a demanda potencial para o serviço ou benefício que deverá prover a ação protetiva.

Portanto, a **Vigilância Socioassistencial** deve ser colocada em prática a partir do levantamento de informações territoriais que devem conter dados dos atendimentos realizados pelas equipes técnicas, bem como levantamento de informações dos vários instrumentos, a exemplo: (CadÚnico e Cecad, Censo SUAS, Cadastro Nacional do SUAS – CadSUAS, Registro Mensal de Atendimentos – RMA, Prontuário SUAS, Sistema de Identificação de Domicílios em Vulnerabilidade) e outras fontes de dados oficiais.

### **Vigilância de riscos e vulnerabilidades dos padrões e serviços**

As principais atividades da Vigilância Socioassistencial referem-se primeiro à organização, à estruturação e à padronização de informações que ocorre quando são identificados dados e informações já existentes no seu município. O conhecimento se refere a buscar essas informações e compreender que elas podem **ou não ser fragmentadas**.

Nesse sentido, o papel da vigilância está em montar “quebra-cabeça” e transformar em conhecimento útil para a Assistência Social. Nos casos que se fizerem necessários, desenvolver proposta de organização das informações. Evitar duplicidades: zelar pela informação e armazenamento. Fomentar a cultura da informação. Buscar consenso de conceitos, acompanhado pelo gerenciamento e consulta de sistemas informatizados que pressupõem a organização, a utilização e a disseminação de informações nas três esferas. **Uniformizar as informações** em âmbito nacional, mapear tanto a oferta de determinados serviços, quanto o volume de atendimento.

Por exemplo o RMA – Registro Mensal de Atendimentos – que é um sistema onde são registradas mensalmente as informações sobre o volume de atendimentos e quais as famílias atendidas nos serviços da Política de Assistência Social.

A partir dessas informações, é possível elaborar diagnósticos e estudos. É função da vigilância contribuir com as áreas de proteção social básica e de proteção social, especial na elaboração de planos e diagnósticos dos territórios de abrangência do CRAS e diagnósticos e planos para enfrentamento do trabalho infantil, dentre outros.

A vigilância tem papel fundamental na elaboração do plano municipal da Assistência social, nas ações de Assistência social do Plano plurianual, entre outros.

O diagnóstico implica em processos de mapeamento das informações disponíveis sobre a cidade e território ao qual seja inserido.

No âmbito do SUAS, o monitoramento é uma atividade de vigilância socioassistencial, por meio da qual procura-se levantar continuamente informações sobre os serviços ofertados à população, particularmente no que diz respeito a aspectos de sua qualidade e de sua adequação, quanto ao tipo e volume da oferta.

O monitoramento é fundamental para a identificação de problemas, assim como para subsidiar as estratégias de “correção dos rumos”.

O planejamento e a organização de ações de busca ativa Art. 91: constituem responsabi-

---

lidades comuns à União, aos Estados, Distrito Federal e aos Municípios, acerca da área de vigilância Socioassistencial: planejar, orientar e coordenar ações de busca ativa a serem executadas pelas equipes dos CRAS e CREAS (NOB/SUAS, 2012). Exemplo: busca ativa para inclusão no Cadastro Único<sup>4</sup>; busca ativa para acessar benefícios<sup>5</sup>; busca ativa para acessar serviços<sup>6</sup>.

Constituem responsabilidades da Vigilância Socioassistencial, de acordo com a NOB SUAS/ 2012:

Implementar o sistema de notificação compulsória contemplando o registro e a notificação ao sistema de garantia de direitos, sobre as situações de violência intrafamiliar, abuso ou exploração sexual de crianças e adolescentes e trabalho infantil, além de outras que venham a ser pactuadas e deliberadas.

Utilizar os dados provenientes do Sistema de Notificação das Violações de Direitos para monitorar a incidência e o atendimento das situações de risco pessoal e social pertinentes à Assistência Social.

### **Macroatividades da Vigilância Socioassistencial**

O mapeamento e as análises com indicadores é necessário e fará grande diferença e importância na administração e no planejamento do plano de ação dos serviços e benefícios das políticas públicas.

Exemplificando essa situação: é a quantidade de famílias ou pessoas em situação de vulnerabilidade e risco que existe no bairro e a quantidade de pessoas que são atendidas, bem como identificar a localização, possibilitando uma análise de cada território.

Com relação ao mapeamento e à análise, é possível afirmar que é um desafio para a Assistência Social, pois ela enquanto política pública de direitos é recente no país; a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais só foi instituída em 2009; os dados e as informações populacionais disponíveis, embora bastante numerosos, não são suficientes; ausência de séries históricas de dados relativos aos atendimentos.

### **As responsabilidades socioassistenciais da vigilância nos municípios**

É importante que todos os profissionais principalmente do campo da vigilância se baseiem na NOB Operacional básica/2012 - Capítulo 7, que detalha a concepção das atividades da vigilância socioassistencial.

A vigilância pode ser agrupada em quatro grandes grupos que dão materialidade a suas atividades. A gestão de sistema de informações, as que vão além dos dados, são as informações utilizadas para nortear e reconhecer as particularidades dos territórios. Sistemas que o município consulta para ter acesso a dados que o ajudam a elaborar diagnósticos.

A elaboração de diagnóstico requer conhecimento específicos, pois os municípios têm muitas fragilidades, e poucas informações sobre o território que atuam. Por exemplo: o diagnóstico de crianças em trabalho infantil no município não é específico do CRAS, mas é do conjunto do Municípios, então a elaboração desses diagnósticos é uma das atividades da vigilância.

---

<sup>4</sup> Trata-se de localizar as famílias extremamente pobres, incluí-las no CadÚnico e manter suas informações sempre atualizadas.

<sup>5</sup> Incluir no Bolsa Família, no Bolsa Verde, no Fomento a Atividade Produtiva, no Programa de Erradicação do Trabalho Infantil e no Benefício de Prestação Continuada todas as famílias que atendam aos critérios de elegibilidade.

<sup>6</sup> Nesse caso, o Estado assegura que as famílias extremamente pobres tenham acesso aos serviços sociais básicos de saúde, saneamento, educação, Assistência Social, trabalho e segurança alimentar e nutricional, entre outros.

---

As informações são capturadas de várias formas: atendimento às famílias e registro de informações nos prontuários. Cadastradores do Bolsa família, Cadastro único. Nas visitas domiciliares, participam de reuniões nas comunidades, a vigilância organiza essas informações para que se tenha uma visão do território.

Diagnóstico é o planejamento de quais as necessidades que as famílias que moram no território possuem e quais as ofertas de serviços que estão faltando para que a população acesse a proteção social. Será feita uma análise para facilitar o planejamento.

O diagnóstico deve ser participativo com as famílias, a população deve participar e opinar sobre as avaliações que os profissionais e secretários municipais estão fazendo, condiz com a realidade que eles vivem no seu território.

Colaborar na organização de busca ativa, que aumente a capacidade de proteção social, a vigilância deve juntamente com a proteção básica buscar ações de busca ativa a partir deste conjunto de informações. Ofertar serviços mais próximos da realidade da população.

Para que esses estudos, esses diagnósticos sobre o sistema único de assistência social dos municípios sobre as necessidades sejam elaborados pela área de vigilância e que sejam discutidos nas conferências municipais, que possam discutir as necessidades da população e as ofertas do sistema único neste momento importante de participação. É mais um momento importante que se percebe que a equipe de vigilância tem condições de produzir esses estudos.

E, finalmente o monitoramento da qualidade dos serviços, monitoramento dos serviços prestados pelos nossos CRAS, CRES, mas também pelos nossos abrigos, pelas redes conveniadas, então esse papel de monitoramento é bastante importante para que a gente possa conhecer o tipo, o volume e a qualidade de serviço que se está sendo oferecido à população.

Art. 99. O monitoramento do SUAS constitui função inerente à gestão e ao controle social, e consiste no acompanhamento contínuo e sistemático do desenvolvimento dos serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais com relação ao cumprimento de seus objetivos e metas.

Parágrafo único. Realiza-se por meio da produção regular de indicadores e captura de informações:

I- *in loco*;

II- em dados provenientes dos sistemas de informação;

III- em sistemas que coletam informações específicas para os objetivos do monitoramento.

A forma de repasse de recursos para os governos estaduais e municipais, passa a ofertar os serviços de apoio às famílias e o serviço de convivência para crianças, adolescentes e idosos.

Essa subdivisão é feita por bloco, que é para financiar a proteção através dos serviços, mas tem também um bloco que é para financiar a gestão do sistema único de assistência social

### **Considerações Finais**

Verificou-se que com o advento da Política Nacional de Assistência Social foram desenvolvidos estratégias e mecanismos de enfrentamento às desigualdades sociais e às expressões da questão social brasileira, que estão respaldadas pela Constituição do Brasil e pela Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, no qual o SUAS passa a prever a implementação da Vigilância Socioassistencial no Brasil.

Observou-se que a vigilância socioassistencial possui o papel de analisar os dados sociais dos municípios, no sentido de verificar se os serviços prestados realmente atendem às demandas sociais, e como estes serviços estão sendo oferecidos à população brasileira. Em outros termos, pode expor que a vigilância socioassistencial é uma forma real de mapear os serviços prestados à população brasileira.

---

Assim, vale salientar que a vigilância socioassistencial possui por premissa a indicação do público-alvo que necessita de ações de intervenção e proteção do Estado, pois para realizar um diagnóstico preciso, os municípios e os estados necessitam monitorar e controlar suas ações de enfrentamento das expressões das questões sociais, para assim poderem sistematizar os dados coletados em informações proeminentes para o desenvolvimento de estratégias de gestão e enfrentamento da questão social brasileira.

A Vigilância Socioassistencial pode ser compreendida como a busca e a análise constante de informações sociais do território, no sentido de identificar as potencialidades protetivas das famílias e defesa de direitos, no sentido de minimizar as ocorrências de risco e as vulnerabilidades sociais.

Vale destacar que o objetivo principal da Vigilância Socioassistencial brasileira é identificar e prevenir as situações de risco e vulnerabilidade social e seus agravos no território, que põe em risco sua sobrevivência, dignidade, autonomia e socialização, para que por intermédio de seus diagnósticos e estratégias possam proporcionar melhor qualidade de vida ao povo brasileiro.

Com certeza a implementação da Vigilância Socioassistencial será um “salto qualitativo” da política de Assistência Social, pois terá um mapa territorializado das situações de vulnerabilidade, o que possibilita analisar e criar estratégias de enfrentamento direcionadas, aproveitando as potencialidades daquela comunidade.

## Referências

AMARAL, Nayara Rezende. **De que Vigilância estamos falando?** O “estado da arte” da Vigilância Socioassistencial na Política de Assistência Social de 2004 a 2014 no âmbito federal. Brasília: UnB, 2014.

BRASIL. **Lei n. 8.742, de 7 de dezembro 1993.** Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8742compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8742compilado.htm)>. Acesso em: 12 jul. 2018.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações Técnicas da Vigilância Socioassistencial.** Brasília, 2013.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário; Fundação Oswaldo Cruz. **Curso de atualização em Vigilância Socioassistencial do SUAS:** guia do professor. -- Brasília, DF: MDSA, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação, Secretaria Nacional de Assistência Social; Fiocruz, 2016.

BRASIL. **Resolução CNAS n° 33, de 12 de dezembro de 2012.** Norma Operacional Básica do Sistema Único da Assistência Social – NOB/SUAS. Brasília: 2012.

BRASIL. **Resolução CNAS n° 145, de 15 de outubro de 2004.** Política Nacional de Assistência Social – PNAS. Brasília: 2004.

FORSTER, Valquiria Viviani Rodrigues Backes. **Breves Reflexões sobre a Vigilância Socioassistencial.** In: Uniasselvi, Curso de Serviço Social. Informativo Enade 2018. Indaial: Uniasselvi, 2018.

---

Artigo recebido em 20/05/2018. Aceito em 03/09/2018.

# A VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

## VIOLENCE AGAINST WOMEN

Cricila Aparecida Hillesheim<sup>1</sup>

Dianara Cavalheiro Six<sup>2</sup>

Elisa Maciel André<sup>3</sup>

Ketlin Caroline Silva de Oliveira<sup>4</sup>

Patrícia de Lourdes Pureza de Souza<sup>5</sup>

**Resumo:** O presente artigo discorre sobre a compreensão da mulher nos seus diferentes papéis, bem como sua evolução e conquistas no decorrer da história. Tratará de forma mais específica sobre as questões da violência contra a mulher, a Lei Maria da Penha e as políticas públicas relacionadas às intervenções diante deste problema. Apresentará a realidade vivenciada pela mulher no contexto atual e as vulnerabilidades ainda presentes apesar do amparo das leis vigentes, na tentativa de apreender sobre as causas do problema e as possíveis soluções. Além das pesquisas bibliográficas, este artigo trará como base para os estudos, a pesquisa documental realizada no Judiciário da Comarca de Rio do Sul.

Palavras-chave: Mulher. Violência. Enfrentamento.

**Abstract:** This article discusses the understanding of women in their different roles, as well as their evolution and achievements throughout history. It will deal more specifically on the issues of violence against women, the Maria da Penha Law and the public policies related to interventions in response to this problem. It will present the reality experienced by women in the current context and the vulnerabilities still present despite the protection of the laws in force, in an attempt to learn about the causes of the problem and possible solutions. In addition to the bibliographical research, this article will provide as basis for the studies, the documentary research done in the Judiciary of the District of Rio do Sul.

Keywords: Women. Violence. Counseling.

### Introdução

Através da abordagem do tema “A Mulher” e os tipos de violência sofridos por ela, este artigo trará um breve relato sobre a realidade histórica da mulher na sociedade e as principais conquistas que estas tiveram no decorrer dos anos com suas lutas diárias por seus direitos, o que possibilitará um maior conhecimento das relações sociais, bem como das formas de enfrentamento.

A violência aplicada contra as mulheres é chamada violência de gênero, que se caracteriza de diversas formas como a agressão física, sexual, psicológica e econômica. A violência de gênero é influenciada por fatores sociais.

As mulheres sofrem vários tipos de violência que na maioria das vezes são cometidas em ambiente familiar, sendo o agressor na maioria das vezes, o próprio parceiro. Quase metade das mulheres do mundo já sofreu algum tipo de violência, seja ela física ou verbal. Como muitas vezes essa violência é cometida dentro de seu próprio lar, ela fica invisível, pois muitas mulheres ainda têm a ideia de que é um problema privado e tem que ser resolvido ali mesmo.

Já houve épocas em que as mulheres não podiam sair de seus lares, não trabalhavam e

<sup>1</sup> Acadêmica da 7ª fase de Serviço Social no Polo Famesul – Uniasselvi.

<sup>2</sup> Acadêmica da 6ª fase de Serviço Social no Polo Famesul – Uniasselvi.

<sup>3</sup> Acadêmica da 8ª fase de Serviço Social no Polo Famesul – Uniasselvi.

<sup>4</sup> Acadêmica da 6ª fase de Serviço Social no Polo Famesul – Uniasselvi.

<sup>5</sup> Professora Orientadora do presente artigo realizado no primeiro semestre de 2017.

---

nem estudavam, muito menos tinham direito ao voto, e eram obrigadas a aceitar agressões dos companheiros, porque não havia leis que garantissem o contrário.

A partir dessa desigualdade que surge o feminismo onde é questionado esse tratamento desigual entre homens e mulheres, buscando igualdade de gênero. Buscou-se através do movimento feminista o mesmo direito à liberdade tanto para homens quanto para as mulheres, e também fortaleceu a luta contra a violência doméstica sofrida pelas mulheres.

Essa violência doméstica pode estar relacionada ao feminicídio, em que a violência é perpetuada no seio doméstico, e o agressor é sempre o próprio parceiro. É caracterizada como uma forma de vingança, normalmente quando a vítima denuncia o agressor, e este, por sua vez, age contra a vítima causando-lhe dano, sofrimento físico, sexual, psicológico ou até mesmo a morte, pelo simples fato desta ser mulher.

Após quase ter perdido a vida, a vítima de violência doméstica Maria da Penha Maia Fernandes lutou para que fosse criada uma lei que protegesse as mulheres. Esta lei foi criada em 22 de setembro de 2006 e foi nomeada por Lei Maria da Penha.

Com o intuito de qualificar e aprofundar sobre as questões de violência doméstica e de gênero, os profissionais do Serviço Social do Judiciário da Comarca de Rio do Sul têm atuado de forma diferenciada no enfrentamento da violência contra a mulher. Desde 2015 vêm sendo realizados atendimentos de modo a esclarecer dúvidas sobre os direitos que as vítimas têm assegurados, e também são disponibilizados materiais informativos sobre a Lei Maria da Penha. Durante os atendimentos individuais, o profissional tem maior compreensão podendo fazer orientações mais precisas a respeito do caso em questão.

As possibilidades de enfrentamento das violências sofridas pela mulher e as formas que esta mulher poderá refletir sobre o assunto, serão tratados neste artigo, a fim de pensar estratégias de enfrentamento que possam ser mais efetivas em prol de uma sociedade mais humana e consequentemente menos violenta.

### **A realidade histórica e as conquistas da mulher na sociedade brasileira**

O espaço da mulher na sociedade percorre longa trajetória de lutas e conquistas difíceis de serem reconhecidas devido às tradições culturais de submissão feminina, as quais imputavam à mulher a generalização de um ser frágil, incapaz e totalmente dependente da força masculina. Portanto, o homem é quem direcionava a vida da mulher a ponto de entendê-la como sua “propriedade”. As funções da mulher não poderiam ir além dos cuidados com a manutenção do lar e dos filhos. A submissão da mulher à vontade do homem era tida como natural.

No decorrer da história, as mulheres passam a perceber que podem ir além. Em 1852 foi criado o primeiro jornal feminista do país. O chamado *Jornal das Senhoras* era o espaço onde as mulheres poderiam compartilhar suas ideias e mostrar o seu valor não somente pelo belo corpo, mas também, e principalmente, por serem capazes de pensar, opinar e elaborar seus próprios pensamentos. Em 1932, as mulheres brasileiras conquistam o direito ao voto e, em 1934, é eleita a primeira deputada mulher: Carlota Pereira Queiróz.

Carlota Pereira Queiróz elaborou o primeiro projeto sobre a criação de serviços sociais e pensou a emenda que viabilizou a fundação da Casa do Jornaleiro e o Laboratório de Biologia Infantil. Formada em Medicina, depois de sair da política, criou a Academia Brasileira de Mulheres Médicas, em 1942, e foi presidente desta instituição por alguns anos (SOUZA; KAZMIERCZAK; COUTO, 2012, p. 4-5).

As mulheres enfrentaram muitas batalhas para conquistar seus direitos, lembrar é fortalecer o sentimento e enobrecer as ações das grandes mulheres que lutaram para essas conquistas.

---

tas. Algumas das conquistas das mulheres foram:

- 1827 - Permissão para que as mulheres estudem.
- 1879 - As mulheres ganham permissão para estudar no nível superior.
- 1932 - A mulher conquista o direito de votar.
- 1980 - Criado o centro de defesa da mulher com intenção de coibir a agressão contra a mulher seguindo o lema: Quem ama não mata.
- 1985 - Criada a primeira delegacia da mulher.
- 1988 - Com a Constituição Federal, a mulher tem o direito da igualdade entre homem e mulher.
- 2006 - Sanção da Lei Maria da Penha que aumenta o rigor das punições aos agressores de mulheres.

A partir dos anos 1980, inicia-se um processo de transformação nas ações do Estado. Segundo Farah (2004, p. 50), a evolução da agenda de reforma é identificada em dois momentos:

[...] a democratização dos processos decisórios e dos resultados das políticas públicas, reivindicando-se a ampliação do leque de atores envolvidos nas decisões e, ao mesmo tempo, a inclusão de novos segmentos da população brasileira entre os beneficiários das políticas públicas. As propostas priorizadas foram a descentralização e a participação da sociedade civil na formulação e na implementação das políticas públicas.

Este período da história constituiu um processo importante para toda a sociedade no que diz respeito aos avanços democráticos. Neste percurso, vários movimentos sociais entram em cena com suas reivindicações por qualidade de vida através dos serviços públicos, inclusive os movimentos femininos, tornando a mulher um sujeito político.

## **Feminismo**

O Feminismo teve início na França em meio à Revolução Francesa, onde em 1791 uma revolucionária chamada Olímpia de Gouges fez uma declaração apontando que a mulher tem seus direitos iguais aos dos homens e que por esta razão teria o direito de participar na formulação das leis e da política em geral. Sua declaração foi rejeitada, mas tornou-se um símbolo do Feminismo racionalista.

Diferente dos outros movimentos nos quais as mulheres também faziam parte, o Movimento Feminista, segundo Farah (2004), tinha como objetivo principal transformar a situação da mulher, de modo a superar as desigualdades nas relações entre homens e mulheres.

Para Scott (1995, p. 84), “a história do pensamento feminista é uma história de recusa da construção hierárquica da relação entre masculino e feminino, em seus contextos específicos, e uma tentativa para reverter ou deslocar suas operações”.

O feminismo contemporâneo deu início nos Estados Unidos na década de 1960, sua luta era pela busca da libertação da mulher. Busca novos valores que possam promover mudanças nas relações sociais ou na sociedade como um todo. Tem suas características como sendo um movimento de luta contra a opressão sofrida pelas mulheres, objetivando a igualdade total dos gêneros cultural, político e econômico.

A violência de gênero contra a mulher é uma luta histórica. Conforme Scott (1995, p. 86), gênero é “[...] um elemento constitutivo de relações sociais fundadas sobre as diferenças percebidas entre os sexos, e o gênero é uma forma primária de dar significado às relações de poder”.

Na época do Brasil Colônia vivia-se a repressão contra as minorias, deixando fortes tra-

---

ços das desigualdades que afetavam principalmente as mulheres, as quais eram sempre tratadas como propriedade de seus pais e maridos.

As lutas evidenciadas nessa época eram voltadas para as necessidades mais significativas naquele momento, como: a educação, direito ao voto, direito à vida política, divórcio livre e acesso ao mercado de trabalho. Algumas mudanças ocorreram durante as greves realizadas em 1907, a chamada greve das costureiras que buscavam melhorias nas condições de trabalho, em sua maioria em fábricas têxtil onde havia o maior número de mulheres nestes locais.

No século XX, em 1922 é fundada a Federação Brasileira pelo Progresso Feminino, onde os principais objetivos eram de lutar pelo voto das mulheres. No governo de Getúlio Vargas em 24 de fevereiro de 1932, foi inserido no Código Eleitoral Provisório o direito ao voto e à candidatura das mulheres.

Assim, como estes antigos movimentos citados acima, temos o Feminismo como um dos mais importantes e significativos, apesar de muitos obstáculos ainda a vencer. Podemos destacar suas exigências de mudança enquanto movimento que são: pouca inserção feminina no meio político, casos de assédio e preconceito contra a mulher, diferença salarial entre gêneros, necessidade de maiores informações e exames preventivos, acesso a medicações contraceptivas, amamentação em lugares públicos, violência contra a mulher e a descriminalização do aborto.

O movimento feminista teve muitas vitórias, uma delas e talvez a mais importante, tenha sido a sanção da Lei Maria da Penha (11.340/2006), onde ficou clara a importância do movimento no Brasil. A Lei 13.104/15 torna qualificado o homicídio quando realizado contra mulheres em razão do gênero e no Art. 5º da Constituição Federal está previsto que homens e mulheres são iguais com relação aos direitos e obrigações. Outro avanço importante conquistado pelo feminismo foi a Licença Maternidade remunerada, que pouco se fala, mas deve-se muito ao Movimento Feminista, e que está previsto na Constituição Federal no Art. 7º inciso XVIII, recentemente alterado de 120 dias para 180 dias.

Dentre tantas conquistas evidenciamos as determinações expressas no ordenamento jurídico brasileiro, em que foi determinado pela ONU, 12 direitos de base fundamental à mulher, são eles:

- \_Direito à vida;
- \_Direito à liberdade e segurança pessoal;
- \_Direito à igualdade e estar livre de todas as formas de discriminação;
- \_Direito à liberdade de pensamento;
- \_Direito à informação e a educação;
- \_Direito à privacidade;
- \_Direito a saúde a proteção desta;
- \_Direito a construir relacionamento conjugal e a planejar sua família;
- \_Direito a decidir ter filhos ou não;
- \_Direito aos benefícios do progresso científico;
- \_Direito à liberdade de reunião e participação política;
- \_Direito a não ser submetida à tortura e maus-tratos.

### **Os diferentes papéis sociais da mulher na atualidade**

As mulheres ao longo da história vêm buscando seu lugar na sociedade e evoluindo em seus múltiplos papéis sociais. No passado, não muito tempo atrás, o marido era o provedor do lar. A mulher não precisava e não deveria ganhar seu próprio dinheiro. As que ficavam viúvas, ou as mulheres que faziam parte da classe empobrecida e precisavam sustentar a si e aos filhos, faziam produtos coloniais por encomendas, artesanatos, davam aulas de piano etc., mas além

---

de pouco valorizadas, essas atividades eram mal vistas pela sociedade. Este contexto passa a melhorar após a década de 1970 quando as mulheres foram conquistando um maior espaço na área profissional.

Segundo Wegner e Pedro (2010), as mulheres competem à complementação do cuidado em tudo que cresce e se desenvolve, prolongando-se até a morte, sendo esta a cuidadora principal nas etapas do ciclo vital. Elas têm conquistado espaços fundamentais a sua afirmação social e, principalmente, valorização perante a sociedade por meio dos papéis que vem desempenhando com competência seja na família ou na sociedade.

Não existe esfera masculina que as mulheres ainda não tenham conquistado com seu profissionalismo. A perspectiva é que neste século, as mulheres superem em número os homens nos postos de trabalho. Se souberem usufruir dessa utilidade capitalizando oportunidades emergentes, o impacto no mercado de trabalho será, de fato, positivo. Significa o rompimento de uma forte estrutura hierárquica empresarial moldada pelos homens a partir da Era Industrial.

A mulher nos dias de hoje modificou muito o seu perfil de modo que não se compara às atividades que se realizavam profissionalmente nas linhas de produção de antigamente.

Para a sociologia, o papel social trata-se das funções e atividades exercidas pelo indivíduo em sociedade, principalmente ao desempenhar suas relações sociais de vivência em grupo. Não se pode negar que as conquistas femininas avançaram muito nos últimos anos.

Desde o final do século XIX, as mulheres mobilizaram-se no Brasil e no mundo na luta pelos direitos civis, políticos e sociais. As reivindicações e lutas das mulheres por direitos ocorrem no Brasil e no mundo. Tais reivindicações e lutas resultaram em conquistas da mulher pelo direito ao voto, expressão e demarcação no campo político, social e cultural.

De acordo com Souza, Kazmierczak e Couto (2012), os direitos adquiridos pelas mulheres não vieram de uma hora para outra, são fruto de uma longa jornada de embates. Foram necessários protestos, passeatas e determinação para garantir o direito de trabalhar ao lado dos homens.

A construção da cidadania feminina foi um longo processo. O progresso da cidadania pela mulher aconteceu de forma sucessiva e sua atuação teve como efeito a reavaliação dos lugares públicos, a luta pela igualdade de gênero que também está ligada a essa conquista que abrangeu inúmeras lutas pelo reconhecimento dos direitos femininos.

### **Vulnerabilidades e violências contra a mulher na atualidade**

Ainda nos dias atuais, a mulher vivencia várias formas de violação dos seus direitos humanos e sociais, apesar das conquistas atuais no espaço social, encontrando ainda barreiras para a efetivação dos seus direitos enquanto ser humano. Entre essas barreiras estão: salários desiguais, exploração do trabalho, violência física e psicológica, falta de preparação das empresas públicas e privadas para atender funcionárias, bem com barreiras para efetiva atuação feminina na política, e entre outras, que indicam o homem como superior à mulher.

As desigualdades de gênero são evidentes na atualidade tanto na esfera pública como na privada. Esta realidade é gradativa na medida em que as mulheres se pronunciam através de boletins de ocorrência (no caso de violência física, psicológica e de ameaças), através de movimentos e mobilizações sociais.

Na contemporaneidade, essa diferença entre homem e mulher é mais conhecida como diferença de gênero, sendo o gênero um elemento construído através das relações sociais entre os indivíduos de diferentes sexos e entendido em sua natureza como relação de poder na qual a figura do homem é a que exerce esse poder. Em todas as esferas o ser humano se desenvolve através da história e mantém vínculos sociais de convivência e nesse desenvolvimento histórico

---

o homem foi o lado considerado de poder e a mulher a submissa e considerada incapaz.

Atualmente se fala em igualdade de gênero, isso porque a mulher vem modificando seu papel perante a sociedade. Hoje a mulher além de cuidar dos filhos e da casa, ela estuda, trabalha e vem provando que é um ser munido de inteligência e força capaz de exercer qualquer atividade exercida pelo homem, mas como a diferença de gênero está enraizada culturalmente até mesmo em grande parte nas mulheres, então a cada dia precisa-se estabelecer a igualdade que só será conquistada através da percepção de homens e mulheres como sujeitos de direitos e que necessitam conviver em sociedade.

Foram as lutas de diversas mulheres que trouxeram até os dias de hoje essa percepção da necessidade de mudança e conquistaram vários direitos que até então lhe eram negados pelo simples fato de nascer mulher e garantido aos homens por serem homens.

Apesar das conquistas, a violência contra a mulher nos seus mais derivados modelos ainda é uma questão social enfrentada pelos profissionais de assistência social e que faz vítimas em todo o mundo todos os dias.

Esses papéis rígidos concorrem não só para que a violência aconteça, mas também se perpetue. Nas diferentes formas de violência abordadas neste Dossiê é possível identificar que a discriminação com a condição feminina age para manutenção da situação de violência. Fazem com que, muitas vezes, a violência sequer seja reconhecida por quem a pratica e por quem sofre. Também para que, quando reconhecida, permaneça silenciada. E ainda para que, quando visibilizada e denunciada, seja minimizada por profissionais que, pouco sensibilizados, reproduzem padrões discriminatórios nos próprios serviços criados para garantir os direitos das mulheres (GONÇALVES, 2010, s.p).

Neste sentido, entende-se que a discriminação que as mulheres sofrem por serem do sexo feminino leva à violência. Os maridos que agredem suas esposas, o fazem, por acreditar que elas são objetos deles e que além de agredirem a estupram. Homens empregadores que também as veem como submissas e objeto de satisfação, pais que coíbem as atitudes das filhas meninas enquanto o menino tem toda a liberdade, empresas que pagam salários mais baixos para mulheres mesmo que ela exerça a mesma função do homem.

Outra discriminação histórica é com relação à vestimenta da mulher, pois ela é julgada até pela maneira que se veste e chega a ser inacreditável em dias atuais ouvir homens e mulheres falando que o comprimento da roupa responsabiliza a mulher que foi abusada sexualmente, por exemplo.

Entre tanta discriminação e violência existem diversos programas e projetos em âmbitos nacionais, estaduais e municipais que atuam no combate à violência, mas percebe-se a necessidade de dar maior ênfase a essa luta contra a violência e que a mídia mude o seu conceito e passe a ser uma ferramenta no combate às violências e discriminações contra a mulher.

### **O que é feminicídio?**

O feminicídio ou femicídio é mais uma forma de extrema violência que se instalou no mundo. São assassinatos intencionais e sempre relacionados ao sexo feminino. Infelizmente, essa é mais uma forma de violência contra a mulher nos dias atuais, além do assédio moral, físico e sexual. Tem aumentado em todos os países as mortes de mulheres por homens, apenas pelo fato de serem mulheres.

É uma construção social resultante das relações de enfrentamento de forças entre homens e mulheres, considerado crime hediondo previsto em Lei (13.104) desde 2015, a legisla-

---

ção o diferencia dos homicídios simples. Se o assassinato envolver violência doméstica e familiar, menosprezo ou discriminação à condição de mulher, segundo a legislação é considerado feminicídio.

O feminicídio está presente em todas as classes sociais, afetando não somente a mulher, mas a sociedade como um todo. Quando a mulher finalmente decide pôr fim ao círculo de agressões constantes e denuncia seu companheiro, ela está se expondo e correndo sérios riscos de morte. A denúncia desencadeia um sentimento de vingança por parte do homem.

A palavra feminicídio ou femicídio deve estar mais presente em nosso vocabulário, pois é uma conquista dos direitos das mulheres e dos movimentos feministas. É necessário fazer uma revolução cultural, social e histórica para conseguir mostrar que as mulheres ainda sofrem violências e que é preciso fazer algo que modifique esse fato.

As sugestões de ações vão muito além das leis que nos regem. Faz-se necessária a mobilização de toda a sociedade, possibilitando reflexões críticas sobre a forma como nossos homens e mulheres estão sendo criados em seus lares e qual a herança cultural que estão trazendo para os séculos seguintes.

Conforme Gonçalves (2010, s.p.), no que diz respeito às medidas de proteção:

Os dados e a própria imprensa têm mostrado que as mulheres estão morrendo com o boletim de ocorrência e com a medida protetiva em mãos, ou seja, estão morrendo sob instrumentos que deveriam garantir sua proteção. Isso faz com que tenhamos que repensar qual a nossa estratégia de intervenção. Esse é o grande desafio que está colocado: quais são as medidas que o Estado tem que tomar para garantir a proteção a essas mulheres.

Precisam-se estabelecer compromissos para desenraizar a cultura de que a mulher não é um objeto de consumo e descarte do homem, mas sim, uma pessoa com liberdade, autonomia e direitos.

### **A Lei Maria da Penha**

A Lei Maria da Penha foi criada com o objetivo de assegurar as punições sobre os crimes domésticos, aplicando-se a homens que agredem suas esposas ou familiares, seja agressão física, psicológica ou sexual. Decretada pelo Congresso Nacional e sancionada pelo então presidente Luiz Inácio Lula da Silva, a Lei nº 11.340 de 07 de agosto de 2006 (BRASIL, 2006, s.p.):

Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra as mulheres e da Convenção Interamericana para prevenir, punir e Erradicar a Violência contra a mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências.

O nome da Lei Maria da Penha tem um motivo especial pelo qual foi escolhido, faz homenagem a uma mulher guerreira que se chama Maria da Penha Maia Fernandes, uma farmacêutica brasileira que em 1983 sofria agressões do seu marido e por duas ocasiões quase foi morta por ele, deixando-a paraplégica após levar um tiro de espingarda. Após quatro meses de recuperação ele tentou matá-la novamente, desta vez, eletrocutando-a em seu banheiro enquanto tomava banho.

Após várias tentativas de punição contra seu ex-marido, Maria resolveu escrever um livro, e o lançou em 1994, onde conta sobre as agressões que sofreu em sua vida conjugal e,

---

assim, conseguiu contato com a Comissão Interamericana de Direitos Humanos da Organização dos Estados Americanos (OEA) em 1998. Este fato teve grande repercussão e houve a condenação do Estado brasileiro por negligência, omissão e tolerância com relação à violência doméstica.

Foi então que o governo brasileiro teve que adotar um novo dispositivo legal para prevenção e punição do ato de violência doméstica no Brasil, sendo que em 2006 foi considerado pela ONU como a terceira melhor lei contra a violência doméstica do mundo.

A Lei foi muito importante e modificou de diversas formas a vida de muitas mulheres, pois muitas que sofreram com a violência doméstica não tinham nenhum tipo de proteção imediata e muito menos punição de seus agressores. Antes da Lei Maria da Penha ser sancionada, as violências domésticas eram julgadas em juizados especiais criminais, que são crimes considerados pouco ofensivos e, por falta de proteção, muitas mulheres acabavam sem coragem de denunciar as agressões por medo. Hoje, as agressões são julgadas pelos juizados especializados de violência doméstica e familiar contra a mulher.

Na figura a seguir constam dados estatísticos dos atendimentos às vítimas de violência doméstica de 2015, registrados no Fórum da Comarca de Rio do Sul.

**Figura 1.** Dados estatísticos de violência doméstica de 2015



FONTE: As autoras.

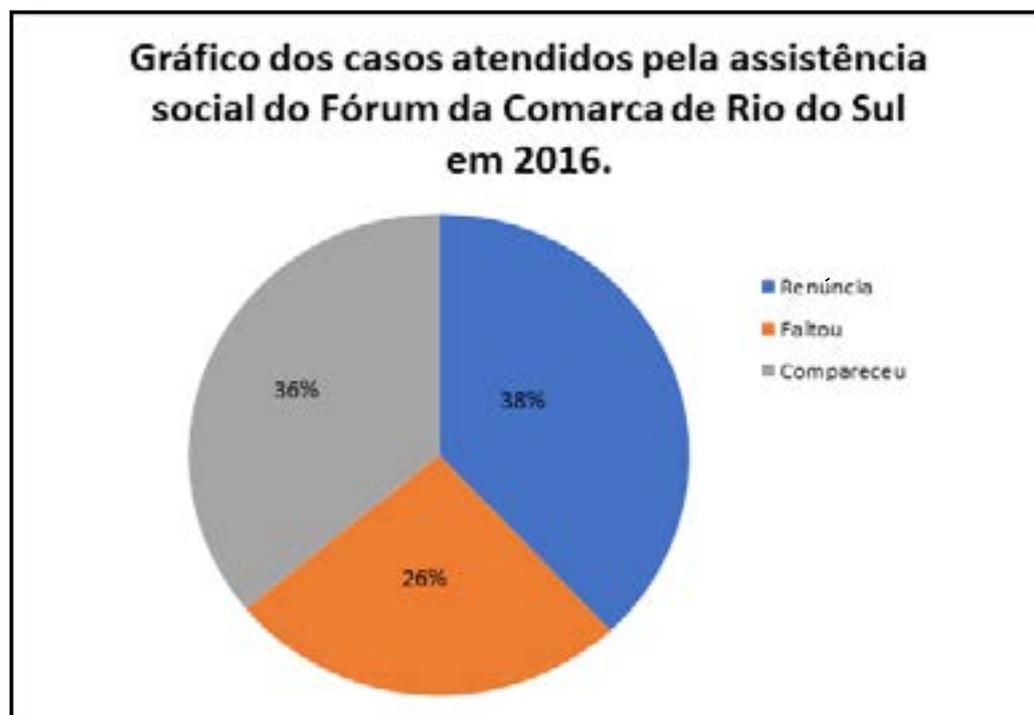
No ano de 2015, o total de atendimentos agendados foram 102, através do gráfico pode-se perceber que aproximadamente apenas 39% das mulheres deram continuidade ao atendimento, isso mostra o quanto a mulher ainda está submetida a essa questão, pois apesar do trabalho desenvolvido em prol da não violência contra a mulher, o gráfico mostra que o número de mulheres que deram continuidade ao atendimento é baixo, e dentre estas, ainda estão os casos de violência no qual a lei não permite que a mulher retire a denúncia.

No gráfico pode-se analisar, ainda, que a porcentagem de mulheres que renunciam ao seu direito de representação ainda é grande, isso acontece na maioria das vezes por ainda existir

laços afetivos e de dependência entre a vítima e o agressor, nestes casos a mulher comparece ao fórum e retira a denúncia contra o agressor.

No ano de 2016, foram agendados 196 atendimentos e na figura a seguir constam as estatísticas destes atendimentos registrados no Fórum da Comarca de Rio do Sul.

**Figura 2.** Dados estatísticos de violência doméstica de 2016



FONTE: As autoras.

Observou-se que os dados de 2016 permaneceram praticamente iguais aos de 2015, porém, vale ressaltar que a porcentagem de renúncia diminuiu de 41% para 38% mas talvez pelo fato de ser incondicionada à vontade da mulher nos casos de agressão física, ficando à escolha da mulher aceita pelo juiz apenas quando a violência não envolve agressão física, ou seja, quando é ameaça ou injúria.

Intervenção profissional do assistente social e as políticas públicas voltadas ao enfrentamento da violência contra a mulher

A violência de gênero contra a mulher perpassa por uma trajetória histórica. Ainda nos dias atuais esta problemática apresenta-se como uma demanda complexa para a intervenção do assistente social, bem como de todos os profissionais da rede socioassistencial e das políticas públicas.

Dentre as políticas voltadas para o enfrentamento da violência contra a mulher estão: o Programa Mulher: Viver sem violência; Casa da Mulher; Ligue 180 – Central de Atendimento à Mulher; Plano Nacional de Políticas para as Mulheres; Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres; Política Nacional de Atenção Integral à Saúde da Mulher; Pacto Nacional Pelo Enfrentamento à Violência Contra a Mulher; Rede de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher que são: Juizados de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher; Varas Adaptadas de Violência Doméstica e Familiar; Promotorias Especializadas e Núcleos de Gêne-

---

ro do Ministério Público; Núcleos/Defensorias Especializados de Atendimento à Mulher.

De acordo com o site “Compromisso e Atitude” (2012, s.p.), a Rede de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher:

Diz respeito à atuação articulada entre as instituições/serviços governamentais, não governamentais e a comunidade, visando ao desenvolvimento de estratégias efetivas de prevenção e de políticas que garantam o empoderamento das mulheres e seus direitos humanos, a responsabilização dos agressores e a assistência qualificada às mulheres em situação de violência.

E, conforme o site supracitado, em se tratando da Rede de Atendimento esta:

[...] faz referência ao conjunto de ações e serviços de diferentes setores (em especial, da assistência social, da justiça, da segurança pública e da saúde), que visam à ampliação e à melhoria da qualidade do atendimento; à identificação e ao encaminhamento adequado das mulheres em situação de violência e à integralidade e humanização do atendimento.

Neste sentido, desde meados de 2015, a equipe técnica do Fórum da Comarca de Rio do Sul tem atuado com intervenções específicas com mulheres em situação de violência doméstica de modo a construir um atendimento mais efetivo, tendo por objetivo a emancipação, o empoderamento e a autonomia das vítimas.

Tal atendimento consiste em esclarecimentos importantes sobre a questão da violência, acerca de seus direitos e as formas que seguirá o processo no caso de representação ou não. Nesta ocasião são distribuídos materiais com informações sobre a Lei Maria da Penha, assistem a um vídeo onde mulheres relatam sobre a violência vivenciada e, após, é realizado atendimento individual no qual a assistente social irá ouvir e fazer as devidas orientações e redigir um texto conforme o relato, o qual será anexado ao processo.

Deste modo passou-se a compreender melhor sobre as possibilidades de enfrentamento das violências sofridas pela mulher, bem como sobre as formas que esta mulher poderá refletir sobre o assunto.

Embora haja muitas políticas de enfrentamento da violência contra a mulher, os números continuam alarmantes. Talvez os caminhos para a solução deste problema estejam ligados à desconstrução cultural do poder imputado ao homem, poder este revelador da força e autoridade que rege o comportamento masculino. Isto porque se tem a ideia da “masculinidade associada à potência e agressividade [...]” (Muszkat, 2003, p. 184).

As experiências de Muszkat (2003) revelam que após ajudar mulheres a encontrar a saída para a situação de violência por meio do divórcio, observou-se a ineficácia desta ação pelo fato de 72% das mulheres terem retornado a coabitar com seus “agressores”, ou por terem iniciado outro relacionamento com parceiros violentos. Segundo a autora, há a troca de parceiros, mas perpetua-se na mesma dinâmica de relacionamento.

Deste modo, vê-se que não é apenas o acesso à justiça que irá garantir os direitos e proteção das vítimas de violência.

Muszkat (2003, p. 182) ressalta que: “o modelo de masculinidade hegemônica-homofóbica, predominante na população que atendemos na Pró-Mulher, não se restringe ao imaginário da população masculina, atingindo também a população feminina”. A autora coloca que se existe um modelo é porque há uma construção cultural impregnada de tal modo que se reproduz inconscientemente.

Sob este ângulo entende-se que combater a violência punindo o agressor é uma das formas de enfrentamento, porém não deve ser a única, visto que as próprias mulheres têm suas

---

crenças sobre os “modelos” feminino e masculino. Talvez fosse mais eficiente, apesar de os resultados serem a longo prazo, pensar em políticas de mobilização, educação e reflexão para a construção de uma sociedade mais humana e solidária em que todos, homens, mulheres e crianças pudessem expressar seus sentimentos de igual forma.

Para tanto, todos os profissionais envolvidos nas políticas públicas através dos serviços de assistência, educação, saúde, entre outros, devem estar capacitados para garantir um atendimento humanizado e qualificado às mulheres em situação de violência, mas ao mesmo tempo serem os precursores de novas políticas relacionadas às diferenças culturais de gênero que precisam ser desconstruídos pelas novas gerações.

Assim, entende-se que é de fundamental importância a articulação da rede de atendimento no qual o assistente social faz parte, e através de suas competências e habilidades promover a justiça e a garantia dos direitos humanos como está previsto na Constituição Federal de 1988 e nas Leis que regulamentam a profissão de Serviço Social que dá autonomia para este profissional poder elaborar, programar, executar e avaliar políticas públicas.

Assim como o Poder Judiciário, que através de sua equipe técnica pôde implantar uma nova forma de atendimento, o ideal seria todos os serviços de atendimento como a saúde, a delegacia e os próprios serviços de assistência social, pudessem rever e ampliar suas formas de atendimento de modo a contribuir para a desconstrução da violência como um todo, já que não atinge apenas mulheres, mas toda a sociedade e em todos os níveis.

### **Considerações Finais**

A construção da cidadania feminina se constituiu num longo processo e esteve atrelado a vários movimentos sociais nos quais reivindicavam por avanços democráticos para toda a sociedade como: qualidade de vida, direitos trabalhistas, liberdade, segurança, participação política, igualdade de gênero, entre outros que fazem parte dos direitos constitucionais da atualidade. Portanto, dizem respeito aos direitos de homens, mulheres e crianças.

Por se tratar de uma questão de formação sócio-histórica, as questões de violência contra a mulher apresentam-se em maior ênfase nos dias atuais apesar dos direitos previstos na Constituição Federativa Brasileira de 1988.

Buscou-se propor neste artigo a “evolução” das funções e papéis da mulher na sociedade de modo a apresentar como os mesmos são vistos na atualidade, relacionando esta trajetória com a cultura da violência contra a mulher e as formas de enfrentamento adotadas pelo Estado. Constatou-se que a herança cultural da violência de gênero contra a mulher está enraizada na sociedade de tal forma que não se pode culpar apenas o homem.

De acordo com as pesquisas realizadas, observou-se que as ações do Estado através de medidas de punição são importantes, mas precisam ir além, adotando novas políticas de reeducação social de prevenção e reflexão para um novo agir coletivo, ou seja, para toda a sociedade.

Assim como o Poder Judiciário, que através de sua equipe técnica pôde implantar uma nova forma de atendimento, o ideal seria todos os serviços como a saúde, a delegacia e os próprios serviços de assistência social, pudessem rever e ampliar propostas de atendimento de modo a contribuir para a desconstrução da violência como um todo, já que não atinge apenas mulheres, mas toda a sociedade e em todos os níveis.

### **Referências**

BLUME, Bruno. [s. d.]. Disponível em: <<http://www.politize.com.br/lei-maria-da-penha-tudo-sobre/>> Acesso em: 3 abr. 2017.

---

BRASIL. **Lei n. 11.340 de 07 de agosto de 2006**. Esta Lei cria mecanismos para coibir e prevenir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm)>. Acesso em: 28 fev. 2017.

BRASIL. **Conheça as principais lutas e conquistas das mulheres**. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2017/03/conheca-as-principais-lutas-e-conquistas-das-mulheres>>. Acesso em: 5 abr. 2017.

CANCIAN, Renato. **Feminismo**: movimento que surgiu na Revolução Francesa. Disponível em: <<http://educacao.uol.com.br/disciplinas/sociologia/feminismo-movimento-surgiu-na-revolucao-francesa.htm>>. Acesso em: 25 abr. 2017.

COMPROMISSO E ATITUDE. **Rede de enfrentamento à violência contra as mulheres**. 2012. Disponível em: <<http://www.compromissoeatitude.org.br/rede-de-enfrentamento-a-violencia-contra-as-mulheres/>>. Acesso em: 26 abr. 2017.

FAHS. Ana C. Salvatti. **Movimento feminista**. História no Brasil. Disponível em: <<http://www.politize.com.br/movimento-feminista-historia-no-brasil/>>. Acesso em: 25 abr. 2017.

FARAH, Marta Ferreira Santos. Gênero e políticas públicas. **Revista Estudos Feministas**, Florianópolis, janeiro-abril/2004, p. 47-71.

GONÇALVES, Aparecida. **Dossiê Violência contra as mulheres/Feminicídio**. Disponível em: <<http://www.agenciapatriciagalvao.org.br/dossie/violencias/feminicidio/>>. Acesso em: 25 abr. 2017.

MUSZKAT, Suzana. Novas práticas na abordagem de gênero e violência intrafamiliar. In: MUSZKAT, Malvina Ester. **Mediação de conflitos**: pacificando e prevenindo a violência. 3. ed. São Paulo: Summus, 2003.

SCOTT, Joan Wallach. Gênero: uma categoria útil de análise histórica. **Educação e Realidade**. v. 16, n.º 02, Porto Alegre, jul/dez. 1995. Disponível em: <[https://archive.org/details/scott\\_gender](https://archive.org/details/scott_gender)>. Acesso em: 27 abr. 2017.

SOUZA, Daryane Ariel; KAZMIERCZAK, Marília; COUTO, Rafaella. **Mulher e sociedade**: como podemos compreender as mulheres à luz de seus direitos sociais na contemporaneidade? 2012, v. 3. Revista Eletrônica: Colégio Mãe de Deus. Disponível em: <[http://colegiomaedeus.com.br/revistacmd/revistacmd\\_v32012/artigos/A6\\_Mulher\\_Sociedade.pdf](http://colegiomaedeus.com.br/revistacmd/revistacmd_v32012/artigos/A6_Mulher_Sociedade.pdf)>. Acesso em: 15 mar. 2017.

WEGNER, Wiliam; PEDRO, Eva Neri Rubim. Os múltiplos papéis sociais de Mulheres cuidadoras leigas de crianças hospitalizadas. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Rio Grande do Sul, v. 31, n. 02, p. 335-342, junho, 2010. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/28298/000765170.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 5 abr. 2017.

---

Artigo recebido em 20/05/2018. Aceito em 03/09/2018.

# ESTADO X TERCEIRO SETOR: A DICOTOMIA DESTA RELAÇÃO PARA O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL

## State x Third Sector: the dichotomy of this relation for the professional exercise of the social worker in Civil Society Organizations

Silvana da Silva Spindola<sup>1</sup>

Ivete Eloi Cruz<sup>1</sup>

**Resumo:** O profissional assistente social é requisitado para o trabalho no Terceiro Setor e estes profissionais estão sujeitos às determinações e às relações que estes campos de trabalho estabelecem com o Estado. Estas relações são a base orientadora de todo trabalho que passa a ser desenvolvido e apresenta-se como o maior desafio da gestão social na atualidade em face da fragilização das políticas públicas. O marco regulatório das Organizações da Sociedade Civil, que passou a vigorar em 2016, pode ser considerado um alerta para a práxis profissional e seus impactos sobre o fazer profissional. Diante desta dicotomia, é imperativo uma maior reflexão sobre a análise da profissão e as relações construídas entre o projeto ético-político e o exercício profissional nesses campos.

Palavras-chave: Serviço Social. Estado. Terceiro Setor. Práxis.

**Abstract:** The professional social worker is required to work in the third sector, these professionals are subject to the determinations and relations that these fields of work establish with the State. These relationships are the guiding principle of all work that begins to be developed and present themselves as the greatest challenge of social management in the present time due to the weakening of public policies. The regulatory framework of Civil Society Organizations that came into force in 2016 can be considered an alert to professional praxis and its impacts on professional doing. Faced with this dichotomy, it is imperative to further reflect on the analysis of the profession and the relations built between the ethicopolitical project and the professional practice in these fields.

Keywords: Social Service. State. Third Sector. Praxis.

### Introdução

Este artigo apresenta uma discussão sobre a atuação profissional do assistente social nas organizações sem fins lucrativos (ONGs), bem como a relevância e o entendimento da representação e dicotomia destes espaços como empregadores para os trabalhadores do Serviço Social, profissão está inscrita na divisão sociotécnica do trabalho, regulamentada pela Lei nº 8662/93, com as posteriores alterações CFESS nº 290/94 e nº 293/94, e ainda de acordo com o código de ética da profissão, aprovado por meio da resolução CFESS 273/93 de 13 de março de 1993. A análise decorre do período enquanto acadêmica do curso de Serviço Social e a realização do estágio curricular obrigatório no Terceiro Setor, na cidade de Porto Alegre (RS), no período de 2016 até o primeiro semestre de 2017. Atualmente, são organizações da sociedade civil que absorvem a demanda das faculdades para colocação de estagiários, sendo estes campos de inserção de um número significativo de trabalho voluntário. Neste contexto, foi possível identificar que o profissional assistente social, prestador de serviços nestas entidades, têm demandado para

---

<sup>1</sup> Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI – Rodovia BR 470 - Km 71 - no 1.040 – Bairro Benedito – Caixa Postal 191 – 89130-000 – Indaial/SC Fone (47) 3281-9000 – Fax (47) 3281-9090 – Site: [www.uniasselvi.com.br](http://www.uniasselvi.com.br).

---

além da sua intervenção, pautada pelos fundamentos ético-políticos, teórico-metodológicos e técnico-operativos, através de “habilidades” específicas de gestão e permanente qualificação, a fim de operacionalizarem os serviços sem prejuízo para o usuário. A Constituição Federal de 1988 legitimou a política de Assistência Social e, a partir disto, em decorrência de uma pressão social para a efetivação dos direitos assegurados na Carta Magna, o Estado viu-se impelido a dar respostas para a sociedade. Contudo, com a mudança de paradigma que o novo contexto trazia, não se tratava mais da “bondade aparente” do Estado e seus representantes para com o povo, mas sim, tratava-se da luta das classes menos favorecidas pelo reconhecimento e efetivação destes direitos por parte dos governantes.

Como uma resposta para estas demandas, no início dos anos 1990 a operacionalização das políticas sociais, as quais deveriam ser ofertadas pelos equipamentos públicos, passam a ser transferidas para o Terceiro Setor. Neste contexto neoliberal, que desresponsabilizava o Estado em uma lógica de política de mínimos sociais, o Terceiro Setor passa a ser “convidado” se fazer presente como o executor de programas, projetos e serviços por meio de convênios. É em meio à complexidade que envolve as expressões da questão social e a ineficiência das políticas públicas que o trabalhador do Serviço Social, na condição de empregado destas organizações, tem buscado realizar as suas ações, de acordo com as condições que são oferecidas por estes espaços. Realidade esta, conforme diz Yasbek (2004, p. 24):

[...] plena de ambiguidades e de profundos paradoxos, pois se por um lado, os avanços constitucionais apontam para o reconhecimento de direitos e permitem trazer para a esfera pública a questão da pobreza e da exclusão, transformando constitucionalmente essa política social em campo de exercício de participação política, por outro, a inserção do Estado brasileiro na contraditória dinâmica e impacto das políticas econômicas neoliberais, colocam em andamento processos articuladores, de desmontagem e retração de direitos e investimentos públicos no campo social, sob forte pressão dos interesses financeiros internacionais.

Nesta lógica, o Estado gradativamente transfere para a sociedade civil organizada a responsabilidade das demandas sociais que se apresentam nas mais diferentes expressões da questão social, reafirmando o papel do Terceiro Setor na execução das políticas públicas. Desta relação entre o Estado e o Terceiro Setor é que o Serviço Social, através da necessidade das ONGs de se profissionalizarem, tem seus assistentes sociais requisitados para darem “conta das mazelas do social”. É nesta configuração que a ação profissional traz, em sua constituição nestes espaços, o tensionamento entre as bases fundantes da profissão, a dicotomia desta relação para o trabalhador e a operacionalização dos serviços nas organizações. Para Netto (2001, p. 70), “[...] tem sua base nas modalidades através das quais o Estado burguês se enfrenta com a questão social, tipificadas nas políticas sociais [...]”.

Diante desta conjunção de contradições é que os trabalhadores destas organizações buscam adequar as suas atividades, contemplando as demandas dos usuários com atendimentos a partir do que prioriza a Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Conforme Iamamoto (2007, p. 222), “pensar o projeto profissional supõe articular uma dupla dimensão: de um lado, as condições macrossocietárias, que estabelecem o terreno sócio-histórico em que se exerce a profissão, seus limites e possibilidades; e de outro, as respostas sócio-históricas, ético-políticas e técnicas de agentes profissionais a esse contexto, as quais traduzem como seus limites e possibilidades são analisados, apropriados e projetados pelos assistentes sociais”.

Desta forma, é necessária a reflexão sobre as formas de como foram construídas historicamente as relações entre o Estado e as organizações da sociedade civil, bem como os reflexos desta “parceria” (PP) na práxis desenvolvida pelos assistentes sociais nestas organizações

---

(ONGs), abrindo uma discussão atual de prováveis impactos causados pela Lei nº 13.019 (Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil), que passou a vigorar em 23 de janeiro de 2016 na União, Estados e Distrito Federal, e nos municípios em 1º de janeiro de 2017. Ainda que seja precoce para obtenção de dados que comprovem os resultados de impactos negativos e/ou positivos sobre as organizações, trabalhadores e usuários, cabe-nos suscitar algumas indagações empíricas baseadas em estudos teóricos sobre as relações estabelecidas entre o Estado e as OSCs e em alguns pressupostos da referida Lei e a prática no cotidiano das organizações.

Desta forma, após a Lei nº 13.019, levando em consideração que o mundo globalizado exige respostas rápidas às transformações impostas por esta nova realidade, o debate apresentado é em torno dos impactos da relação capital x trabalho no cotidiano e na organização do trabalho das OSCs e sobre as relações de força presentes na parceria entre o Estado e o Terceiro Setor, pois, conforme a experiência vivenciada nesse processo, as implicações afetam diretamente o desenvolvimento do trabalho nesses espaços, visto que tais condições (parcerias) são geradoras de tensão entre o desenvolvimento profissional e a condição de assalariado do trabalhador.

### **Breve histórico do Terceiro Setor no Brasil**

Para entender o processo de inserção do Terceiro Setor no cenário da execução das políticas públicas no Brasil, tomamos por base o referencial de alguns teóricos sobre o assunto em questão, lembrando que existe uma vasta literatura e formas diferentes de abordagem sobre o tema. Iniciando pela origem da expressão “Terceiro Setor”, esta deriva do termo inglês *third sector*, que, nos Estados Unidos, ainda está relacionado com as expressões *nonprofit organizations* e *voluntary sector*, que na tradução significam, respectivamente, organizações sem fins lucrativos e setor voluntário.

No Brasil, assim como em outros países, a partir do século XX ocorre a expansão do Terceiro Setor que, por sua vez, coexiste com dois outros setores: o Primeiro Setor, representado pelo governo, cumprindo esta uma função administrativa dos bens e serviços públicos, correspondendo, assim, às ações do Estado, nos âmbitos distrital, municipal, estadual e federal; e o Segundo Setor, representado pelo mercado, ocupado pelas empresas privadas com fins lucrativos.

No Brasil e na América Latina também se utiliza a expressão “sociedade civil”. Esse conceito tem origem no século XVIII. Na época designava um plano intermediário entre o Estado e a natureza pré-social, e inicialmente incluía as organizações particulares que interagem na sociedade - inclusive as empresas e seus e seus negócios - limitadas pelos sistemas legais nacionais. A sociedade civil também pode ser entendida como um conjunto de associações e organizações livres, não pertencentes ao Estado e não econômicas que, entretanto, têm comunicação com o campo público e com os componentes sociais (ALBUQUERQUE, 2006, p. 18-19).

Quanto à questão conceitual do Terceiro Setor, pode-se definir como sendo um conjunto de organizações e iniciativas privadas que visam à produção de bens e serviços públicos, em prol do atendimento dos direitos básicos da cidadania. O surgimento de organizações sem fins lucrativos no Brasil data de muito tempo. Não se tem o dado exato de quando é o início das primeiras organizações deste setor. A Santa Casa de Misericórdia de Santos, criada em 1543, talvez seja a primeira instituição do Terceiro Setor de que se tem registro no Brasil.

Segundo Carvalho (2006), o Terceiro Setor no Brasil possui quatro momentos marcantes. O primeiro, compreendendo o período situado entre a época da colonização até meados

---

do século XX. Nele encontram-se as ações de assistência social, saúde e educação realizadas especialmente pela Igreja Católica, delineando o primeiro momento desta evolução. Estas ações eram na forma de asilos, orfanatos, Santas Casas de Misericórdia e colégios católicos. Chamadas de associações voluntárias, estas iniciativas eram permeadas por valores da caridade cristã, demonstrando como a noção de filantropia, inicialmente, era ligada a preceitos da Igreja Católica.

O segundo momento histórico do Terceiro Setor, segundo a autora, ocorreu no governo de Getúlio Vargas, que com o apoio de organizações sem fins lucrativos para a implementação de políticas públicas, o Estado assume o papel de formulador e implementador destas políticas. Para tanto, é promulgada, em 1935, a lei que declara utilidade pública para estas entidades. Em 1938, é criado o Conselho Nacional de Serviço Social (CNSS), que estabeleceu que as instituições nele inscritas poderiam receber subsídios governamentais. Neste período, a Igreja continua tendo papel importante na prestação de serviços sociais, recebendo, em alguns casos, financiamentos do Estado para as suas obras.

Já o terceiro marco histórico relevante para o Terceiro Setor no Brasil teria ocorrido durante o regime militar, onde se caracteriza por uma intensa mobilização da sociedade. Muitas organizações conhecidas pelo seu caráter filantrópico e assistencial se uniram às organizações comunitárias e aos chamados “movimentos sociais” para serem porta-vozes dos problemas sociais. É neste período que surgem as organizações sem fins lucrativos ligadas à mobilização social e à contestação política.

O quarto e último marco histórico do Terceiro Setor no Brasil ocorreu a partir de 1980, com a diminuição da intervenção do Estado nas questões sociais, com a redemocratização do país e o declínio do modelo intervencionista do Estado. A questão da cidadania e dos direitos fundamentais passam a ser o foco das organizações sem fins lucrativos.

Neste contexto, as organizações sem fins lucrativos, no início dos anos 1990, encontraram um terreno fértil para a sua expansão. Este período foi marcado por fortes crises econômicas, inflação e o processo de redemocratização do país. O Brasil adotava a política neoliberal de desenvolvimento, o que agravava ainda mais as questões sociais: desemprego, falta de moradia, miséria, entre outros.

Desta forma, o Terceiro Setor se expande dentro de um contexto de desmonte dos direitos sociais e como uma forma paliativa do Estado de tratar as questões sociais. O pensamento neoliberal, iniciado com a contrarreforma do então presidente Fernando Henrique Cardoso, inaugurou o processo de expansão das instituições não governamentais, com a finalidade de reduzir o tamanho estatal, transferindo para estas esferas o social, sob a égide de solidariedade social, como se o “político” pertencesse à esfera estatal, o “econômico” ao âmbito do mercado e o “social” remetesse apenas à sociedade civil, num conceito reducionista (MONTAÑO, 2008). Nesta perspectiva, o Terceiro Setor surge dentro de um contexto que implica em um “aceite da setorialização da realidade social”.

### **Novos contextos do Terceiro Setor na contemporaneidade**

Na atualidade, quanto ao uso da expressão “organizações da sociedade civil”, Albuquerque (2006) comenta que a expressão “organizações da sociedade civil” vem sendo utilizada como um conjunto de instituições que se distingue do Estado – embora promova direitos coletivos – e do mercado. O autor aponta ainda que as organizações que compõem o denominado Terceiro Setor têm características comuns, que se manifestam, tanto na retórica, como em seus programas e projetos de atuação:

- a) fazem contraponto às ações do governo: os bens e serviços públicos resultam da atu-

---

ação do estado e também da multiplicação de várias iniciativas particulares;

b) fazem contraponto às ações de mercado: abrem o campo dos interesses coletivos para a iniciativa individual;

c) dão maior dimensão aos elementos que as compõem: realçam o valor tanto político como econômico das ações voluntárias sem fins lucrativos;

d) projetam uma visão integradora da vida pública: enfatizam a complementação entre ações públicas e privadas.

As OSCs têm, na atualidade, incontestável importância no Brasil, visto que o campo de atuação destas, ao longo da história, tornou-se invisível para os outros setores da sociedade (primeiro e segundo setores). Estas se legitimaram nas comunidades em que atuam como as verdadeiras intermediadoras da sociedade civil fragilizada. Nestas regiões, o poder público há muito se eximiu ou não teve braços para abarcar estas demandas, sendo estas entidades a última instância, a única forma de acesso destas populações às políticas públicas e garantia de direitos.

Segundo dados de pesquisa do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), existem hoje no Brasil 323 mil organizações da sociedade civil. Contudo, cabe-nos a reflexão sobre a existência das OSCs, na medida em que as ações desenvolvidas por estas organizações deixam de ser “complementares” ao poder público e passam a figurar como as principais executoras dos serviços destinados à assistência social.

De acordo com Albuquerque (2006, p. 24-25), o estudo *Global Civil Society: Dimensions of the nonprofit sector* aponta para os seguintes desafios para as organizações do Terceiro Setor da América Latina neste início do século XXI:

Tornar o Terceiro Setor uma realidade: é preciso ter um consenso comum para o Terceiro Setor, com interesses e necessidades compartilhadas por todas as organizações; treinar e capacitar os profissionais e voluntários atuantes nas organizações: é necessário investir na capacitação, no treinamento e na infraestrutura, a fim de permitir a ampliação de parcerias com o governo; formar parcerias com o governo e o setor privado: entre outros fatores, a falta de transparência na regulamentação e nos processos entre governo e Terceiro Setor e o histórico clientelismo político nos países da América Latina contribuíram para a ausência de uma maior cooperação entre os setores. Ampliar a cooperação entre esses setores, para garantir no futuro, maior autonomia para o Terceiro Setor.

Recentemente, o Marco Regulatório – Lei 13.019/2014, que passou a vigorar em 23 de janeiro de 2016 na União, Estados e Distrito Federal, e nos municípios em 1º de janeiro de 2017, estabelece o regime jurídico das parcerias entre a administração pública e as organizações da sociedade civil. O referido documento prevê que estas parcerias poderão se dar por instrumentos de Fomento e Colaboração (quando envolve repasses financeiros) e de Acordo de Cooperação (quando não envolve repasses de recursos financeiros). Sua proposta é de que, através desse instrumento jurídico, as parcerias tenham regras claras e de vigência nacional e seu foco está no controle de resultados destas parcerias.

Ainda não é possível avaliar os impactos sobre as organizações e os trabalhadores do Terceiro Setor após vigência da Lei 13.019, apenas identificar empiricamente que, durante o processo de (re) adequação das entidades ao Marco Regulatório, houve nas entidades uma corrida contra o tempo, onde a necessidade de maior qualificação e entendimento sobre o tema foram geradores de ansiedade e estresse. Cabe-nos aqui algumas reflexões e indagações a respeito desse processo, o qual acreditamos estar ainda em construção.

MOROSC: os novos “instrumentos jurídicos” e suas implicações para o mundo do trabalho assistencial

---

Segundo o Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MOROSC), os “novos instrumentos jurídicos possibilitam que transformações sociais mais profundas poderão ser alcançadas, existe uma comunhão de esforços entre o Estado e 3º setor”.

Em primeiro lugar, levando em consideração o exposto anteriormente sobre a Lei nº 13.019, que traz em seu bojo instrumentos jurídicos de parceria entre Estado e OSCs, bem como as respectivas condicionalidades impostas para a **existência** destas parcerias, questiona-se se os serviços prestados pelas **parceiras** estariam em verdadeira **comunhão de esforços** com o poder público **ou em luta** para garantir sua própria sobrevivência. Nesta lógica, a afirmativa da aposta em uma maior **transformação social** como resultado desta normatização de parcerias estaria efetivamente sendo focada na garantia de direitos dos usuários, ou contribuindo, cada vez mais, para a fragmentação e descontinuidade dos serviços, ratificando as ideologias neoliberais? (grifo nosso).

Nas palavras de Faleiros (2001, p. 49):

É no contexto das relações de forças mais gerais do capitalismo e nas particularidades das relações institucionais, nas mediações dos processos de fragilização/fortalecimento do usuário, que se define o trabalho profissional do Serviço Social, em que estratégias técnicas e instrumentos de intervenção são elaborados por sujeitos reconhecidos e legitimados para isto, e num contrato de trabalho específico.

Neste sentido é que se percebe que estas relações do trabalhador, inserido nas organizações da sociedade civil, estão imersas em “forças contrárias” já institucionalizadas pelas entidades, cujos reflexos incidem sobre a própria “gerência” do trabalho, e não raro, são limitadores para o desenvolvimento de técnicas operacionais que, de fato, estejam comprometidas com os ideais emancipatórios das classes menos favorecidas, pois, nas palavras de Andrade (2015, p. 83):

[...] o profissional que vem sendo solicitado é o que dispõe de múltiplas habilidades para atuar em várias funções. Parece não haver espaço para aquele preocupado com uma atividade única, constante e especializada, mas o que lida com variadas demandas e respostas e que possua um domínio geral das ciências e um compromisso ético-político para com os grupos de usuários.

Então, pode-se dizer que a existência da relação de produção e reprodução de força do Estado, que materializadas na nova lei, incidem diretamente nos profissionais do Serviço Social nas ONGs, onde estes estão diante do desafio de se (re) qualificarem, de se (re) inventarem para não serem “dragados” pelo sistema. Isso implica, como diz Andrade (2015, p. 79):

Nesse ponto converge também a discussão da apreensão da realidade enquanto atitude política, visando à não acomodação perante os desafios e à não rotinização do trabalho, mantendo essa situação profissional centrada na posição ético-política de defesa da vida e da não manutenção da desigualdade inerente ao status quo. Por entender que essa compreensão é uma valorização da competência, da criatividade, da qualificação, da capacidade crítica e da inovação profissional, e, observando as demandas existentes [...], percebe-se que o assistente social não tende a ser somente executor, [...] ele também realiza assessorias, consultorias, pesquisas. Grupos de estudo envolvem a clientela no planejamento e execução; apresenta relatórios, define metas, elabora projetos etc.

Podemos, então, identificar que o “mercado” exige agora um (multi) profissional, cujas competências sejam capazes de atender tais necessidades (maior burocratização, gestão pessoal

---

e empresarial e outras habilidades).

Em segundo lugar, a referida lei ainda apresenta o “reconhecimento à inventividade das OSCs e suas lógicas de atuação”. Neste contexto, esta afirmativa não seria contraditória, visto que, ao estabelecer as condicionalidades para a parceria, o Estado implicitamente impõe a sua lógica de gestão. Isto poderia implicar na suposta “inventividade” e na própria lógica de atuação da organização, que operacionaliza as suas atividades com foco no atendimento das condicionalidades que são impostas.

Em terceiro lugar, ainda cabe-nos adiantar uma maior reflexão sobre o “foco no controle de resultados”, cujos pressupostos de eficiência e de eficácia devem ser ponderados quando aplicados ao trabalho social, bem como se as metas e prazos são ferramentas emancipatórias ou de ratificação da condição de subalternidade das organizações e usuários. Assim, os profissionais estão sendo requisitados a operacionalizarem os seus serviços de forma “racional” e balizados pela ótica da gestão dos resultados. Argumenta Andrade (2015, p. 84) a este respeito:

A funcionalidade do Serviço Social junto ao Estado reside na capacidade de ele responder às demandas dos órgãos que desenvolviam as políticas sociais (enquanto direitos), visando à legitimação do Estado e do capitalismo. Hoje, o Serviço Social mantém sua funcionalidade no interior das ONGs, desenvolvendo ações, em sua maioria de caráter assistencial (assistencialista? Não se constitui direito!), que termina por manter, novamente, a legitimação do Estado e do próprio sistema capitalista.

Neste sentido, temos um grande desafio para os profissionais que atuam nesses campos sócio-ocupacionais, pois estão inseridos em meio às forças objetivas e subjetivas que tencio-nam o cotidiano de suas atividades.

Isso significa que o assistente social não detém todos os meios necessários para a efetivação do seu trabalho: financeiros, técnicos e humanos necessários ao exercício profissional autônomo. Depende de recursos previstos nos programas e projetos da instituição que o requisita e contrata, por meio dos quais é exercido o trabalho especializado. Em outros termos, parte dos meios ou recursos materiais, financeiros e organizacionais necessários ao exercício desse trabalho fornecidos pelas entidades empregadoras. Portanto, a condição de trabalhador assalariado não só enquadra o Assistente social na relação de compra e venda da força de trabalho, mas molda a sua inserção socioinstitucional na sociedade brasileira (IAMAMOTO, 2014, p. 63).

Nessa perspectiva, o Terceiro Setor, que vem sendo o principal executor das políticas públicas sociais e os seus trabalhadores, consequentemente, ainda que de maneira “indireta”, vivem à mercê do Estado cada vez mais “mínimo” e burocratizado, o que exige uma adequação constante dos serviços para manterem-se “vivos”.

Ainda que dispondo de relativa autonomia na efetivação de seu trabalho, o assistente social depende, na organização da atividade, do Estado, da empresa, entidades não governamentais que viabilizam aos usuários o acesso a seus serviços, fornecem meios e recursos para sua realização, estabelecem prioridades a serem cumpridas, interferem na definição dos papéis e funções que compõem o cotidiano do trabalho institucional. Ora, se assim são, a instituição não é um condicionante a mais do trabalho do assistente social. Ela organiza o processo de trabalho do qual ele participa (IAMAMOTO, 2014, p. 62).

Desta forma, estamos diante de uma questão entre o que está instituído na organização e nas relações entre o Estado e o Terceiro Setor, através das condicionalidades que são impostas

---

pelos repasses de verbas para a operacionalização dos serviços, cujos recursos são limitadores no que se refere a sua destinação para a contratação de recursos humanos e materiais, da (re) filantropização das atividades desenvolvidas e da rotatividade dos trabalhadores, que resultam na precariedade das relações de trabalho.

De um lado, existe a necessidade de profissionais qualificados para estarem à frente dos serviços, visto que as demandas dos usuários e dos serviços exigem a competência técnica adequada para responder e garantir os direitos do público-alvo, pois segundo Faleiros (2001, p. 27):

[...] a prática profissional se torna cada vez mais complexa e não pode mais ingenuamente ser reduzida a entrevistas, reuniões e visitas e nem a um militância partidário sectário. Ela se torna um saber tático. Um saber que necessita situar-se num contexto político global e num contexto institucional particular, visualizando as relações de saber e poder da/e com a própria população.

De outro lado, a “burocratização” dos serviços nestes espaços sócio-ocupacionais tornou-se uma prática comum, submetendo os profissionais a uma “lógica empresarial” frenética, com vistas à operacionalidade do sistema de informação, com a (re) alimentação de dados, compilação de resultados; cumprimento dos prazos e metas estabelecidos pelo gestor.

[...] a lógica incide no *modus operandi*, no conteúdo e no resultado do exercício profissional, que se limita em muitos casos, ao cumprimento de rotinas burocráticas e metas institucionais, influenciando nas funções, na qualidade e nas noções de competência do trabalho profissional, estabelecendo normas específicas e, até a luz da lógica mercadológica, definindo as necessidades de capacitação, o ritmo e a intensidade do trabalho e os resultados de que se dispõe para a realização das ações profissionais (GUERRA, 2009 apud ANDRADE, 2015, p. 16).

Face ao exposto, o questionamento sobre a relação capital x trabalho e os profissionais do Terceiro Setor, é de como articular os seus serviços, que já em sua constituição foram fragmentados. Como “moldar” estes serviços sem que se distanciem do seu objeto de trabalho: a questão social?

O objeto de trabalho, aqui considerado, é a questão social. É ela, em suas múltiplas expressões, que provoca a necessidade da ação profissional junto à criança e ao adolescente, ao idoso, a situações de violência contra a mulher, à luta pela terra etc. Essas expressões da questão social são a matéria-prima ou o objeto do trabalho profissional (IAMAMOTO, 2014, p. 62).

Desta forma, a própria entidade surge como organizadora dos processos de trabalho dos seus profissionais, e da mesma forma priorizam as metas a serem cumpridas, a fim de que possam responder às demandas dos seus financiadores. Também delimitam quais serviços irão executar, sendo detentoras do “controle” dos recursos destinados para cada serviço.

Nesta lógica, os serviços podem se desarticular, contrariando o princípio da interdisciplinaridade, já que o assistente social deve compor uma equipe multidisciplinar, cujo objetivo seja o enfrentamento das diferentes demandas com apoio técnico especializado em cada área (psicólogos, pedagogos, advogados etc.). E, neste contexto, é preciso considerar que as ações também possam ocorrer na mesma lógica: reducionista. Assim, o trabalho do assistente social pode se tornar focado na procedimentalização, refutando a totalidade, mascarando a realidade de retificação implícita na própria “gestão da organização”. Defende Prates (2013, p. 5) a esse respeito:

---

Na materialização das políticas, temos profissionais em condições cada vez mais precárias de trabalho, adoecidos, capturados pelo procedimentalismo exigido pelas próprias políticas e seu conjunto de cartilhas e manuais, reiterando a produção do já produzido, ou seja, uma reprodução sem reflexão, sem mediações, sem crítica, despolitizada, com ênfase conformadora.

Portanto, compreende-se que, embora as forças do que está instituído exerçam influências na prática profissional, ele não pode esquecer da sua base de formação teórica e do comprometimento com a ética profissional. E ao pensar a sua prática profissional, deve direcioná-la no sentido da mediação entre o Serviço Social e a sociedade. Entende-se, assim, a presença da lógica capitalista e a exclusão social provocada pela relação capital x trabalho, bem como a própria inserção do trabalhador neste contexto.

Por outro lado, para cobrir os vácuos que, na previdência e serviços sociais e assistenciais, deixa o Novo Estado minimizado, as respostas à questão social são privatizadas e transferidas à sociedade civil (empresarial - se lucrativas -, ou não – se deficitárias), que vende ou fornece gratuitamente os serviços sociais (MONTAÑO, 2008, p. 65).

Tendo em vista o exposto, o Terceiro Setor, já na sua formação, traz a incumbência heroica de prestar serviços sociais nas áreas, cujos outros setores da sociedade não possuem interesse, sendo as relações agravadas pela histórica e permanente crise do Estado. Crise esta, que se acentuou recentemente quando o país, mergulhado em escândalos de corrupção dos seus governantes, o descrédito da população nas políticas públicas de um modo geral, as recentes medidas que anunciaram um novo desmonte que impacta diretamente as políticas sociais e, conseqüentemente, os trabalhadores e, no caso específico, naqueles profissionais que estão inseridos nos espaços não governamentais.

Sendo assim, a falência do Estado novamente oprime o social, adotando medidas de corte em recursos financeiros, privatizações e redução dos serviços na área social.

Este processo de verdadeiro “recorte” dos recursos que financiam programas estatais na área social tem sido visto como um fenômeno natural e/ou necessário (de modernização estatal), dada a dita crise fiscal e a ineficiência (sic) do Estado, mas que tem sido acompanhada de um crescimento da intervenção da sociedade civil nessa área. Tem sido visto, portanto, como um processo de “passagem” da intervenção estatal para a intervenção comunitária na área do social (MONTAÑO, 2008, p. 222).

Ser o operacionalizador de serviços, cujas normas e pressupostos são estabelecidos pelo seu empregador, configura-se em uma dicotomia da profissão. Estas considerações levam à reflexão do profissional nestas organizações, cuja a prática deve estar pautada na possibilidade de construção de um projeto de sociedade que esteja articulado a um projeto profissional, cujo o fundamento seja ético e político. Considerando que o assistente social pode encontrar nestes espaços de atuação os desafios e limites para o exercício da profissão, pois ao vender a sua força de trabalho para o Terceiro Setor, no cotidiano do trabalho nestes espaços, também estão sujeitos a estas relações de força.

Sendo assim, há uma grande tendência de crescimento das funções socioinstitucionais do Serviço Social para o plano da gerência de programas sociais, o que requer do profissional o domínio de conhecimentos e saberes, tais como de: legislações sociais correntes, numa atualização permanente; análise das relações de poder e da conjuntura; pesquisa, diagnóstico social e de indicadores sociais, com o devido tratamento técnico dos dados e das informações obtidas,

---

no sentido de estabelecer as demandas e definir as prioridades de ação; leitura dos orçamentos públicos e domínio de captação de recursos; domínio do processo de planejamento e a competência no gerenciamento e avaliação de programas e projetos sociais. Por fim, vislumbra-se, ainda, a possibilidade de desenvolvimento de trabalhos de assessoria e consultoria aos movimentos sociais e à gestão de políticas sociais, os quais vêm sendo demandados por diferentes sujeitos, dentre os quais se destacam os conselhos de direitos e de políticas, mas também representantes dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, os gestores empresariais e profissionais que atuam nos setores públicos e privados (MATOS, 2006).

Embora essa não seja uma prerrogativa exclusiva do assistente social, percebe-se que, nos últimos anos, tem aumentado significativamente a realização dessas atividades para o profissional do Serviço Social, principalmente a partir dos anos 1990, com os processos de descentralização das políticas sociais e da perspectiva da participação popular nos processos de gestão das políticas sociais (MATOS, 2006). Neste sentido, pode-se dizer que, com a vigência da Lei 13.019, houve uma significativa re (burocratização) das rotinas de trabalho, além claro, de uma emergencial busca pela re (qualificação) e de re (adequação) das organizações aos novos paradigmas. Com isso, as tecnologias que, de certa forma eram dispensáveis no cotidiano do serviço prestado, passaram a ser indispensáveis para o trabalho.

A relação do financiamento do Serviço Social realizado pelo Terceiro Setor, atrelado ao poder público através da dependência financeira é, sem dúvida, uma situação de ambiguidade, pois, ao mesmo tempo em que o Estado transfere esta responsabilidade para as organizações não governamentais, ele acaba por regulamentar estes mínimos recursos e a própria orientação de todo o trabalho, fazendo valer a mesma ideologia estabelecida nas bases de formação e surgimento do Terceiro Setor, ou seja, presença mínima do Estado no social e máximo para o capital.

O mundo contemporâneo tem exigido do profissional Assistente Social uma nova postura diante do cenário político do país, que se materializa na modernidade nos espaços sócio-ocupacionais destes profissionais prestadores de serviço nas organizações da sociedade civil, através das condicionalidades impostas pelas normatizações e a própria fragilização das políticas públicas sociais. Quais serão os impactos sobre os trabalhadores e a profissão do assistente social, nestas condições reguladoras? Por hora, temos a clareza de que as relações do trabalho prestado por estes profissionais passam por uma crise, em que o maior risco é que a categoria veja isso como normal, e que, segundo Antunes (1996, p. 81) “foi um retrocesso dos direitos trabalhistas, não sendo preciso dizer que esse sistema de flexibilização do trabalho supõe a flexibilização (ou a desmontagem) dos direitos do trabalho”.

### **O adocimento dos profissionais**

As expressões geradas pela nova configuração imposta para o trabalho desenvolvido nas OSCs, a partir de exigências do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil, demandam dos profissionais “novas qualificações” para operacionalizarem formulários, metas, prazos, relatórios, treinamentos, cursos, e ainda darem conta dos muitos atendimentos aos usuários, gerando estresse entre os profissionais envolvidos, num cenário de visível aumento das expressões da questão social, refletidas nas entidades pelo alto número de atendimentos das demandas dos usuários. Seja pelo comprometimento profissional, ou por “imposição” organizacional, o fato é de que ninguém passa incólume por momentos de transformação, e cada um responde a sua maneira a períodos em que a mudança é inevitável, pois mudanças geram instabilidades e ansiedades, e mais, são fatores de uma pressão institucional para a obtenção de resultados rápidos.

---

Neste sentido, argumenta Batistella (2007, p. 31), “[...] o ambiente, origem de todas as causas da doença, deixa, momentaneamente, de ser natural para revestir-se do social. É nas contradições de vida e trabalho do homem que as causas das doenças deverão ser buscadas”. Discute-se, dessa forma, que o movimento gerado com a vigência do Marco Regulatório levou a um adoecimento “institucional”, o qual se estendeu sobre seus trabalhadores.

A problematização pode estar relacionada à própria condição do trabalhador assalariado que os profissionais ocupam nestes espaços, que diante das realidades impostas, veem limitadas a sua condição de “profissional livre”, e da mesma forma, da sua capacidade de ideação.

Deste modo, esse período de transição trouxe consequências no cotidiano de seus profissionais, como alteração do humor, cansaço visível e, notadamente, um assoberbamento de trabalho. Ainda neste período, verificou-se o desligamento de alguns profissionais.

### **Considerações Finais**

Recentemente, com a “falência” das políticas públicas e com a vigência da Lei nº 13.019, as OSCs enfrentaram o grande desafio de manterem os seus serviços “vivos”, condicionando os profissionais desses espaços à urgência de (re) qualificarem seus conhecimentos, como forma de dar as respostas às demandas do verdadeiro gestor dos serviços: o Estado. Contudo, é preciso considerar que a burocratização imposta aos serviços pode ter reflexos desastrosos nas práticas profissionais do assistente social, pois se, de um lado elas se apresentam como uma forma eficaz dos gestores monitorarem os resultados das ações desenvolvidas nestas organizações, de outro, podem significar o “reducionismo” a práticas fragmentadas e balizadas na emergência da obtenção de dados para os resultados. Ambas geram, da mesma forma, uma situação de desgaste e de limitação na autonomia destes profissionais. E ainda, como consequência, resultam muitas vezes em um processo de adoecimento dos trabalhadores.

O Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil suscitam um debate atual sobre a “legitimação silenciosa” do abandono, por parte do Estado, das questões sociais e da responsabilização “formal” do Terceiro Setor pela gestão das políticas públicas sociais, pois quando ele aposta na capacidade inventiva destas organizações como uma forma de “maior transformação social”, pode estar implícita a velha ideologia de assegurar que as classes menos favorecidas estejam “amparadas” nas suas necessidades emergenciais, pontuais e resignadas a sua condição; mantendo a suposta “ordem natural” das coisas.

O usuário dos serviços das OSCs pode entender que a responsabilidade de acesso aos direitos é exclusiva do Terceiro Setor, passando a não reconhecer os equipamentos da rede própria levando ao distanciamento daquele que, de fato, é o responsável por atender às demandas do social: o Estado.

Neste contexto, é possível identificar que a globalização e o mundo tecnológico fazem o processo de transformações das relações de trabalho também se modificarem, acentuando o processo de flexibilização e de precarização do trabalho, favorecendo a fragilização das relações de trabalho, sendo possível constatar o crescimento deste fenômeno na atualidade em face da deficiência das políticas públicas, que acentuam não só o aumento das diferentes formas das expressões da questão social, mas alteram a própria condição do trabalhador.

Assim, o Terceiro Setor vem desempenhando a função de diminuir o vácuo do Estado com relação às mazelas sociais, colocando em xeque a atuação dos seus profissionais nas Organizações da Sociedade Civil, em como responder às expressões da questão social sem prejuízo dos despossuídos de direitos, sem que as ações sejam focalizadas. Quais as práticas que devem ser adotadas diante de um quadro de inseguranças, que afetam o próprio trabalhador; como garantir práticas que garantam o próprio emprego?

---

Portanto, observa-se no cotidiano da realização do trabalho um esforço para que as ações sejam desenvolvidas numa perspectiva de garantia de direitos dos usuários e na busca da compreensão de que as parcerias do Terceiro Setor, realizadas com o Estado, não possam legitimar um “esvaziamento” de direitos sociais. Nesse sentido, as ações desenvolvidas pelos técnicos nos serviços visam priorizar o planejamento e a implantação, com a responsabilidade de enfrentamento da questão social, dentro de uma perspectiva de politização participativa, que sejam capazes de contemplar profissionais e usuários. Contudo, é preciso considerar que, se o esforço se naturalizar nesta relação, os profissionais podem ser levados a uma condição de esgotamento físico e mental que, muitas vezes, fogem à própria compreensão do trabalhador, dado o grau de alienação em que ele já se encontra.

## Referências

ANDRADE, Renato. **Serviço Social, Gestão e Terceiro Setor**. Dilemas nas políticas sociais. São Paulo: Saraiva, 2015.

ALBUQUERQUE, Antonio Carlos Carneiro de. **Terceiro Setor: história e gestão de organizações**. São Paulo: Summus, 2006.

ANTUNES, Ricardo. **Dimensões da crise e metamorfoses do mundo do trabalho**. Serviço Social e Sociedade: São Paulo, 1996.

BATISTELLA, Carlos. **O território e o processo saúde doença**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2007.

BARROCO, Maria Lucia Silva. **Ética e serviço social: fundamentos ontológicos**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Casa Civil, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 2 jul. 2017.

\_\_\_\_\_. **Leinº 8.662/93, de 07 de junho de 1993**. Dispõe sobre a profissão do Assistente social e dá outras providências. Código de Ética do/a assistente social. Lei de regulamentação da profissão. 10. ed. rev. e atual. Brasília, 2012.

\_\_\_\_\_. **Política Nacional de Assistência Social: PNAS 2004**. Brasília: MDS, 2004.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília: Casa Civil, 1993. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8742compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8742compilado.htm)>. Acesso em: 26 ago. 2016.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009**. Aprova a tipificação nacional de serviços socioassistenciais. Brasília: DOU, 2009. Disponível em: <[www.mds.gov.br/cnas/legislacao/resolucoes/arquivos-2009/cnas...109-11.../download](http://www.mds.gov.br/cnas/legislacao/resolucoes/arquivos-2009/cnas...109-11.../download)>. Acesso em: 26 set. 2016.

---

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.019, de 31 de julho de 2014.** Estabelece o regime jurídico das parcerias entre a administração pública e as organizações da sociedade civil, em regime de mútua cooperação, para a consecução de finalidades de interesse público e recíproco, mediante a execução de atividades ou de projetos previamente estabelecidos em planos de trabalho inseridos em termos de colaboração, em termos de fomento ou em acordos de cooperação; define diretrizes para a política de fomento, de colaboração e de cooperação com organizações da sociedade civil; e altera as Leis nos 8.429, de 2 de junho de 1992, e 9.790, de 23 de março de 1999. Brasília: Casa Civil, 2014. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato\\_2011-2014/2014/lei/113019.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato_2011-2014/2014/lei/113019.htm)>. Acesso em: 26 mar. 2017.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Departamento de Proteção Social Básica. Departamento de Proteção Especial. **Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o trabalho social com famílias na Política Nacional de Assistência Social.** Brasília: MDS, 2016.

CARVALHO, Débora Nacif de. **Gestão e Sustentabilidade:** um estudo multicasos em ONGs ambientalistas em Minas Gerais. 2006. 157 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Centro de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Minas Gerais, 2006. FALEIROS, Vicente de Paula. **Estratégias em Serviço Social.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

\_\_\_\_\_. **Saber profissional e poder institucional.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 1991.

\_\_\_\_\_. Relações Sociais e sujeitos históricos da ação profissional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS: Congresso Chico Mendes, 6ª, 1989, Natal, RN. **Serviço Social:** as respostas da categoria aos desafios conjecturais. 2. ed. São Paulo: 1995.

FERNANDES, Rubem César. **Privado, porém público:** o Terceiro Setor na América Latina. Rio de Janeiro: Rulume-Dumará, 1996.

\_\_\_\_\_. O que é Terceiro Setor? In: IOSCHPE, Evelyn et al. 3º setor desenvolvimento sustentado. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1997.

GENTILLI, Raquel. **Representações e práticas:** identidade e processo de trabalho no Serviço Social. São Paulo: Veras, 1988.

GUERRA, Y. **A dimensão investigativa no exercício profissional.** In: Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília, Edição: CFESS e ABEPSS, 2009.

IAMAMOTO, Marilda V. **O Serviço Social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. 25. ed. São Paulo: Cortez, 2014.

\_\_\_\_\_. O Serviço Social em tempos de globalização. **Revista Inscrita,** Brasília, v. 2, 1988.

\_\_\_\_\_. **O Serviço Social em tempo de capital fetiche:** capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2007.

---

\_\_\_\_\_. Relações Sociais e sujeitos históricos da ação profissional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS: Congresso Chico Mendes, 6ª, 1989, Natal, RN. **Serviço Social: as respostas da categoria aos desafios conjecturais**. 2. ed. São Paulo: 1995.

LOPES, Laís de Figueiredo; SANTOS, Bianca dos; BROCHARDT, Viviane. (Org.). **Entenda o MROSC: marco regulatório das organizações da sociedade civil: Lei 13.019/2014**. Brasília: Secretaria do Governo da Presidência da República, 2016. Disponível em: <[http://www.participa.br/articles/public/0039/9448/LIVRETO\\_MROSC\\_WEB.pdf](http://www.participa.br/articles/public/0039/9448/LIVRETO_MROSC_WEB.pdf)>. Acesso em: 2 jul. 2017.

MAESTRINER, M. L. **O Estado entre a filantropia e a Assistência Social**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração e interpretação de dados**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MATOS, Maurílio. **Assessoria e consultoria: reflexos para o Serviço Social**. Rio de Janeiro: 7 letras, 2006.

MEDAUA, Odete (Org.). **Coletânea de Legislação Administrativa e Constituição Federal**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

MONTAÑO, C. **Terceiro Setor e a questão social: crítica ao padrão emergente de intervenção social**. São Paulo: Cortez, 2008.

MOTA, A. E. A centralidade da assistência social na Seguridade Social brasileira nos anos 2000. In: MOTA, A. E. (Org.). **O mito da assistência social: ensaios sobre o Estado, política e sociedade**. São Paulo: Cortez, 2008.

NETTO, José Paulo. Introdução ao Método da teoria social. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (Org.). **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS, 2009.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e serviço social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

NOSSA CAUSA. **O novo Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil**. Curitiba: Nossa Causa, 2016. Disponível em: <<http://nossacausa.com/o-novo-marco-regulatorio-das-organizacoes-da-sociedade-civil/>>. Acesso em: 2 jul. 2017.

PRATES, Jane Cruz. **Políticas Sociais e Neodesenvolvimentismo: o desafio de formar para além de procedimentalismos**. 2013. Disponível em: <[file:///C:/Users/06920400995/Downloads/18364-72920-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/06920400995/Downloads/18364-72920-1-PB%20(1).pdf)>. Acesso em: 16 jul. 2018.

SERRA, Rose M. S. **Crise da materialidade no Serviço Social: repercussões no mercado profissional**. São Paulo: Cortez, 2000.

---

SPEROTTO, Neila. **Formação no Serviço Social**: a teoria - a prática. São Paulo: Annablume, 2002.

SPOSATI, A. O. **A menina LOAS**: um processo de construção da assistência social. São Paulo: Cortez, 2004.

**TERCEIRO SETOR**: a sociedade por ela própria. **Revista Brasileira de Administração**, Brasília, v. 12, n. 38, p. 30-36, 2002.

YASBEK, M. C. As ambiguidades da Assistência Social Brasileira após 10 anos de LOAS. **Revista Serviço Social & Sociedade**, v. 25, n. 77, p. 11-29, 2004.

---

Artigo recebido em 20/05/2018. Aceito em 03/09/2018.

# O “COACHING” COMO COMPETÊNCIA DE TRABALHO PARA PROFESSORES NA MODALIDADE DO ENSINO A DISTÂNCIA

## COACHING AS A COMPETENCE OF WORK FOR TEACHERS IN THE MODALITY OF TEACHING AT DISTANCE

Paula Sinátora das Neves<sup>1</sup>

**Resumo:** O presente artigo tem por objetivo refletir sobre o processo de aprendizagem do “coaching” como uso de técnicas para a atuação do professor tutor na modalidade do Ensino a Distância. Tem por finalidade a busca da identidade do educador/professor nas mais variadas formas e contextos, explicitando uma abordagem teórica e carregada de conceitos vinculados à prática do professor/tutor. O objetivo consiste em romper a barreira das dúvidas e incertezas, que moldam essa modalidade de ensino, auxiliando na caminhada e contribuindo de forma técnica e qualificada, na formação de professores na modalidade do ensino a distância. A técnica consiste num processo estruturado que envolve o domínio da proposta do “coaching” como processo de aprendizagem, para construções de novas práticas pedagógicas em sala de aula.

Palavras-chave: Processo de aprendizagem. Coach. Ensino a distância.

**Abstract:** This article aims to reflect on the learning process of coaching as the use of techniques for the performance of the tutor’s teacher in the mode of distance learning. Its purpose is the search for the identity of the educator/teacher in the most varied forms and contexts, explaining a theoretical approach and loaded with concepts linked to the practice of the teacher/tutor. The objective is to break the barrier of doubts and uncertainties, which shape this teaching modality, helping in the walking and contributing in a technical and qualified way, in the training of teachers in the modality of distance learning. The technique consists of a structured process that involves the domain of the proposal of coaching as a learning process, for constructions of new pedagogical practices in the classroom.

Keywords: Learning process. Coach. Teaching at distance.

### Introdução

O presente artigo de conclusão de curso tem como tema: “O “Coaching” como Competência de Trabalho para Professores na Modalidade do Ensino a Distância”. O objetivo é buscar e analisar os processos de trabalho e as estratégias utilizadas pelos professores tutores desta modalidade. Elencamos como público-alvo do processo os tutores do Centro Universitário Leonardo Da Vinci/Pólo IERGS, no qual a autora desenvolve suas práticas de professora/tutora desde 2010.

Entendemos por competência os conhecimentos, as habilidades e as atitudes que este profissional carrega para o desenvolvimento de sua didática em sala de aula, sendo o coaching uma competência que agrega ao professor tanto no aspecto do autodesenvolvimento quanto no desenvolvimento do educando, visto que o “coaching” impulsiona talentos, cria competências e estimula potencialidades.

---

<sup>1</sup> Paula Sinátora das Neves, bacharel em Serviço Social, Especialista em Direito da Criança e do Adolescente pela Faculdade de Nível Superior do Ministério Público, Especialista e Gestão de Pessoas com Ênfase em Coach pelo Instituto Educacional Rio Grande do Sul – IERGS também em Docência no Ensino Superior. Atua como professora dos cursos de graduação de bacharelado em Serviço Social e Pós-Graduação do Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI - IERGS, professora convidada do Programa Federal CAPACITA SUAS foi gestora do Fundo Estadual de Assistência Social – FEAS, executou a Política de Assistência Social nos Municípios de Porto Alegre e Viamão. Contato: <psinatora@gmail.com>.

---

O professor é o sujeito que faz a construção e a reconstrução de seus conceitos/ conhecimentos, num constante processo de aprendizagem, de acordo com suas necessidades de aplicações.

Os professores utilizam como estratégias de formação continuada diversas ferramentas de aplicação e forma de trabalho na modalidade do ensino semipresencial. Iremos, então, analisar neste estudo as práticas educacionais do ensino superior do Centro Universitário Leonardo da Vinci/UNIASSELVI/IERGS, por meio do qual o professor-tutor é incentivado a desenvolver sua melhor versão, obtendo diversos desafios dentro e fora de sala de aula.

Busca-se, assim, uma abordagem significativa, objetivando formar profissionais que sejam capazes de incentivar e lapidar o desenvolvimento do aluno, bem como criar possibilidades, fazendo com que o aluno supere seus medos e tantas outras barreiras relacionadas à dificuldade de aprendizado e relacionamento social.

O aprendizado e as formas de lidar com o cognitivo dos alunos em processo de consolidação do conhecimento podem ser favorecidos quando estão sendo regidos por um professor que atua com o “coaching”, o que pode despertar, em sala de aula, cada aluno de acordo com seu potencial e sua vontade.

Discutir sobre a relação do “coaching educacional” para a formação de professores se apresenta como uma necessidade no processo de ensinagem. Aqui, o processo ensino e aprendizagem são substituídos pelo termo ensinagem.

A ensinagem, para Pimenta (1943), é o processo educacional mais coerente para a atualidade, pois se não há uma separação entre o ensino e a aprendizagem, não há motivos para uma separação linguística ou de escrita.

A ensinagem apresenta uma relação de ensino e aprendizagem de forma contínua, construtiva e que valoriza os relacionamentos interpessoais entre o professor e o aluno, bem como favorece o desenvolvimento das habilidades e competências dos alunos pela mediação do professor. Essa mediação, que o professor estabelece com seus alunos, serve para que todos consigam alcançar seus êxitos, podendo ser chamada de “coaching”.

A origem da palavra “coaching” é húngara (*edzés*) e significa carruagem, que transporta alguém de um lugar para o outro com segurança. O condutor da carruagem deve ter experiência com o caminho, e a pessoa a ser levada se encontra dentro da carruagem. Essa concepção é conforme Underhill (2010), do século XV, referente à aldeia Kocs.

Em tempos mais recentes, a concepção de fazer com que uma pessoa chegue a determinado lugar desejado, com segurança, foi aplicada ao treinador de habilidades esportivas nos Estados Unidos da América. Cabe ao treinador (“coach”) desenvolver as competências (competência = conhecimento, habilidades e atitudes) dos jogadores, de tal forma que todos do time se tornem os melhores e sejam vitoriosos nas partidas.

Em tempos contemporâneos, o coaching está correlacionado em sua grande maioria nas empresas, o profissional “coach” auxilia os líderes a desenvolverem suas competências e a atuarem como líder-coaches, auxiliando seus subordinados no atingimento das metas pessoais ou corporativas. Na sociedade capitalista, as empresas investem em estratégias para desenvolver as competências de seus funcionários. Nesse cenário, estão inseridas as escolas e as instituições de Ensino Superior. Apesar de a educação se fazer no seio da sociedade a defesa que este artigo apresenta é que as relações no âmbito educacional não sejam para atender à competitividade do mercado, mas, sim, para potencializar os talentos de cada ser humano em sua totalidade.

A mediação possibilitada pelo trabalho pedagógico do professor pode favorecer a valorização do ser humano ou do mercado. Intenta-se que o processo de ensinagem estabeleça relações de crescimento mútuo e de respeito ao próximo, de maneira que o valorize em sua singularidade, mas de maneira total. Isso pode, por consequência, fazer com que todos os se-

---

res humanos tenham suas habilidades e competências realçadas, fazendo com que as relações sociais sejam mais humanitárias e amadurecidas. Para tal, os líderes educacionais precisam ser “coach”.

Zenker (s.d., p. 2) afirma que:

Um coordenador, professor ou técnico da instituição pode ter a postura de transmissor de informações e conhecimentos. Nesse caso, não está sendo um verdadeiro coach; passa a sê-lo quando está centrado no outro, em seu potencial, nas suas necessidades, e conduz um processo de aprendizagem, levando-o a descobrir, a ter insights e a relacionar a temática com aspectos práticos da vida, promovendo a maturidade.

Conforme Zenker (s. d) é papel do “professor-coach” valorizar ou despertar o potencial do “aluno-coache”. Cabe ao professor criar possibilidades para o aluno descobrir o conhecimento e construí-lo. Para Silva (2013, p. 32) “o docente-coach apoia e incentiva o aluno a buscar, atingir e produzir suas metas nos planos estudantil, profissional e pessoal”. Neste sentido, entende-se ser positiva a função de professor-tutor na modalidade de ensino a distância, pois criamos estratégias e guiamos caminhos para as conquistas dos futuros formandos, pois esta modalidade permite flexibilidade de horários, facilitando a questão do tempo, tão disputado em nossa sociedade contemporânea.

### **Desenvolvimento**

Tendo como base as rotinas institucionais do professor, onde ele produz o material, as atividades da disciplina e gerência sua execução; já o tutor, atua diretamente com os alunos, ainda que a distância, sanando suas dúvidas, avaliando-os, tentando identificar suas dificuldades e mediando o processo de aprendizagem. Este é o modelo considerado neste trabalho.

O professor na função de tutor se coloca hoje muito mais como um mediador no processo de ensino e aprendizagem. Ele deve promover a realização de atividades e apoiar sua resolução e não apenas mostrar a resposta correta; deve oferecer novas fontes de informação; deve entender o assunto ensinado e a organização do conteúdo; deve guiar, orientar e apoiar seus discentes. No entanto, como ressalta Andrade [1], não se pode atribuir ao tutor o mero papel de animador. Segundo os Referenciais de Qualidade do MEC/SEED (BRASIL, 2007, s.p.):

O tutor deve ser compreendido como um dos sujeitos que participa ativamente da prática pedagógica. Suas atividades desenvolvidas a distância e/ou presencialmente devem contribuir para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem e para o acompanhamento e avaliação do projeto pedagógico.

Pode-se dizer que a função do tutor é mais do que ensinar, trata-se de fazer aprender, concentrando-se na criação, na gestão e na regulação das situações de aprendizagem. É atuar como mediador, facilitador e incentivador no processo de aprendizagem individual e em grupo. É ser ativo no processo de construção do conhecimento do aluno. Segundo Vygotsky (2003), com relação aos mestres, podendo-se transpor aos tutores, é por isso que no processo de educação também cabe ao mestre um papel ativo: o de cortar, talhar e esculpir os elementos do meio, combiná-los pelos mais variados modos para eles realizarem a tarefa de que ele, o mestre, necessita.

Deste modo, o processo educativo já se torna trilateralmente ativo: é ativo o aluno, é ativo o mestre, é ativo o meio criado entre eles. Os tutores podem, ainda, dentro de um mesmo curso ter atribuições diferentes. Um sistema de tutoria de qualidade deve prever a atuação de

---

profissionais que ofereçam tutoria a distância e tutoria presencial. A tutoria a distância atua a partir da instituição, mediando o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes. Deve esclarecer dúvidas por meio de recursos tecnológicos, promover espaços de construção coletiva de conhecimento e participar dos processos avaliativos.

A tutoria presencial atende aos estudantes nos polos presenciais. O tutor deve conhecer o projeto do curso e o material didático, a fim de auxiliar os estudantes em suas atividades individuais e em grupo, fomentando a pesquisa e esclarecendo dúvidas específicas e sobre as tecnologias usadas. Deve participar dos momentos presenciais, como avaliações e aulas práticas, e se manter em comunicação com os alunos e com a equipe do curso.

Levando-se em conta que o “coaching” é um processo administrado por um profissional habilitado (não necessariamente especializado) que utiliza recursos e ferramentas de planejamento pessoal, bem como técnicas de tomada de decisões para resoluções de problemas, o objetivo do processo é auxiliar os profissionais a encontrarem melhores caminhos.

Julgando a importância da utilização do “coaching” pelos profissionais da modalidade do ensino a distância, onde sua atuação perpassa por diversas contradições, tendo como auxílio o processo do “coaching” e, de suas ferramentas e técnicas, que visam o desenvolvimento comportamental, emocional e técnico, professores e tutores podem trabalhar aspectos que tangem à melhoria da comunicação, flexibilidade, crenças e valores, relacionamento interpessoal e intrapessoal (consigo mesmo), controle emocional e gestão do tempo.

### **Considerações Finais**

Conclui-se com a reflexão exposta, que as condições de trabalho a que estão submetidos os professores-tutores, nos remete as novas roupagens da educação em tempos de capital e fetiche, onde por vezes o sistema educacional passa por um processo mercantil.

As partículas de análise podem perpassar por vários debates, onde o poder público investe pouco na política de educação cabendo à iniciativa privada ser um facilitador de ensino e aprendizagem, com ofertas de cursos uma vez por semana, com disponibilidade de estudo em casa a preços mais atrativos.

Sendo assim, percebe-se e entende-se que o desafio do professor-tutor na modalidade do ensino a distância (EAD) transcorre por encontrar diversas práticas de qualificação, bem como novas estratégias de incentivos aos acadêmicos, tanto em sala de aula, bem como “on-line”, sendo nosso principal desafio gerenciar o tempo com qualidade de ensino e propostas de leituras e aprofundamento nas disciplinas.

Julga-se que o processo de aprendizagem do “coaching” para esse profissional professor/tutor é fundamental, pois acaba tornando-se uma estratégia de ações coletivas e individuais que nos remete à busca diária e constante de novas articulações no âmbito educacional, para aplicações de práticas pedagógicas, tanto em sala de aula, quanto virtualmente.

### **Referências**

BRASIL. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 16 jul. 2018.

DINSMORE, Paul Campbell. **O coaching prático: o caminho para o sucesso: modelo pragmático e holístico usando o método project-based coaching**. Rio de Janeiro: Qualymark, 2007.

---

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 2012.

KOCHHANN, Andréa; MORAES, Andrea Carla. **Aprendizagem significativa**: na perspectiva de David Ausubel. Anápolis: Universidade Estadual de Goiás, 2014.

PIMENTA, Selma Garrido. **O estágio na formação de professores**: unidade teoria e prática? São Paulo: Cortez, 1943.

PÓLYA, George. **Dez mandamentos para professores**. In: Sociedade Brasileira de Matemática. Disponível em: <<http://www.ifg.edu.br/matematica/images/downloads/documentos/mandamentos.pdf>>. Acesso em: 26 ago. 2017.

SUANNO, João Henrique. **Adversidade, resiliência e criatividade**: uma articulação oportuna? In: SUANNO, Marilza Vanessa Rosa; DITTRICH, Maria Glória; MAURA, Maria Antônia Pujol (Orgs.). Resiliência, criatividade e inovação: potencialidades transdisciplinares na educação. Goiânia: UEG/Ed. América, 2013.

SILVA, Magda Lima da. Coaching para docência do ensino superior: professor-coach – uma proposta. **Revista Trabalho e Sociedade**. Fortaleza, v. 1, n. 1, jul./dez., 2013, p. 20-36. Disponível em: <<http://www.ratio.edu.br/dados/trabalhosociedade/primeirarevista/02%20COACHING%20PARA%20DOC%20C3%8ANCIA%20DO%20ENSINO%20SUPERIOR.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2017.

UNDERHILL, Brian O. et al. **Coaching executivo para resultados**: guia definitivo para líderes organizacionais. Tradução: Marc Broker. Osasco: Novo século, 2010.

VIEIRA, P. **Curso de formação internacional em coaching integral sistêmico empresarial, pessoal e profissional**. Febracis – Federação Brasileira de Coaching Integral Sistêmico. Apostila. Fortaleza: 2012.

ZENKER, Márcio. **Melhores práticas de coaching em instituições educacionais**: perspectiva da tecnologia educacional. Disponível em: <<http://portal.metodista.br/atualizo/material-de-apoio/didatico-pedagogico/artigos/coaching.pdf>>. Acesso em: 16 jul. 2018.

VYGOTSKY, Lev Semyonovich. **Psicologia Pedagógica**. Tradução Cláudia Shiling. Porto Alegre: Artmed, pp. 72-73, 2003.

---

Artigo recebido em 20/05/2018. Aceito em 03/09/2018.

# O DIREITO DA PESSOA IDOSA E A POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO: QUESTÕES TEÓRICAS

## THE RIGHT OF THE ELDERLY PERSON AND THE HUMANIZATION POLICY: THEORETICAL ISSUES

Alexandre Lourenço da Costa Silva<sup>1</sup>  
Hilderline Câmara Oliveira<sup>2</sup>

**Resumo:** O presente estudo tem como objetivo analisar o envelhecimento no Brasil e a política de humanização na perspectiva do direito à pessoa idosa. Evidencia a produção científica através da pesquisa bibliográfica destacando estudos sobre o assunto. Desse modo, é importante ressaltar que várias discussões serão feitas permeando pontos sobre o envelhecimento no Brasil, como também, o direito da pessoa idosa e a política de proteção social ao idoso enfatizando os direitos sociais sobre esse segmento, cabem ressaltar a política de humanização e algumas reflexões frisando sua importância para o trabalho junto aos idosos. A metodologia tem como propósito enumerar os métodos aqui feitos, como as legislações usadas para o desenvolvimento da produção científica, a pesquisa bibliográfica um dos recursos utilizados no meio acadêmico, como também a abordagem qualitativa. As análises e discussões dos resultados foram apresentadas através de estudos, dados estatísticos e artigos pesquisados e analisados para uma boa compreensão do leitor. Destaca-se que o assunto estudado é recente, porém obtendo melhorias quanto ao olhar humanizado ao atendimento à pessoa idosa. Nas considerações finais foi analisado toda produção do trabalho científico ressaltando sugestões para as próximas produções. Dessa forma, tendo apresentado como conclusão que, apesar das melhorias ocorridas, ainda ocorre violação aos direitos da pessoa idosa.

Palavras-chave: Envelhecimento. Idoso. Política de humanização. Direito.

**Abstract:** The present study aims to analyze Aging in Brazil and the Humanization Policy from the perspective of the Right to Elderly Person. Evidence of scientific production through bibliographic research highlighting studies on the subject reported above. Thus, it is important to emphasize that several discussions will be made permeating points about aging in Brazil, as well as the elderly's right and the social protection policy for the elderly emphasizing social rights on this segment, it is important to emphasize the humanization policy and some reflections stressing its importance for working with the elderly. The purpose of the Methodology is to enumerate the methods used here, such as the legislation used for the development of scientific production, the bibliographic research one of the resources used in the academic environment, as well as the qualitative approach. Analyzes and discussions of the results were presented through studies, statistical data and articles researched and analyzed for a good understanding of the reader. It is noteworthy that the subject studied is recent, but improvements have been achieved regarding the humanized approach to care for the elderly. In the final considerations was analyzed all production of the scientific work highlighting suggestions for the next productions. Thus, having concluded that, despite improvements, there is still a violation of the rights of the elderly.

Keywords: Aging. Old man. Humanization Policy. Right.

### Introdução

O desenvolvimento deste trabalho foi realizado através de pesquisa bibliográfica para verificar e analisar como a temática da Política de Humanização na perspectiva do Direito à Pessoa Idosa vem sendo executada, destacando os pontos positivos e negativos, em uma contri-

---

<sup>1</sup> Tutor Externo do Curso de Serviço Social da UNIASSELVI, do Polo de NATAL/RN. Graduado em Serviço Social pela UnP, Pós-graduando em Saúde Pública e Serviço Social pela UNIFACEX. E-mail: <alexandrecoastasso@hotmail.com>.

<sup>2</sup> Professora Dr.<sup>a</sup> em Ciências Sociais, orientadora deste artigo de pós-graduação da especialização em Saúde Pública em Serviço Social pela UNIFACEX. E-mail: <hilderlinec@hotmail.com>.

buição com a formação do conhecimento sobre essas questões, enfatizando assim a qualidade do atendimento a esse público.

Diante das mudanças ocorridas, um dos principais alvos de debate refere-se à vida do idoso, esse ser humano que passa por todo ciclo de vida até chegar à etapa chamada envelhecimento no qual, estando nessas condições, muitas vezes perdem o respeito pelas pessoas, são tratados como incapacitados e, na maioria das vezes, os seus direitos são violados (LEBRÃO; DUARTE, 2007).

Tendo em vista a ausência de um atendimento humanizado por parte dos profissionais da saúde junto aos idosos, a Política de Humanização (PNH) traz uma compreensão do cuidado a partir da ideia de uma postura ética de acolhimento, ou seja, uma aproximação maior com os pacientes cuja escuta qualificada se faz presente (BRASIL, 2006).

Denota-se que a temática em estudo é de suma importância para o conhecimento como também para as análises de outras fontes destacando o real sentido do trabalho humanizado na perspectiva e o direito da pessoa idosa. O objetivo do artigo é analisar o Direito da Pessoa Idosa e a política de humanização destacando trabalhos e estudos desenvolvidos por outros autores, enfatizando assim a importância do trabalho desenvolvido em uma abordagem qualitativa.

Diante disso, o artigo foi desenvolvido da seguinte forma: uma seção contendo análises acerca do envelhecimento no Brasil, além de reflexões no que diz respeito aos direitos da pessoa idosa, ressaltando a Política de Proteção ao Idoso e a Política de Humanização.

A seção seguinte refere-se à metodologia utilizada para realização do presente artigo, sendo de fato a pesquisa bibliográfica. Durante essa pesquisa foram seguidos passos para que ela fosse satisfatória, sendo eles: planejamento, através do histórico do tema estudado, conhecimento das legislações e o estudo aprofundado.

Na quarta seção foram apresentadas análises e discussão dos resultados, ressaltando-se o atendimento humanizado e a violação dos direitos à pessoa idosa, bem como o índice de satisfação do público idoso ao atendimento realizado na estratégia de saúde à família, no município de Santa Cruz/RN e propostas de Modelo Integral referido às Diretrizes para o Cuidado da Pessoa Idosa no SUS, discutido no XXX Congresso Nacional de Secretarias Municipais de Saúde.

A última seção representa as considerações finais acerca do estudo apresentado em forma de artigo científico, destacando-se a importância da temática discutida. Além disso, destacando a relevância da produção do artigo para formação continuada do profissional como também para futuras análises realizadas diante da conjuntura brasileira. Ainda, reforçando a importância da política de humanização e o acolhimento e o direito da pessoa idosa.

Dessa forma, compreende-se um trabalho diferenciado junto às seguintes pesquisas bibliográficas sobre a temática em questão, com atenção nos seguintes pontos: atenção dos profissionais de saúde sob uma ótica mais humanizada e acolhedora, considerando o conhecimento dos diversos autores que trabalham diante do assunto estudado.

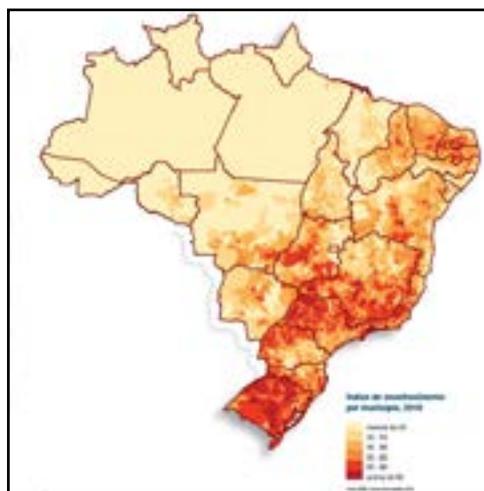
### **Considerações sobre o envelhecimento no Brasil**

Quando se fala da pessoa idosa o imaginário social tem como primeira ideia aquele ser possuidor de doença, frágil, inválido, de cabelos brancos, incapaz e que tem, principalmente, perda de memória. O preconceito é perceptível. O simples fato de não conseguir se lembrar, por exemplo, de onde deixou seus pertences ou o surgimento dos primeiros fios brancos, já é um indício de que a velhice se aproxima (OLIVEIRA, 2010).

A definição de idoso no cenário atual é essencial para a quebra de preconceitos sociais na condição do idoso no Brasil, contudo, o Brasil apresenta uma taxa de envelhecimento populacional numeroso, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE –, destaca-se

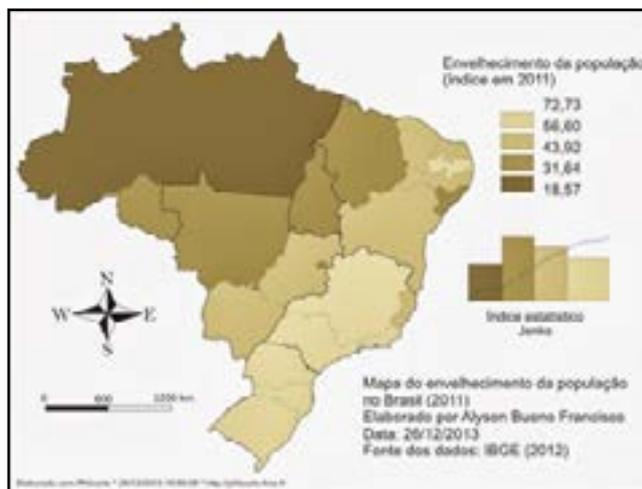
que em 2010 a população brasileira era de 190.755.799 habitantes, dos quais 20.590.599 eram considerados idosos (idade > 60 anos), correspondendo a 10,8% da população brasileira.

**Figura 1.** Índice de Envelhecimento no Brasil



FONTE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. IBGE. Censo 2010. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

**Figura 2.** Mapa do Envelhecimento da População no Brasil (2011)



FONTE: IBGE (2012).

O alargamento da pirâmide etária pode ser observado pelo crescimento da participação relativa da população com 65 anos ou mais, ou seja, em 1991 era de 4,8%, em 2000 5,9% e chegando a 7,4% e em 2010 tendo um total de habitantes de 14.081.480 (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE, 2012).

Importante frisar que os principais motivos dessa aceleração e transição demográfica no Brasil, refere-se às reduções expressivas nas taxas de fecundidade, associada à forte redução da taxa de mortalidade infantil e o aumento da expectativa de vida.

Estima-se que, em 2015, o Brasil ocupará o sexto lugar quanto ao contingente de idosos, alcançando cerca de 32 milhões de pessoas com 60 anos ou mais, em 2050, as crianças de 0 a 14 anos representarão 13,15%, ao passo que a população idosa alcançará os 22,71% da população total (MORAIS, 2012, p. 9).

Diante dessas reflexões, constata-se que o processo de envelhecimento vem sendo estudado por diversos especialistas, devido ao crescimento, à divulgação do número de idosos e à diminuição da taxa de natalidade e mortalidade, ou seja, das melhorias de condições da população e sobrevivência mundial diante do processo de saúde pública e dos avanços da medicina.

Nesse caso, o Brasil junto à transição demográfica, há uma desigualdade muito existente quanto às condições materiais de sobrevivências da população, em diferentes culturas e modo de vida, essas questões estão relacionadas às desigualdades e na análise do envelhecimento, sobretudo quanto às novas demandas da população brasileira (WITTER, 2010).

O envelhecimento da população brasileira, por um lado, além de apontar a composição de novos grupos sociais, alerta para novas demandas e problemas que os serviços e políticas públicas na área da saúde, da educação entre outro terão que enfrentar mudanças significativas que esse processo promove na sociedade (WITTER, 2010, p. 22).

Contudo, segundo Beauvoir (1990, p. 17), “a velhice não é um fato estático; é o resultado e o prolongamento de um processo. Em que consiste esse processo? Em outras palavras, o que é envelhecer? Esta ideia está ligada à ideia de mudança”. Mudanças essas ocorridas no processo da vida, passando por várias transições e modificações no que diz respeito ao ser humano. Nesses aspectos e informações sobre o processo de envelhecimento no Brasil e algumas reflexões aqui feitas é interessante ressaltar sobre o envelhecimento saudável e como o idoso ao chegar nessa idade preocupa-se com o seu bem viver.

Para retratar essas questões recorrem a Deponti e Acosta (2010, p. 49), os quais “evidenciam que a participação de idosos em grupos de atividades físicas para a terceira idade é de fundamental relevância para uma velhice bem-sucedida”. Diante disso, esses locais são essenciais para a rotina deles e a qualidade de vida mantendo assim suas capacidades funcionais em bom estado.

Pode-se citar alguns termos de uso na prática da educação em saúde que se deve aprender no processo de vida até chegar ao envelhecimento. Segundo Oliveira (2010, p. 156), são esses:

Promoção da saúde: referem-se à prática, estratégicas, formas de intervenção e instrumental tecnológico, envolvendo fatores determinantes da saúde. Estilo de vida: conjunto de ações habituais, que reflete valores e oportunidades na vida das pessoas. Qualidade de vida: condição humana, cujas dimensões física, social e psicológica são caracterizadas por uma cadeia com polos positivos e negativos. Atividade física: movimento corporal voluntário, produzido pela contração de músculos específicos. Exercício físico: prática de atividade física planejada, organizada, repetitiva e intencional. Aptidão física: atributos relacionados à maneira pela qual se executa uma atividade física. Exemplo: prática de musculação 3 vezes por semana. Aptidão física relacionada à saúde: componentes da aptidão física, associados a algum aspecto da boa saúde ou prevenção das doenças.

Articulando o pensamento de Oliveira (2010), e a promoção em saúde e o estilo de vida saudável, percebe-se que, os dois devem ser trabalhados de forma articulada, principalmente no âmbito das políticas públicas, havendo incentivo nas produções e locais apropriados para

as práticas das atividades físicas, objetivando e promovendo ações de uma saúde de qualidade tanto para os idosos quanto para a população em geral.

Diante dessas reflexões, o processo de envelhecimento deve-se ser visto e encarado como forma positiva diante de várias experiências e oportunidades nessa etapa da vida, a qual, esse público-alvo deve continuar tendo acesso ao trabalho, à educação e todos os seus direitos, expressado no processo de lutas e conquistas. Nessa perspectiva, destaca-se a seguir algumas análises sobre o direito da pessoa idosa e a política de proteção social diante desse segmento.

### **O direito da pessoa idosa: política de proteção social ao idoso**

Proteção social é uma das funções da política social que garante os direitos sociais. As políticas sociais, por sua vez, são um conjunto de medidas tomadas visando melhorar ou mudar as condições de vida material e cultural da sociedade, ou parcela da sociedade, buscando uma progressiva tomada de consciência dos direitos sociais, levando-se em conta as possibilidades econômicas e políticas em um determinado momento (BEHRING; BOSCHETTI, 2011).

Nesse sentido, cabe evidenciar o direito da pessoa idosa, voltando à Constituição Federal da República Federativa do Brasil (1988) cita-se o idoso nos artigos 229 e 230, atribuindo-lhe garantias de assistência por parte do Estado e responsabilidades por parte da família, onde no artigo 229 “Os pais têm o dever de assistir, criar e educar os filhos menores e os filhos maiores tem o dever de ajudar e amparar os pais na velhice, carência ou enfermidade”. E, no Art. 230 que traduz:

A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida. § 1º - Os programas de amparo aos idosos serão executados preferencialmente em seus lares. § 2º - Aos maiores de sessenta e cinco anos é garantida a gratuidade dos transportes coletivos urbanos (BRASIL, 2013, p. 131).

Salienta-se que a Política Nacional do Idoso (Decreto Lei nº 8.842), tem como objetivo geral a “proteção ao idoso, assegurando seus direitos sociais, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade” (BRASIL, 2010, p. 1). Assim, cita-se como diretrizes da política do idoso:

Criar alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso; participação do idoso através de suas organizações, na avaliação e execução das políticas que lhe dizem respeito. Priorização do atendimento ao idoso, através de sua família. Formação de recursos humanos nas áreas de geriatria e gerontologia (BRASIL, 2010, p. 6-7).

Diante dessas informações, destacam-se uma das legislações mais importantes na vida da pessoa idosa. O Estatuto do Idoso (2008), regulamentado em 01 de outubro de 2003, na forma de Lei Federal nº 10.741, estabeleceu uma série de garantias sociais para a população idosa, passando-se assim a consolidar o direito com relação ao amparo a esse segmento. Essa Lei consiste em um total de 118 artigos que abrangem as mais variadas esferas da vida humana, tratando de temas como trabalho, saúde e moradia, que se relaciona especificamente ao cotidiano da população idosa.

Garante à população idosa (art. 2º) gozar de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana e, no art. 3º, afirma que é obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso com absoluta prioridade a efetivação à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à

dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária (BRASIL, 2008).

Segundo o Estatuto do Idoso (2008), título I das Disposições Preliminares, em seus artigos 1º e 4º respectivamente:

Art. 1 É instituído o Estatuto do Idoso, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade ou superior a 60 (sessenta) anos. Art. 4 Nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei (BRASIL, 2008, p. 21-23).

Nesse elenco de informações sobre o direito da pessoa idosa segue abaixo, em forma de tabela, notificações de violência contra o idoso segundo características demográficas por sexo, destacando faixa etária, raça, cor da pele, escolaridade, anos de estudo, situação conjugal e questão de pessoas com deficiência ou transtornos.

**Tabela 1. Notificações de violência contra idosos segundo características demográficas por sexo. Brasil, 2010.**

Características	Feminino (N = 1.880; 52,3%)		Masculino (N = 1.713; 47,7%)		Total (N = 3.593; 100%)		p-valor
	N	%	N	%	N	%	
<b>Faixa etária (anos)</b>							0,007
60-69	903	48,0	900	52,5	1.803	50,2	
≥ 70	977	52,0	813	47,5	1.790	49,8	
Total	1.880	100,0	1.713	100,0	3.593	100,0	
<b>Raça/cor da pele*</b>							0,007
Branco	1.005	67,1	798	62,2	1.803	64,8	
Negros (pretos+pardos)	493	32,9	485	37,8	978	35,2	
Total <sup>b</sup>	1.519	100,0	1.301	100,0	2.820	100,0	
<b>Escolaridade (anos de estudo)</b>							0,597
≤ 8	768	87,5	703	88,3	1.471	87,9	
≥ 9	110	12,5	93	11,7	203	12,1	
Total <sup>b</sup>	878	100,0	796	100,0	1.674	100,0	
<b>Situação conjugal</b>							0,000
Solteiro/viúvo/separado	795	65,3	544	50,0	1.339	58,1	
Casado/união consensual	422	34,7	545	50,0	967	41,9	
Total <sup>b</sup>	1.217	100,0	1.089	100,0	2.306	100,0	
<b>Possui deficiência ou transtorno*</b>							0,142
Sim	302	22,9	236	20,5	538	21,8	
Não	1.014	77,1	915	79,5	1.929	78,2	
Total <sup>b</sup>	1.316	100,0	1.151	100,0	2.467	100,0	

Fonte: Ministério da Saúde, Secretaria de Vigilância em Saúde, Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN).  
 \*Excluídos os registros com raça/cor da pele amarela (n = 18) e indígena (n = 21). <sup>b</sup>Os totais divergem devido a dados faltantes (em branco/ignorado). <sup>c</sup>Inclui deficiência física, mental, visual, auditiva, transtorno mental, de comportamento e outras deficiências/síndromes.

De acordo com o exposto na tabela anterior, a população idosa que sofre diferentes tipos de violência são idosos brancos, com faixa etária entre 60 e 69 anos, com baixa escolaridade e que não vivem em situação conjugal, sendo estes solteiros, viúvos ou separados; possivelmente, não possuem proximidade com outros familiares, até mesmo com os filhos, que geralmente são aqueles que praticam a violência (física, psicológica, material) contra o idoso.

Segundo Minayo (2004), antes de ser uma questão de saúde, a violência é uma questão social. Neste sentido, a referida autora apresenta duas justificativas para tal afirmação, sendo elas: lesões físicas, psíquicas e morais que acarretam no impacto à qualidade de vida; e outra com base na concepção de saúde ampliada, que leva em consideração o fator social não apenas a enfermidade, sendo a violência pertencente à integração do campo médico-social.

Cabe ressaltar também a Política Nacional de Saúde do Idoso (PNSI), que serve como base para a garantia do direito à saúde, como também tem suas diretrizes que objetivam aos profissionais e gestores executarem um trabalho de qualidade com a pessoa idosa fortalecendo, assim, os seus direitos:

- a) promoção do envelhecimento ativo e saudável;
- b) atenção integral, integrada à saúde da pessoa idosa;
- c) estímulo às ações intersetoriais, visando à integralidade da atenção;
- d) provimento de recursos capazes de assegurar qualidade da atenção à saúde da pessoa idosa;
- e) estímulo à participação e fortalecimento do controle social;
- f) formação e educação permanente dos profissionais de saúde do SUS na área de saúde da pessoa idosa;
- g) divulgação e informação sobre a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa para profissionais de saúde, gestores e usuários do SUS;
- h) promoção de cooperação nacional e internacional das experiências na atenção à saúde da pessoa idosa; e
- i) apoio ao desenvolvimento de estudos e pesquisas (BRASIL, 2006, p. 7).

Dessa forma, percebe-se que existem duas fontes legais: Estatuto do Idoso e a Política Nacional do Idoso que estão em consonância com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), que asseguram os direitos sociais e determinam punições penais e sanções administrativas a aqueles que não cumprem ou fazem cumprir os direitos desse segmento (BRASIL, 2008).

As análises feitas e destacadas sobre o direito da pessoa idosa como também algumas reflexões da política de proteção social ao idoso são de suma importância para o entendimento e desenvolvimento do trabalho aqui relatado, como forma de aprofundar informações, dados e legislação para o acesso diante esse segmento, ou seja, a pessoa idosa. Nesse percurso de informação, a próxima seção dissertará sobre a política de humanização e algumas reflexões.

### **A política de humanização: algumas reflexões**

Diante de tantas problemáticas ocorridas no sistema de saúde, como a falta de cuidado com o usuário, o acesso negado a eles, a inexistência da resolutividade dos problemas, ocasionando assim a desumanização, a Política de Humanização é de suma importância para a diminuição desses problemas citados acima em uma concepção de direitos diante do cidadão como uma questão de gestão participativa (VILAR, 2009).

A história como foi construída a Política Nacional de Humanização, mostra-se que ela não foi construída mediante decisões unilaterais, mas resultante de um debate entre gestores, profissionais da saúde e usuários, interessados em contribuir para a resolução de muitos problemas que afetam a saúde. Nesse caso, Vilar (2009, p. 39) ressalta:

A ideia da humanização na política pública também incorpora o seu reconhecimento como direito de cidadania. Entretanto, lembramos que a noção de direito não deve ser limitada às conquistas legais ou ao acesso a situações definidas, mas ao direito de ter

direitos. A cidadania, nesta concepção, requer a constituição de sujeitos ativos, definidos o que eles acham ser direitos e lutando pela sua consecução.

A Política de Humanização foi criada pelo Ministério da Saúde no ano de 2003, objetivando em sua estrutura, efetivar os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) no cotidiano das práticas e atendimento junto à população, como também, aos trabalhadores, gestores e equipes de saúde para a produção de saúde e a produção de sujeitos. Segundo o Ministério da Saúde (2006), humanizar é ofertar atendimento articulando os avanços tecnológicos com acolhimento, melhoria dos ambientes de cuidado e das condições de trabalhos dos profissionais. Ainda na concepção de Vilar (2009, p. 44-45), a autora destaca:

Vale ainda salientar que o referencial da humanização ganhou uma maior visibilidade política a partir de 2000, quando apareceu no registro do tema central da XI Conferência Nacional de Saúde: “acesso, qualidade e humanização na atenção à saúde com o controle social”, expressando uma conotação mais ampla na política de saúde.

Retorna-se à questão do cuidado em que é importante, mas, é preciso ter cuidado para não confundir a proposta da Política de Humanização, a qual traz para o campo da saúde, ou seja, a atenção nas iniciativas que apresentam-se em geral, de modo vago associadas a atitudes humanitárias com um caráter filantrópico e voluntário revelando a bondade, um “favor” e não um direito à saúde, porém, em muitos casos, o atendimento ainda é confundido a essa oferta de caridade, ou em outros casos, não existe humanização por parte dos profissionais. Diante disso, a Política de Humanização tem como principais aspectos que possibilitem o empoderamento dos sujeitos sociais:

Valorização da dimensão subjetiva e social em todas as práticas de atenção e gestão, fortalecendo/estimulando processos integradores e promotores de compromissos/responsabilização; estímulo a processos comprometidos com a produção de saúde e com a produção de sujeitos; fortalecimento de trabalho em equipe multiprofissional, estimulando a transdisciplinaridade e a grupalidade. Atuação em rede com alta conectividade, de modo cooperativo e solidário, em conformidade com as diretrizes do SUS; utilização da informação, da comunicação, da educação permanente e dos espaços da gestão na construção de autonomia e protagonismo de sujeitos e coletivos (BRASIL, 2006, p. 9-10).

Nessas premissas, sobre o assunto discutido, vale ressaltar como forma de entender melhor a Política de Humanização, ela é importante para o atendimento e trabalho entre os sujeitos. Nesse caso, citam-se de forma sucinta os princípios da política: transversalidade, indissociabilidade entre atenção e gestão, protagonismo, corresponsabilidade e autonomia dos sujeitos coletivos (PORTAL DA SAÚDE, 2014).

Denota-se que o entendimento desses princípios junto aos profissionais acarretara a resolatividade de vários problemas, principalmente no que se refere ao atendimento dos usuários da terceira idade, proporcionando o desenvolvimento das atividades de trabalho mais acolhedora. O acolhimento vem a ser essencial para o processo de saúde e doença, o qual o paciente cria um vínculo com o profissional com ajuda da família fazendo com que a sua recuperação se torne rápida e de qualidade. Para prosseguir nessas reflexões sobre o acolhimento, é necessário destacar alguns aspectos como: um ambiente acolhedor, uma postura responsável e confiável de toda equipe, escuta qualificada e postura ética dos profissionais visando a um atendimento humanizado (ASSUNÇÃO; FERNANDES, 2010).

Segundo o Ministério da Saúde, para a efetivação do acolhimento da pessoa idosa os

profissionais devem compreender as especificidades dessa população e a própria legislação brasileira vigente para esse segmento. Para isso, devem:

Estar preparados para lidar com as questões do processo de envelhecimento, particularmente no que concerne à dimensão subjetiva da pessoa idosa; romper com a fragmentação do processo de trabalho e interação precária nas equipes multiprofissionais, pois, é preciso reconhecer a complementaridade interdisciplinar e a integração entre a rede básica e o sistema de referências; facilitar o acesso dos idosos aos diversos níveis de complexidade da atenção; investir na qualificação dos trabalhadores, especialmente no que se refere à saúde da pessoa idosa (BRASIL, 2006, p. 14).

Percebe-se que o acolhimento está articulado em todo o processo da Política de Humanização; um atendimento de qualidade e atenção junto aos usuários são meios essenciais para o convívio e a recuperação desses sujeitos. A troca de saberes integrado dos usuários e da rede social ressalta aqui não o conjunto de pessoas que estão reunidas para resolver problemas eventuais e sim a produção de segmentos que sustente contradições coletivas, ocorrendo, assim, mudanças entre os componentes e o modelo de trabalho diante dos usuários (BRASIL, 2006).

Nessa cronologia de reflexões sobre o Envelhecimento no Brasil e a Política de Humanização inserida no atendimento da pessoa idosa é pertinente retornarmos ao Estatuto do Idoso, o qual estabelece que as ações de serviços de saúde ao idoso sendo considerada prioridade, ou seja, para que aconteça o atendimento humanizado diante desses sujeitos é preciso prioridade nos seus atendimentos, analisando sua totalidade e respeitando sua autonomia e sua independência mantida (LIMA; MOREIRA, 2010).

Espera-se que dentro de uma assistência humanizada o trabalho desenvolvido pelos profissionais ocorra de forma qualificada, assim como ressaltam os autores, Lima e Moreira (2010, p. 873): “garantindo o equilíbrio físico e emocional dos pacientes idosos”.

Dessa forma, a humanização é uma das alternativas para o desenvolvimento de um trabalho qualificado nos serviços de saúde, voltado e realizado diante das especificidades dos usuários, principalmente no que diz respeito à pessoa idosa, ao destacar a palavra humanização recorreremos não apenas a práticas caritativas como já foi ressaltado, e sim um trabalho correto, juntamente aos usuários, tendo em vista uma atenção total junto a esses segmentos.

## **Metodologia**

O presente estudo consiste em verificar e analisar trabalhos desenvolvidos na temática “O Direito da Pessoa Idosa e a Política de Humanização” através da pesquisa bibliográfica, destacando trabalhos referentes ao tema citado. Diante disso, é importante ressaltar que a pesquisa bibliográfica é um dos recursos mais utilizados no meio acadêmico, materializando-se por meio da pesquisa, essa que engrandece e que torna mais apto a discorrer acerca de um determinado assunto. Segundo Gil (2008), a pesquisa bibliográfica vem a ser desenvolvida com base em material já elaborado, como livros e artigos científicos.

Quanto aos procedimentos, destacam-se os métodos para a pesquisa bibliográfica, esses usados para o desenvolvimento do artigo científico; primeiro, o planejamento fazendo um histórico sobre o tema em discussão, como também atualizar-se sobre o tema escolhido através de artigos e livros enfatizando o Direito da Pessoa Idosa e a Política de Humanização, encontrando respostas e problemas formulados evitando assim a repetição de trabalhos já realizados (AMARAL, 2007).

Para efeito de estudo, é pertinente ressaltar o conhecimento das legislações e o estudo aprofundado, os quais servem de aporte para a produção do artigo científico, exemplos: Esta-

tuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003), Política Nacional de Humanização, elencando partes principais diante do atendimento a esse segmento, a Constituição Federal e a Internet para pesquisa de dados estatísticos, como a utilização e a análise por meio de fontes do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística/IBGE.

Além disso, foi utilizado também para a produção do trabalho científico o acesso às bibliografias, sendo feito de dois modos: manualmente ou eletronicamente. Manualmente refere-se aos livros e referências sobre o assunto discutido contido na biblioteca e o segundo pela internet, utilizando-se das informações pesquisadas. Dessa forma, tendo como base diversos autores, tais como: Amaral, Assunção, Behring, Beauvoir, Deponti, Gil, Lebrão, Lima, Lobo, Minayo, Oliveira, Paz, Vilar, Witter etc.

Dessa forma, a pesquisa bibliográfica como método utilizado permitirá uma maior aproximação com o tema citado, contribuindo para a busca do conhecimento como também para soluções e objetivos propostos. Quanto à abordagem, a pesquisa é qualitativa na qual Oliveira e Santos (2016, p. 33) destacam:

A pesquisa qualitativa, por sua vez, considera que uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito é um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas.

É válido ressaltar que a pesquisa foi realizada para que o tema proposto se torne mais esclarecido perante os profissionais da área e para conhecimento da sociedade, reafirmando a necessidade de se discutir e de aprender, de forma continuada, acerca dos direitos da pessoa idosa e da Política de Humanização. Dessa forma, a seguir apresentam-se a análise e a discussão dos dados levantados durante o processo de pesquisa bibliográfica.

### **Análise e discussão dos resultados**

Esta seção tem por finalidade apresentar os resultados alcançados, como se trata de uma pesquisa bibliográfica, os resultados destacados e analisados foram organizados diante pesquisas e estudos produzidos por autores enfatizando “O Direito da Pessoa Idosa e a Política de Humanização”.

O primeiro estudo analisado trata-se das estratégias de humanização para o atendimento ao idoso hospitalizado, nessas análises pode-se perceber que os autores destacam várias estratégias para esse trabalho humanizado diante da pessoa idosa, como a comunicação com o paciente, o trabalho em equipe, fator importante para assistência humanizada e o acolhimento. Diante dos estudos feitos através de artigos, é preciso perceber dimensões para que o trabalho ocorra de forma qualificada, seguindo as estratégias de comunicação adequadas (LOBO; PUGGINA; SANTOS, 2016).

Nesse sentido, ao pesquisar sobre a temática, pode-se perceber a fragilidade nas produções científicas sobre a humanização, como também artigos que evidenciam a falta do conhecimento dos próprios profissionais, ocasionando assim a prática da desumanização da assistência em saúde, mas por outro lado podemos observar que a partir de vários estudos acerca do assunto é possível a prática da investigação e ação para a intervenção junto aos pacientes, proporcionando um acolhimento e um trabalho de qualidade junto à pessoa idosa.

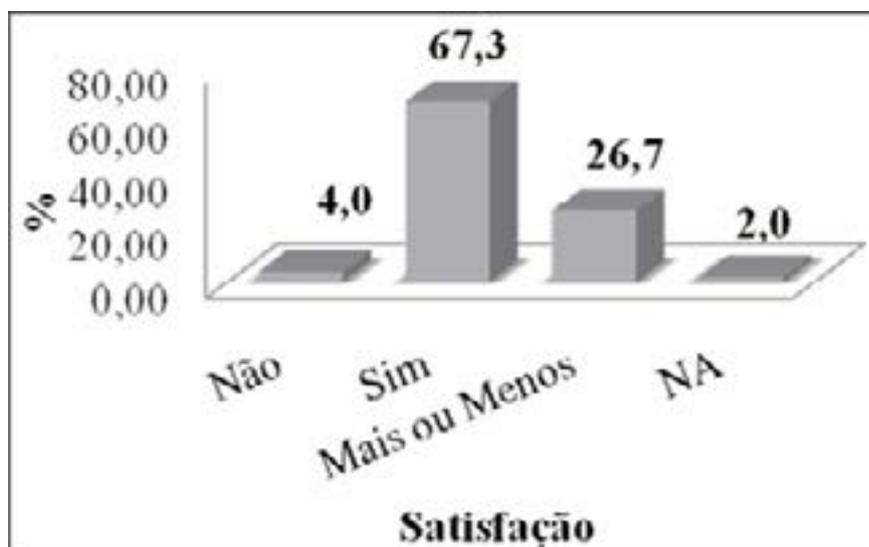
A segunda análise evidencia alguns dados estatísticos sobre a violação de direitos referidos à pessoa idosa no estado do Rio de Janeiro/ RJ em diferentes níveis: individual, institu-

cional e estatal. Contudo, a maior parte dos casos de violência praticados contra a pessoa idosa é cometida pelos próprios filhos como mostra os dados a seguir: 50%; esposas; 20%, netos 10% genros e noras, 10%, terceiros, 5%; irmãos, 4%, e esposas 1% (PAZ; MELO; SORIANO, 2012).

Nessas análises, é perceptível que em nossa sociedade, os casos mais graves chegam ao conhecimento da sociedade através da mídia, mas a grande maioria dos casos permanece oculta. Violência praticada contra a pessoa idosa - 113 casos notificados, sobre assuntos gerais cerca de 44%, turismo, lazer, educação física para a pessoa idosa - 91 casos notificados sobre assuntos gerais - cerca de 36%; violência praticada pelos próprios idosos - 28 casos notificados - cerca de 11%; aposentadoria, rendimento, finanças do idoso - 24 notificados - cerca de 5% (PAZ; MELO; SORIANO, 2012).

A terceira análise dos resultados refere-se ao estudo que tem como tema: Satisfação da População Idosa Atendida na Estratégia de Saúde da Família de Santa Cruz no Rio Grande do Norte/RN, estudo esse de suma relevância para as questões destacadas nesse trabalho científico. Os profissionais da área objetivando identificar a satisfação da população idosa acerca da assistência em saúde. Os dados apontados são: 67,3% dos entrevistados estavam satisfeitos com assistência recebida, e 72,3% estavam satisfeitos com as orientações recebidas. Quanto ao agendamento, tempo de espera e tempo dedicados às consultas, muitos estavam satisfeitos (62,4%, 54,5% e 70,3% de insatisfação, respectivamente). A figura a seguir demonstra a satisfação dos participantes no que diz respeito à equipe da estratégia de saúde da família diante dos serviços (OLIVEIRA et al, 2014).

**Figura 3.** Distribuição dos idosos quanto à satisfação com a assistência de saúde. Unidades Básicas de Saúde, Santa Cruz - RN



FONTE: Unidades Básicas de Saúde, Santa Cruz-RN, 2011.

Nesse estudo foi possível perceber a preocupação dos pesquisadores não só em relatar a satisfação dos entrevistados diante dos serviços de saúde, mas a preocupação de efetivar os direitos e qualificar o atendimento sobre esse segmento. A pesquisa mostra que a maioria dos idosos está satisfeita com a assistência dentro dos serviços de saúde, mas ainda há necessidade da melhoria de atendimentos especialmente no fluxo das demandas e consultas nas unidades.

O quarto resultado em destaque refere-se uma das propostas de Modelo Integral referido

às Diretrizes para o Cuidado da Pessoa Idosa no SUS, discutido no XXX Congresso Nacional de Secretarias Municipais de Saúde. Diante disso, como forma de aprofundar o resultado das pesquisas feitas no decorrer do trabalho, referente ao direito da pessoa idosa e à política de humanização, a figura a seguir representa os componentes do modelo de atenção à saúde integral da pessoa idosa no SUS.

**Figura 4.** Modelo de atenção à saúde integral da pessoa idosa no SUS



FONTE: Coordenação de Saúde da Pessoa Idosa/DAET/SAS/MS (2013).

Dessa maneira, quando os dados da figura acima são analisados, é perceptível que os componentes do modelo de Atenção à Saúde Integral da Pessoa Idosa no SUS são articulados, ou seja, o trabalho junto ao acolhimento, ao cuidado humanizado, à educação continuada e ao controle social são fatores essenciais para a continuação do trabalho junto à pessoa idosa, tendo o apoio das redes e da família.

### Considerações Finais

Este estudo teve como objetivo principal realizar uma análise sobre “O Direito da Pessoa Idosa e a Política de Humanização”, a fim de verificar estudos e trabalhos desenvolvidos por outros autores.

Contudo, no decorrer da pesquisa é perceptível o crescimento da população idosa devido à transição demográfica no Brasil, ou seja, as reduções expressivas nas taxas de fecundidade, relacionadas à forte redução da taxa de mortalidade infantil e o aumento da expectativa de vida.

Ressaltar o Direito da Pessoa Idosa no desenvolvimento do artigo científico é de suma importância, além disso, a política de Proteção Social ao idoso, destacando suas funções articuladas à Política Social, que garante os direitos sociais. Tendo em vista as discussões anteriores, não seria possível a construção do trabalho acadêmico sem retornamos às legislações que serviram para o aprofundamento da pesquisa.

Desse modo, seguindo uma cronologia diante dos assuntos relatados, uma das discussões feitas diante dos segmentos foi através da Política de Humanização, destacando seus princípios, como também destacando a importância para o processo de trabalho dos profissionais com os seus usuários. A Política de Humanização, criada pelo Ministério da Saúde no ano de

2003, tem em sua estrutura de definição princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), isso no cotidiano das práticas de atendimento junto à população.

Destacam-se nas análises feitas sobre o tema em discussão que o assunto estudado é recente no que diz respeito à Política de Humanização, mas fazendo uma análise geral sobre os direitos efetivados diante da pessoa idosa, atualmente, essa questão tem melhorado em diversos pontos, sendo eles: o atendimento a esses segmentos; profissionais com um olhar mais humanizado; e a qualificação do trabalho. Diante das melhorias ocorridas é perceptível ainda por partes de terceiros a violação de direitos junto à pessoa idosa.

Compreende-se que não é possível entender a realidade sem um conhecimento teórico prévio para o processo de aprendizagem. A produção do artigo é vital para a formação continuada do profissional, como também as análises feitas diante da conjuntura brasileira. Algumas considerações registradas neste trabalho acadêmico reforçam a importância da política de humanização e o acolhimento e o direito da pessoa idosa.

Assim, sugere-se que estudos dessa natureza sejam feitos e debatidos não só na produção de artigos científicos, mas também como forma de capacitação dos mais variados profissionais da área da saúde, fazendo com que a qualificação e os serviços ocorram diante da efetivação dos direitos junto aos usuários. Portanto, a pesquisa teve relevância e os dados pesquisados foram úteis para a produção deste artigo.

## Referências

AMARAL, João J. F. **Como fazer uma pesquisa bibliográfica**. Departamento de Saúde Materno Infantil, Faculdade de Medicina, Universidade Federal do Ceará: 2007.

ASSUNÇÃO, Geórgia Pires; FERNANDES, Raquel Aline. **Humanização no atendimento ao paciente idoso em unidade de terapia intensiva: análise da literatura sobre a atuação do profissional de saúde**. Revista Serviço Social. v. 12, n. 2 jan-jun., Londrina, 2010.

BEHRING, Elaine; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social: fundamentos e história**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

BEAUVOIR, Simone de. **A velhice**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1990.

BRASIL. **Constituição Federal da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 2013.

\_\_\_\_\_. Decreto Lei nº 8.842, de 04 de janeiro de 1994. **Política Nacional do Idoso**. Brasília-DF, 2010.

\_\_\_\_\_. Decreto Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. **Estatuto do Idoso**. Brasília-DF, 2008.

\_\_\_\_\_. Decreto Lei nº 2.528 de 19 de outubro de 2006. **Política Nacional da saúde do idoso**. Brasília - DF, 2006.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização: acolhimento nas práticas de produção da saúde**. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Portal da Saúde. **Política Nacional de Humanização**. 2016. Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/o-ministerio/principal/secretarias/231-sas-raiz/humanizasus/11-humanizasus/12417-principios>>. Acesso em: 21 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. **Diretrizes para o cuidado das Pessoas idosas no SUS**: Proposta de Modelo de Atenção Integral. XXX Congresso Nacional de Secretarias Municipais de Saúde. 2013. Disponível em:<<http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/.../diretrizes-cuidado-pessoa-idosa-sus.pdf>> Acesso em: 2 fev. 2017.

DEPONTI, Renata Nadalon; ACOSTA, Marco Aurélio de Figueiredo. **Compreensão dos Idosos sobre os fatores que influenciam no envelhecimento saudável**. Estudos interdisciplinares sobre o Envelhecimento. Revista Envelhecer. Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 33-52, 2010. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/index.php/RevEnvelhecer/article/view/9520/10908>>. Acesso em: 16 nov. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo 2010**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. 2012. Disponível em: <<https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/estimativa2012/default.shtm>>. Acesso em: 25 jul. 2018.

LEBRÃO, MARIA Lúcia; DUARTE, Yeda Aparecida de Oliveira. Saúde e independência: aspirações centrais para os idosos. Como estão sendo satisfeitas? IN: NERI, Anita Liberalesso (Org.). **Idosos no Brasil**: vivências, desafios e expectativas na terceira idade. São Paulo: Perseu Abramo, SESC/SP, 2007, p. 191-208.

LIMA, Thais Jaqueline Vieira de; MOREIRA, Renato A. et al. **Humanização na atenção à saúde do idoso**. Saúde Soc. São Paulo, v.19, n.4, p.866-877, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v19n4/13.pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2016.

LOBO, Luiza Ferreira; PUGGINA, Ana Claudia; SANTOS, Wagner Vicente Silva dos. **Estratégias de humanização para o atendimento ao idoso**: uma revisão integrativa. Revista Inderme. Rio de Janeiro: 2016. Disponível em:<<http://inderme.com.br/08-02.html>>. Acesso em: 1º fev. 2017.

MORAIS, Edgar Nunes de. **Atenção à saúde do idoso**: aspectos conceituais. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2012.

MINAYO, M. C. de S. **A difícil e lenta entrada da violência na agenda do setor saúde**. In: Caderno de Saúde Pública. Rio de Janeiro, 2004.

OLIVEIRA, Hilderline Câmara de; SANTOS, Joseneide Souza Pessoa dos. **Manual de MTC**. Circulação Interna, 2016.

OLIVEIRA, Luciane Paula Batista Araújo de et al. **Satisfação da População Idosa Atendida na Estratégia de Saúde da Família de Santa Cruz, Rio Grande do Norte**. *Texto Contexto Enferm*, Florianópolis, 2014 Out-Dez; 23(4): 871-9. Disponível em: <[http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n4/pt\\_0104-0707-tce-23-04-00871.pdf](http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n4/pt_0104-0707-tce-23-04-00871.pdf)>. Acesso em: 1º fev. 2017.

OLIVEIRA, Maria de Fátima Jorge de et al. **Envelhecimento e qualidade de vida**. Natal: EdUnP, 2010.

PAZ, Serafim Fortes; MELO, Cláudio Alves de; SORIANO, Franciyellen da Motta. **A violência e violação de direitos da pessoa idosa em diferentes níveis: individual, institucional e estatal**. *O Social em Questão - Ano XV - nº 28* – p. 57-84, 2012. Disponível em: <<http://www.ceap.br/material/MAT25102013122853.pdf>>. Acesso em: 1º fev. 2017.

PORTAL DA SAÚDE. 2014. Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/o-ministerio/principal/secretarias/231-sas-raiz/humanizadas/11-humanizadas/12417-principios>>. Acesso em: 21 nov. 2016.

VILAR, Rosana Lúcia Alves de. **A Política de humanização e a estratégia saúde da família: visões e vivências**. Tese de Doutorado – Programa de Pós-graduação em Ciências Sociais. Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal/RN, 2009.

WITTER, Geraldina Porto. **Envelhecimento: referenciais teóricos e pesquisas**. 2. ed. Campinas: Alínea, 2010.

---

Artigo recebido em 20/05/2018. Aceito em 03/09/2018.

# O SERVIÇO SOCIAL E A RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL

## SOCIAL SERVICE AND BUSINESS RESPONSIBILITY

Marta Tavares de Castro <sup>1</sup>

Angela Schwahn <sup>2</sup>

**Resumo:** O presente artigo reúne uma série de informações sobre a responsabilidade social buscando formar uma linha de raciocínio que explique o seu fenômeno. Integrar a responsabilidade social à estratégia geral da empresa demonstra que as questões sociais são parte importante da estratégia corporativa. A responsabilidade social corporativa tornou-se um tema recorrente no âmbito das organizações ao longo da última década. Grande número de empresas está incorporando a responsabilidade social como forma de gestão, e nestas empresas, os assistentes sociais estão inseridos atuando na elaboração, execução, coordenação, desenvolvimento de programas e projetos. Abordamos o balanço social e a Social Accountability (S.A.) 8000 como indicadores de responsabilidade social. Trata-se de uma pesquisa documental, sendo feito o levantamento bibliográfico, com base em livros e documentos escritos sobre esta temática.

Palavras-chave: Responsabilidade social. Serviço social. Balanço social.

**Abstract:** This article brings together a series of information about social responsibility seeking to form a line of reasoning that explains its phenomenon. Integrating social responsibility into the company's overall strategy demonstrates that social issues are an important part of corporate strategy. Corporate social responsibility has become a recurring theme within organizations over the last decade. A large number of companies are incorporating social responsibility as a form of management, and in these companies, social workers are inserted in the elaboration, execution, coordination, development of programs and projects. We approach the social balance and Social Accountability (S.A) .8000 as indicators of social responsibility. It is a documentary research, being made the bibliographical survey, based on books and written documents on this subject.

Keywords: Social responsibility. Social service. Social balance.

### Introdução

No final da década de 1960, no Brasil, iniciava um movimento entre as empresas e os representantes da sociedade relacionada à inquietação do empresariado diante dos problemas sociais e ambientais, observando-se, lentamente, algumas transformações nos padrões de comportamento ligados à cultura e à gestão ambiental.

No início dos anos de 1980, no Brasil, o empresariado compreendia que os problemas sociais eram de responsabilidade do Estado e que através das políticas públicas deveriam equacionar as situações advindas da fome, saúde, analfabetismo, questões ambientais, habitacionais, entre outros.

A classe empresarial desenvolvia ações de forma a praticar o bem, ou seja, ações assistencialistas através de doações pontuais, prestações de auxílios materiais e financeiros destinados ao atendimento de problemas imediatos de famílias e instituições privadas de caridade.

---

<sup>1</sup> Graduada em Serviço Social pela Universidade Católica de Pelotas-RS. Pós-graduação em Administração de Recursos Humanos – Universidade Federal de Santa Catarina UFSC/. Pós-graduação em Qualidade e Produtividade – Universidade do Planalto Catarinense UNIPLAC/Lages-SC. Pós-graduação em Gestão e Tutoria - Centro Universitário Leonardo da Vinci-UNIASSELVI Lages/SC. E-mail: <martacastro59@hotmail.com>.

<sup>2</sup> Graduada em Pedagogia - FACVEST/Lages-SC. Mestranda em Educação – Universidade do Planalto Catarinense UNIPLAC/Lages-SC. Professora tutora-externa - Centro Universitário Leonardo da Vinci-Lages/SC - Uniasselvi. E-mail: <angelamnschwahn@hotmail.com>.

A classe empresarial começou a entender que os principais problemas sociais prejudicavam o processo de desenvolvimento de seus negócios.

Na década de 1980, ocorreram grandes mudanças na área social, econômica, política e cultural, no mundo e, especialmente, no Brasil, que refletiram diretamente na maneira de ver e agir dos empresários, ocasionando diversas discussões sobre a responsabilidade social das empresas frente ao cenário mundial que apontava inúmeros desafios à humanidade.

A globalização, a velocidade das inovações tecnológicas e a socialização das informações provocaram aumento da complexidade no mundo dos negócios, exigindo dos empresários mudanças relacionadas às formas de produção, à comercialização e à prestação de serviços, bem como a implantação de modelos diferenciados de gerenciamento do trabalho.

As empresas, com o objetivo de manterem-se no mercado, passaram a desenvolver políticas internas de serviços de pós-vendas, de segurança do trabalhador, de ampliação de benefícios ao quadro funcional, relacionamento ético com fornecedores, consumidores, colaboradores e com a preservação do meio ambiente.

A discussão sobre conceito de responsabilidade social é tarefa complexa e difícil, pois está em construção. O Estado tem seu papel de executor ou prestador de serviços, nos quais não pode ser substituído, mesmo que seja pelo mercado.

A responsabilidade social, enfim, tornou-se um importante instrumento geral para a capacitação e a criação de competitividade para as organizações, qualquer que seja seu segmento econômico.

Este artigo aborda alguns temas relacionados à responsabilidade social das empresas, abordando o Balanço Social e a S.A. 8000 – Social Accountabilty (S.A.) 8000, centrando-se em alguns aspectos que podem contribuir para o debate dessas questões no âmbito do Serviço Social, sem realizar análises críticas.

As organizações não governamentais - ONGS -, são fortalecidas nos anos de 1980 no Brasil, através da inserção de recursos oriundos de organizações vinculadas ao empresariado em projetos de interesse público. As ações sociais do empresariado integram o denominado Terceiro Setor.

O Terceiro Setor constitui-se de organizações criadas por iniciativas de cidadãos com o objetivo de prestar serviços ao público sem fins lucrativos (saúde, educação, cultura, habitação, direitos civis, desenvolvimento do ser humano, proteção ao meio ambiente).

O envolvimento do empresariado com as entidades do terceiro setor vem contribuindo para a análise dos problemas que o segmento vivencia. Esse envolvimento acaba por influenciar e determinar novos instrumentos e mecanismos que vão proporcionar maior regulamentação no setor.

As instituições e fundações empresariais são respaldadas legalmente pela lei da OSCIP (Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público). O terceiro setor é composto por entidades não governamentais, possuem gestão própria, são voluntárias, sem fins lucrativos e legalmente constituídas, ou seja, institucionalizadas.

No Brasil, as associações e fundações são consideradas, no artigo 44 do Código Civil, como pessoas jurídicas de direito privado. Durante a constituição de seu negócio próprio, as personalidades jurídicas podem ser fundações, associações, cooperativas de trabalho, sociedades (atividades comerciais ou empresarial com fins lucrativos), organizações religiosas e partidos políticos (são regidas por legislação própria), mas apenas as associações e as fundações representam o terceiro setor. Sendo assim, todos os termos utilizados (instituto, ONGs, organização etc.) referem-se sempre a uma associação ou fundação.

A OSCIP é uma qualificação proveniente da Lei 9.790 de 23 de fevereiro de 1999, conhecida como Lei do Terceiro Setor e regulamentada pelo decreto nº 3100/99. Essa qualificação

é outorgada pelo Ministério da Justiça, seu processo é pouco burocrático. As entidades privadas sem fins lucrativos com tal qualificação são responsáveis por promover ações que sejam de interesse social como assistência social, promoção da defesa, cultura e conservação do patrimônio artístico e histórico, educação, saúde, segurança alimentar e nutricional, conservar e preservar o meio ambiente, trabalhos voluntários, combate à pobreza e defesa de um desenvolvimento sustentável, entre outros.

São entidades formadas por pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos. Essa qualificação não é um direito ou opção, mas elas são qualificadas de acordo com determinados critérios de conveniência e aprovação do Poder Público, regulamentadas pela Lei nº 9637/98.

A responsabilidade social implica na preocupação com as metas empresariais sem receber interferência do estado na gestão administrativa ou na execução de suas atividades. A relação com o estado pode ser de parceria em projetos e também na isenção fiscal. Quando exercida através de fundações há a regulação do estado demarcando de forma mais explícita o interesse, seja na responsabilidade social interna ou externa, para qualquer um dos públicos, seguir-se-á seu modelo de gestão articulado com leis de mercado e leis públicas.

As empresas de responsabilidade social reconhecem o Estado o principal provedor de políticas públicas e não o isentam de seu compromisso com a sociedade.

Rico (2002) aponta que as empresas controlam os recursos gerenciais essenciais para a execução de programas eficazes e atividades comunitárias. Por outro lado, uma política pública bem formulada e a estabilidade social são colunas vitais das empresas. Pode-se concluir, assim, que existem razões para formulações de alianças entre setor público e privado.

As empresas enfatizam a fragilidade do Estado como um todo com relação às questões sociais e pressionam para as políticas públicas, uma que preferem desenvolver projetos com foco nos negócios e problemas que estão inseridos.

É importante ressaltar que uma empresa com responsabilidade social possibilita a criação de um ambiente interno que estimula a criatividade e que não teme assumir responsabilidades podendo responder mais rapidamente e eficientemente às demandas apresentadas, ganhando a confiança do mercado.

Os conceitos e práticas de responsabilidade social exigem das empresas mudanças em seus processos, condutas, políticas, gestão e recursos. A responsabilidade social apresenta-se de modo complexo e ainda em construção, entretanto, é possível vislumbrar que seu desempenho depende de planejamento, gestão e articulações políticas sociais e serviços, que remetem a sua efetividade.

É nesta perspectiva que chamamos a atenção para o espaço de intervenção do serviço Social. Um trabalho para profissionais que conhecem a dinâmica social e estão habilitados para atribuições no que concernem às políticas e serviços sociais, ou seja, o assistente social.

O envolvimento das organizações empresariais em ações sociais vem se fortalecendo por meio de diferentes iniciativas e da criação de redes de entidades que assumem o compromisso de inovar e de contribuir para o desenvolvimento social do país.

Na década de 1990, surgem algumas entidades representativas, entre elas o Instituto Ethos de Responsabilidade Social; o Instituto de Cidadania Empresarial da Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (FIEMG); a Fundação Instituto do Desenvolvimento Empresarial e Social (FIDES); o Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (GIFE) e o Instituto Brasileiro de Análises Sociais (IBASE).

O Instituto Ethos de responsabilidade social no Brasil, foi criado em 1988, na cidade de São Paulo, pelo empresário Oded Grajew. Formado por um grupo de empresários e executivos da iniciativa privada, o Instituto Ethos é um polo de organização de conhecimentos, troca de

expectativas e desenvolvimento de ferramentas para auxiliar as empresas e analisar suas práticas de gestão e aprofundar seu compromisso com a responsabilidade social e o crescimento sustentável.

O Instituto de Análises Sociais (IBASE), criado em 1997 de forma pioneira pelo sociólogo Herbet de Souza, Betinho, na época presidente do instituto, incentivando a divulgação voluntária do balanço social.

O GIFE - Grupo de Institutos, Fundações e Empresas, criado em 26 de maio de 1995, através de uma Assembleia de Constituição, com a presença de 25 organizações, tem como seu primeiro documento aprovado o código de ética. O código de ética traduz a preocupação da associação e de seus sócios com os princípios norteadores de conduta executados pela rede.

O GIFE tem como missão aperfeiçoar e difundir conceitos e práticas do uso de recursos privados para o desenvolvimento do bem comum. O atual cenário globalizado dos mercados exige uma compreensão correta sobre responsabilidade social, tornando-se imprescindível no mundo empresarial.

O movimento de responsabilidade social não expressa modismo, mas uma realidade do contexto empresarial mundial, ocasionando mudanças gradativas na cultura organizacional determinando mudanças de valores e comportamentos nas empresas, tornando-se atualmente um dos pilares de sustentação dos negócios.

### **A responsabilidade social das empresas**

O Brasil vive um dos momentos mais enriquecedoras para a construção de um novo projeto de transformação e mudança social. Durante os últimos trinta anos, avanços importantes foram conquistados nos campos político, econômico e social. As mudanças que vêm ocorrendo nos últimos anos, principalmente devido ao fenômeno da introdução do cenário econômico globalizado, fazem com que as empresas enfrentem grandes desafios para se manterem no mercado. Muitas vezes, estes desafios são sinônimos de descontentamentos das partes que a circundam, tais como: a substituição do homem pela máquina, tecnologias utilizadas inadequadamente, impactos no ambiente, falta de assistência ao trabalhador entre outros, o que contribui para a formação de uma sociedade mais participativa com as questões de cunho social.

A responsabilidade social centrada na questão econômica da empresa sofre algumas modificações ao longo dos anos, já que estão em moda valores requeridos pela sociedade pós-industrial, tal como a busca pela qualidade de vida a valorização do ser humano e o respeito pelo meio ambiente entre outros.

As empresas tornam-se elementos importantes para implantar mudanças na sociedade e retificar as distorções que o Estado não conseguiu sozinho realizar e que possivelmente nunca realizaria sem a participação da sociedade civil, que deseja um mundo econômico, social e ambientalmente sustentável.

O Instituto Ethos, entidade empresarial criada em 1998, tem como visão que as empresas são poderosos agentes de promoção do desenvolvimento econômico e do avanço tecnológico que estão transformando rapidamente o planeta. Portanto, é fundamental que exista uma consciência global que envolva todos em um processo de desenvolvimento e que tenha como propósito a preservação do meio ambiente e do patrimônio cultural, o acesso aos direitos humanos e a constituição de uma sociedade economicamente bem-sucedida e socialmente justa e igualitária.

Na visão do Instituto Ethos (s.d., s.p.), tem-se o seguinte entendimento a respeito da Responsabilidade Social:

*Responsabilidade social é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais que impulsionem o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a adversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.*

Atualmente, as empresas que buscam a modernização, a inovação, a competitividade e que esperam a lucratividade, estão assumindo a responsabilidade social como modelo de gestão. As empresas precisam incorporar na sua rotina à ética nas relações com seus diversos públicos e, essa postura requer mudança cultural e gerencial

Responsabilidade social não é uma atividade separada do negócio. É a nova forma de gestão empresarial. E para uma empresa ter sucesso, conquistar e ampliar mercado, ter competitividade, a responsabilidade social é indispensável e faz parte da operação, que está na infraestrutura da organização (GRAJEW, 2000, p. 43-44).

A responsabilidade social exige postura ética, decisão política e conhecimento profundo da comunidade e deve estar incorporada à gestão empresarial através das decisões e do planejamento estratégico, na prática do gerenciamento, de processos e técnicas que desenvolvam a sustentabilidade das populações para as quais direcionam suas ações. Essa atuação envolve o compromisso social dos acionistas, diretores, funcionários, fornecedores e até mesmo dos clientes.

A responsabilidade social se aplica em qualquer tipo de organização empresarial, independentemente do porte, se pública ou privada, podendo ser considerada como estratégia para alcançar a competitividade no mercado e são agentes que agregam valores à cultura empresarial e, ao mesmo tempo, agentes de mudança social. Buscam a construção de um futuro com crescimento econômico, equidade social e uso adequado dos recursos naturais, diferenciando-se, entre outras, pelo maior potencial de sucesso e longevidade.

A cidadania corporativa exige transparência e compromisso e, assim, algumas instituições se preocuparam com a construção de instrumentos específicos para avaliar condutas socialmente responsáveis das empresas, criando indicadores de desempenho que permitem avaliar, medir, auditar, além de orientar a conduta dessas organizações. Esses indicadores contribuem para identificar necessidades e apontar falhas das iniciativas de responsabilidade social.

### **Balanco Social e a Norma Social Accountability (S.A.) 8000**

O balanço social consiste em instrumento que reúne todas as informações sobre as atividades de caráter social e não obrigatórias que a empresa realiza durante um período de tempo, visando à transparência em suas ações, além de contribuir para melhorar a comunicação e o sistema de informação da organização para com todas as partes interessadas. Segundo o Ibase (s.d.), o balanço social é um demonstrativo publicado anualmente pela empresa, reunindo um conjunto de informações sobre os projetos, benefícios e ações sociais dirigidos aos empregados, aos investidores, aos analistas de mercado, aos acionistas e à comunidade. É também um instrumento estratégico para avaliar e multiplicar o exercício da responsabilidade social corporativa.

No Brasil, destacam-se o Selo Balanço Social, conferido pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase) às empresas que realizam o balanço social, e o Selo Empresa Amiga da Criança, concedido pela Fundação Abrinq àquelas que não utilizam mão de obra de crianças e adolescentes e que contribuem para programas de melhoria de suas condições de vida.

Algumas normas internacionais foram criadas como padrão de referência na qualidade requerida pelos mercados. A norma Social Accountability (S.A.) 8000 foi criada em 1997, com o objetivo de atestar e comprovar o exercício pleno da responsabilidade social interna e externa à empresa, conferindo-lhe a condição de empresa-cidadã.

Considerada a Norma Internacional de Responsabilidade Social, atua como princípio ético balizador das ações e relações da empresa com os públicos com os quais interage – funcionários, consumidores, fornecedores e a comunidade. A norma S.A. 8000 constitui o primeiro padrão de certificação social que busca garantir os direitos básicos dos trabalhadores.

Considerada a Norma Internacional de Responsabilidade Social, atua como princípio ético balizador das ações e relações da empresa com os públicos com os quais interage – funcionários, consumidores, fornecedores e a comunidade. A norma S.A. 8000 constitui o primeiro padrão de certificação social que busca garantir os direitos básicos dos trabalhadores. A S.A. 8000 surgiu como resposta às pressões do mercado consumidor sobre empresas que ignoram as condições de trabalho oferecidas por seus fornecedores. Teve maior impulso após denúncias de utilização de mão de obra infantil e escrava na indústria chinesa de brinquedos, principal fornecedora das redes americanas de varejo (PACHECO, 2001).

### **O Serviço Social nas organizações empresariais**

O Serviço Social, profissão de ensino superior devidamente regulamentada pela Lei nº 8.662/1993, se caracteriza pela intervenção na realidade social. Os assistentes sociais atuam de forma diferenciada em cada período histórico nas várias expressões da questão social e através de sua intervenção ao longo dos tempos, tem sido agente de implementação e execução de políticas sociais de acordo com as demandas socialmente postas. As mudanças surgidas no mundo do trabalho no século XXI têm provocado o surgimento de novas demandas e, diante deste cenário, o Serviço Social passou a ter um novo olhar para interpretar a realidade social e elaborar propostas de intervenção capazes de preservar e efetivar direitos

Neste contexto, os assistentes sociais ganharam novos campos de trabalho e assumiram o planejamento, a organização, o controle e a avaliação de sua própria intervenção profissional, no âmbito das políticas sociais, seja na área pública ou privada.

No final dos anos 1970 e a partir de 1980, houve um crescimento de atuação profissional do Serviço Social nas empresas. Esse avanço aconteceu graças à contribuição de tendências teórico-metodológicas do Serviço Social do Trabalho, desenvolvidas na década de 1970 por grupos de profissionais que se sobressaíram no trabalho em empresas.

A sociedade brasileira, na década de 1990, apresentou intensas transformações econômicas, políticas e sociais, afetando consideravelmente as relações sociais de trabalho até então impostas.

Surge novo paradigma de produção industrial, a automação flexível, que se apoia na força do processo de inovações tecnológicas tanto quanto em mudanças nas estruturas organizacionais, a partir de processos de trabalho diferenciados, exigindo qualificação para a produção, e um trabalhador capacitado para a polivalência, a multifuncionalidade e comprometido com a organização, caráter interdisciplinar, amadurecimento profissional cujo objetivo busque a construção de um novo saber ético e social.

Grande número de empresas está incorporando a responsabilidade social como forma de gestão, e nestas empresas os assistentes sociais estão inseridos atuando na elaboração, execução, coordenação, desenvolvimento de programas e projetos sociais.

A atuação do Serviço Social na empresa, na década de 1990, apresenta algumas modificações, “[...] ao mesmo tempo em que o papel do Serviço Social adquire uma outra funciona-

lidade, colocam-se exigências de qualificação que recaem sobre o perfil profissional. Exige-se um perfil sociotécnico moderno delineado por procedimentos racionais e profissionais que pas- sam a nortear a requalificação do assistente social” (CESAR, 2000, p. 142).

Devemos compreender que esses requisitos exigem um acúmulo de conhecimentos teó- rico-metodológicos, além de várias qualificações pessoais e comportamentais dos profissionais, exigindo qualificação continuada e constante sintonia com os processos de mudança. Isso indi- ca tendência à formação profissional generalista, formação intelectual e cultural.

A responsabilidade social, o balanço social e a Social Accountability (S.A.) 8000 consti- tuem um espaço de pesquisa e de construção de conhecimentos, uma vez que, este novo cenário composto por novos personagens e sujeitos sociais desafia e chama a atenção dos assistentes sociais.

O assistente social, diante da responsabilidade social, do balanço social e da implantação da S.A. 8000 - Norma de Gerenciamento Social, enfrenta o desafio da inclusão nesse processo de elaboração e de criação de estratégias com propostas e metodologias qualificadas, desenca- deando uma revisão de competências profissionais e de seus procedimentos para responder às requisições destes espaços.

O Serviço Social no universo empresarial, apesar das fragilidades e das dificuldades, busca complementação e inovação através dos sujeitos em ação. O assistente social necessita estar em constante capacitação para ocupar esses espaços, associando a sua ação os saberes adquiridos no cotidiano de trabalho, o enfrentamento de contradições, mutações, garantindo a habilidade para gerenciar pessoas, trabalhar com as diferenças, ter visão e ação estratégica, ca- pacidade de integrar e negociar, enfim, habilidades para o planejamento, organização, direção, avaliação e controle.

Pertence ao assistente social identificar as mudanças nas organizações e fazer a leitura e a análise dessa realidade, nas quais as demandas coletivas transformam-se em novas conquistas e direitos sociais, surgindo, conseqüentemente, novos serviços e projetos voltados ao interesse da população atendida.

Estes desafios se somam à função do assistente social, no sentido de garantir a essência do balanço social das empresas, para que este instrumento contendo informações reais e trans- parentes, propaguem os conceitos de cidadania e de responsabilidade social entre os empresá- rios e colaboradores.

### **Considerações Finais**

A partir da pesquisa realizada, constata-se que o empresariado busca através de sua polí- tica de Responsabilidade Social Empresarial, uma forma de agregar o diferencial aos seus negó- cios e buscar sua competitividade de mercado, sendo esta hoje, também cobrada pela sociedade.

Deve-se estar preparando para enfrentar as questões profissionais, não enquanto mera reprodução da realidade social, mas como um espaço de inserção nestas organizações, bus- cando entender dinâmicas colocadas, e estando comprometidos com construção de um projeto social justo.

A Responsabilidade Social vem ganhando importância no âmbito organizacional. Para tanto, o desafio imposto às organizações, atualmente, diz respeito à condução de seu negócio por meio de uma postura mais ética e transparente, com todos os públicos envolvidos, signifi- cando mudança de atitude, numa perspectiva de gestão empresarial com foco na qualidade das relações e na geração de valor para todos.

A responsabilidade social envolve muito mais que filantropia, pois são necessárias ações voltadas para identificação e entendimento das características, dos aspectos sociais que envol-

vem tal comunidade, para o desenvolvimento de programas que promovam melhorias sociais de longo prazo.

Responsabilidade Social como ferramenta de importância para qualquer organização não se trata de um modismo ou prática de marketing, mas uma conscientização importante que deve estar vinculada à administração estratégica e fazer parte dos objetivos corporativos como um tópico irreversível e contínuo.

Várias organizações empresariais nacionais e estrangeiras estão buscando conhecer e adotar normas e padrões de responsabilidade social, que são ferramentas para avaliar e certificar as empresas consideradas socialmente responsáveis e contribuem, de maneira positiva, para que o movimento sobre a responsabilidade social se efetive através da concretização da consciência ética, do agir corretamente, da necessidade de contribuir para o desenvolvimento sustentável e do compromisso com a responsabilidade em avaliar constantemente os impactos das ações corporativas para com a sociedade de modo geral. Enfim, a responsabilidade social torna-se importante meio das organizações empresariais participarem no enfrentamento das expressões da questão social.

Nesse contexto, a atuação do profissional de Serviço Social nas empresas se caracteriza pelo desenvolvimento de atividades e de papéis diferenciados com relação às demandas postas historicamente. Representa dificuldades e desafios, pois esse universo é complexo e contraditório e exige amplo conhecimento organizacional como um todo.

Para tanto, tratar do trabalho do Assistente Social frente a esta demanda exige muito mais do que conceitos, exige também a percepção da conjuntura do seu surgimento, ligado diretamente à produção capitalista e do trato da questão social.

Um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos a partir de demandas emergentes do cotidiano. Cabe ao Assistente Social modificar a sua forma de atuação em decorrência de demandas que lhe é colocada e da necessidade de responder às exigências e às tradições da sociedade. É preciso acompanhar o movimento da sociedade, visualizar os novos espaços como possibilidades de intervenção sobre uma realidade social concreta, provocando transformações no cotidiano para proporcionar os resultados concretos em que a profissão se consolida e se materializa, permitindo a união das dimensões instrumental, técnica, política, pedagógica e intelectual da intervenção profissional.

## Referências

ARAÚJO, M. P. **Responsabilidade Social como ferramenta de política social e empresarial**. Novo Hamburgo: FGV, 2006.

BEGHIN, N. **A filantropia empresarial: nem caridade, nem direito**. São Paulo: Cortez, 2005.

CESAR, Mônica de Jesus. **A reestruturação industrial e as políticas de recursos humanos: um estudo de caso no setor químico**. Rio de Janeiro: FSS/UERJ, n. 09, 1996.

\_\_\_\_\_. **A intervenção social das empresas no Brasil**. In: Serviço social, política social e trabalho: desafios e perspectivas para o século XXI. São Paulo: Cortez, 2006.

\_\_\_\_\_. **Serviço Social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional**. In: MOTA, Ana Elizabete. A nova fábrica de consensos: ensaios sobre

a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas do Serviço Social. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

GRAJEW, O. **Negócios e responsabilidade social**. In ESTEVES, Sérgio A. P. (Org.). O dragão e a borboleta: sustentabilidade e responsabilidade social nos negócios. São Paulo: Axis Mundi, 2000.

GRAJEW, O. **Responsabilidade social nas empresas**. São Paulo: Atlas, 2001.

GIFE. Grupo de instituições, fundações e empresas. Código de ética e missão. Disponível em: <[www.gife.org.br](http://www.gife.org.br)>. Acesso em: 16 jul. 2018.

INSTITUTO ETHOS. **O que é responsabilidade social corporativa**. [s.d.]. Disponível em: <[http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/29/o\\_que\\_e\\_rse/o\\_que\\_e\\_rse.aspx](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/29/o_que_e_rse/o_que_e_rse.aspx)>. Acesso em: 5 out. 2015.

\_\_\_\_\_. **Conceitos básicos e indicadores de responsabilidade social empresarial**. [s.d.]. Disponível em: <<http://www.ethos.org.br>>. Acesso em: 5 out. 2015.

\_\_\_\_\_. **Introdução ao balanço social**. [s.d.]. Disponível em: <[http://www.ethos.org.br/docs/conceitos\\_praticas/guia\\_relatorio/default.htm](http://www.ethos.org.br/docs/conceitos_praticas/guia_relatorio/default.htm)>. Acesso em: 5 out. 2015.

\_\_\_\_\_. **Instituto de empresas e responsabilidade social: Indicadores ethos de responsabilidade social**. São Paulo, 2001. Disponível em: <[www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br)>. Acesso em: 5 out. 2015.

IBASE. [s.d.]. Disponível em: <<http://ibase.br/pt/>>. Acesso em: 16 jul. 2018.

LOURENÇO, A. G.; SCHRÖDER, D. S. Responsabilidade social empresarial: dimensões históricas e conceituais. In: Responsabilidade social das empresas: a contribuição das universidades, v. 4. Petrópolis: Instituto Ethos, 2005.

MACIEL, Ana Lúcia Suárez. **Curso sobre elaboração de Balanço Social**. Porto Alegre: ABRHRS, 2001.

\_\_\_\_\_. **Balanço Social: uma demanda emergente para o serviço social?** In: 10º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, 2001, Rio de Janeiro. Anais do 10º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, 2001.

MELO NETO, Francisco Paulo de; FROES, César. **Gestão da Responsabilidade Social Corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001

MENEGASSO, Maria Ester. Responsabilidade Social das empresas: um desafio para o Serviço Social. Revista Katálysis, Florianópolis, n. 5, p. 63-71, jul/dez. 2001.

OLIVEIRA, José Antônio Puppim de. **Empresas na Sociedade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

PACHECO, Odete. O selo da cidadania. Revista Exame. Guia da Boa Cidadania Corporativa. São Paulo: ed. 754, p. 34-38, nov. 2001.

OSCIP . Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público. **Associações e Fundações:** Terceiro Setor. Disponível em: <>. Acesso em: 29 set. 2015.

RICO, E. M. **Gestão Social e Exclusão:** o paradoxo do desenvolvimento econômico, viável, social e ambientalmente sustentável. Cadernos de Serviço Social. Faculdade de Serviço Social. PUC-Campinas. Ano XI, n. 20/21, p. 7-27, jan./dez. 2002b.

\_\_\_\_\_. **Filantropia Empresarial e a Gestão de Projetos Sociais.** 2001. 159 p. Tese (Doutorado). Estudos de Pós-Graduação em Ciências Sociais da PUC-SP, São Paulo, 2001.

\_\_\_\_\_. Teorias do Serviço Social de empresa: objeto e objetivos. Um estudo do objeto e objetivos do serviço social da empresa a partir da investigação das necessidades de um grupo de operários metalúrgicos. 3. ed. São Paulo – Cortez, 1987.

ZARPELON, Márcio Ivanor. **Gestão e responsabilidade social:** NBR16.001/SA 8.000. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

---

Artigo recebido em 20/05/2018. Aceito em 03/09/2018.

# ORGANIZAÇÕES POPULARES OU DE BASE VOLUNTÁRIA: oportunidade de construir cidadania democrática engajada

**Popular or voluntary organizations: opportunity to build engaged democratic citizenship**

Maristela Aparecida da Silva Truppel<sup>1</sup>

**Resumo:** O presente artigo traz como ponto principal de discussão as organizações populares ou de base, as compreendendo como um mecanismo dentro da sociedade que oportuniza a construção de uma cidadania democrática e engajada, transpondo ações pontuais e individualistas. O método de estudo escolhido para análise é o crítico dialético, significando ter um olhar para a totalidade e historicidade, possibilidade pensar o ser humano nas mais diferentes realidades, compreendendo que a esta é cheia de contradições e crises, em que é necessário diferenciar o que é ideal do que é real. Utilizando-se da pesquisa bibliográfica tendo como referência Frances Kunreuther.

Palavras-chave: Organização popular. Participação. Cidadania.

**Abstract:** This article brings as main point of discussion popular or grassroots organizations understanding it as a mechanism within the society that allows the construction of a democratic and engaged citizenship, transposing punctual and individualistic actions. The method of study chosen for analysis is the dialectical critic, meaning to have a look at the totality and historicity, possibility to think the human being in the most different realities, understanding that it is full of contradictions and crises, where it is necessary to differentiate what is ideal of what is real. Using the bibliographical research with reference to Frances Kunreuther.

Keywords: Popular organization. Participation. Citizenship.

## Introdução

O texto, ora apresentando, tem como objetivo compreender o conceito de “organizações populares ou de base voluntária”, utilizando-se de uma pesquisa bibliográfica e tendo como autora de referência Frances Kunreuther, utilizando-se também, de categorias como: desenvolvimento local e identidade, conceituadas no dicionário internacional da outra economia, concomitantemente com outros autores com intuito de compreender com maior clareza o significado das relações humanas e sociais dentro da perspectiva da participação, da democratização, da sociedade civil e da ação com base no voluntariado, utilizando-se do método crítico dialético, em que traz o ser humano com sujeito da ação e possível de realizar transformações que impactam no cotidiano, possibilitando interferir na construção e consolidação da consciência cidadã e democrática.

As reflexões apresentadas são exemplificadas através da demonstração de organizações sociais onde tem na base voluntária um dos principais valores de suas ações. A pretensão de esgotamento do assunto mais a iniciativa de questionamentos em que os movimentos e as organizações sociais de fato impactam os propósitos estabelecidos e geram atitudes de corresponsabilidade entre os seres humanos.

---

<sup>1</sup> Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI – Rodovia BR 470 - Km 71 - no 1.040 – Bairro Benedito – Caixa Postal 191 – 89130-000 – Indaial/SC Fone (47) 3281-9000 – Fax (47) 3281-9090 – Site: [www.uniassevi.com.br](http://www.uniassevi.com.br).

<sup>1</sup> Assistente Social formada pela Universidade Federal de Santa Catarina, com Pós-Graduação em Violência Doméstica pela Universidade de São Paulo e Gestão Pública pela Faculdade Municipal de Palhoça.

## Desenvolvimento

Partindo-se do pressuposto de que o ser humano somente se torna humano em contato com outros da mesma espécie e que a partir desta convivência aprende a se construir e a se colocar no mundo de forma ativa e participativa, conforme Arendt (1991, p. 31):

[...] a vida humana na medida em que se empenha ativamente em fazer algo, tem raízes permanentes num mundo de homens ou de coisas feitas pelo homem, um mundo que ele jamais abandona ou chega a transcender completamente. [...] Todas as atividades humanas são condicionadas pelo fato de que homens vivem juntos; mas a ação é a única que não pode sequer ser imaginada fora da sociedade dos homens.

Ao fazer este exercício de associar-se, o ser humano ultrapassa sua condição de animal irracional, supera a si mesmo e as suas limitações em busca das condições necessárias à preservação da espécie, iniciando um processo de politização e despertar da consciência da identidade.

Trata a identidade como uma instância constituída em relação dialética com a sociedade, sendo formada por processos e relações sociais, que a mantêm, remodelam ou transformam. A identidade seria a face socializada da individualidade, sendo sempre assimilada por meio de um processo de interação com os outros, tornando-se assim real para o indivíduo que a vivencia (HESPANHA, 2009, p. 219).

Nessa construção constante, o ser humano torna-se parte de um todo, torna-se pertencente a uma comunidade, a um local, a um território onde passa também a dar identidade e características que o identificam neste espaço e, como um exercício simbiótico, já não existe mais o indivíduo e o privado quando se trata da relação em comunidade.

Cria-se, então, as condições que irão estabelecer as relações cidadãs e, como a *Àgora Grega*, essa possibilidade começa a despertar o interesse para aprender a participar, fomentando a atenção para o externo, para além da sua janela e da porta de sua casa.

Buscando compreender o que venha ser esta cidadania e este sentimento de pertencimento, é salutar registrar que se trata de compreender que o conceito de cidadania, atualmente, está relacionado à relação das pessoas com o Estado, na medida em que se sentem parte e legalmente são reconhecidas como pertencentes a este. Refere-se à garantia de direitos políticos, civis, sociais e econômicos, conforme consta no Dicionário de Políticas Públicas (CASTRO et al., 2003, p. 70).

No entanto, é urgente e necessário superar a visão e a postura de cidadania resumida ao direito do voto, encerrando-se na urna eleitoral o dever cumprido e supostamente a garantia de direitos.

Neste entendimento e compreendendo o ser humano como um ser que precisa estar com os seus para sentir-se e viver como humano, ele associa-se, junta-se a outros que apresentem os mesmos interesses ou necessidades.

Como consequência do exercício de participar, de desenvolver um diálogo não só com o outro, mas com o meio criam-se os grupos e, por sua vez, estes vão promovendo o desenvolvimento, saem da inércia social e do comodismo individual, devem voltar-se para o todo.

Ainda há muitas contradições neste movimento de ir ao encontro do todo, da luta por um bem comum, pois ainda é constante a busca do coletivo quando a situação instalada torna-se um problema que atinge o individual, muitas vezes, indo em busca da solução, não com o objetivo de agregar valor à luta coletiva, mas de suprir uma necessidade imediata e individual, a tomada

de consciência de que existe um contexto mais amplo e deve ser observado para que a luta não seja vazia, é lenta e muitas vezes desestimulante.

É certo que mesmo não tendo consciência de que ao ir para o coletivo a luta, a reivindicação e a busca por uma solução passa do patamar individual, este movimento gera mudança, impulsiona o desenvolvimento. Chega-se então, ao que se denomina de desenvolvimento local.

E o que de fato vem a ser este desenvolvimento local?

É o processo de satisfação de necessidades e de melhoria das condições de vida de uma comunidade local, a partir essencialmente das suas capacidades, assumindo a comunidade o protagonismo principal nesse processo e segundo uma perspectiva integrada dos problemas e das respostas (HESPANHA, 2009, p. 108).

Assim, para o indivíduo oportunizar-se à participação e, por consequência, à satisfação de uma necessidade, mesmo que de forma involuntária estará contribuindo para o desenvolvimento local, visto que ao longo do processo acaba tornando-se comprometido e ativo dentro do contexto, assumindo papel de protagonismo e empoderando-se de forma a compreender que exerce uma cidadania democrática e voltada para um bem público.

Trata-se do entendimento do que venha a ser e como se caracterizam as Organizações Populares e/ou de Base Voluntária. Possivelmente, sem antes discorrer, mesmo que brevemente, sobre os conceitos anteriores não se alcançaria o entendimento que se busca neste contexto. Certamente não são todos os conceitos e nem há a intenção de esgotamento do assunto, pois trata-se de um temário que se renova com o próprio movimento do ser humano, da sociedade e das complexidades que o formam.

Desta forma, prossegue-se compreendendo que é próprio do movimento humano associar-se para discutir problemas comuns e a partir disso encontrar soluções que geram o bem comum, possibilitando ao reinscrever-se e adaptar-se junto à evolução do meio onde vive.

É salutar pontuar também, que, por conta do sistema capitalista que fomenta o consumo e torna o ser humano apenas um meio para chegar à produção e ao lucro, e no qual se vive, muitas vezes não tendo a consciência de que sendo fruto deste sistema, reproduz o individualismo, a competitividade e a superficialidade nas/das relações humanas e sociais, prejudicando a construção coletiva e democrática. Portanto, é necessária uma atitude proativa, participativa e engajada, superando iniciativas individualistas e que nada agregam a não ser a resolução de problemas pontuais, em nada contribuem para o fortalecimento da cidadania e da democracia.

A cidadania democrática engajada de que trata Kunreuther, passa pelo voluntariado. A referida autora explica que este engajamento está diretamente relacionado à construção de um bem público, vida democrática e muitas vezes destina-se à resolução de problemas que o governo e outros segmentos da sociedade não dão conta ou não estão atentos a estas demandas, fazendo-se necessária a mobilização e o debruçamento daqueles que se sensibilizam ou são afetados diretamente pela demanda que se apresenta e, que de forma voluntária as pessoas se tornam parte das iniciativas que geram a participação e o engajamento.

Buscando compreender o voluntariado que está presente nas Organizações de Populações ou de Base Voluntária, compartilha-se o conceito de voluntário, utilizado pela ONVolunteers (2000, s.p.), que diz:

O voluntariado é uma expressão do envolvimento do indivíduo na sua comunidade. Participação, confiança, solidariedade e reciprocidade, baseado em um entendimento compartilhado e no senso das obrigações em comum, são valores que se reforçam mu-

tuamente no coração do governo e da boa cidadania. O voluntariado não é um vestígio nostálgico do passado. É a nossa primeira linha de defesa contra a fragmentação social em um mundo globalizado. Hoje, talvez mais do que nunca, cuidar e compartilhar é uma necessidade, não um ato de caridade.

Resgatando o conceito de “Desenvolvimento Local” já exposto anteriormente e comparado ao conceito de voluntariado utilizado pela ONVolunteers, percebe-se a similaridade das duas concepções e pode-se dizer que sem o envolvimento do indivíduo de forma voluntária, comprometida e consciente, o desenvolvimento local como uma consequência de uma organização da população não acontece.

Prosseguindo dentro deste entendimento e na concepção de Kunreuther, as Organizações Populares e/ou de Base Voluntária se caracterizam da seguinte forma:

- são formas mais democráticas e menos hierárquicas de governança e responsabilidade;
- tem predominância voluntária em oposição ao pessoal remunerado;
- possuem foco local;
- desenvolvem habilidades de democracia e participação no cidadão;
- comunidade se identifica e participa;
- lutas coletivas e públicas;
- tem papel político na defesa e promoção de interesses coletivos.

Outro ponto importante que deve ser considerado é o fato de que, por serem pequenas, locais e voluntárias, muitas vezes, estas iniciativas não entram nas estatísticas. Passam sem serem notadas e os esforços somente são notados quando a repercussão ultrapassa os limites territoriais.

Nestas organizações, as pessoas se reúnem para aprender, agir, compartilhar, discutir e apreciar. Não são apenas necessidades sociais, eles também favorecem o desenvolvimento de habilidades, aprimoramento de competências que atendam e ajudam indivíduos a se envolverem no sistema político e econômico, aumentando a capacidade a nível local para a interação na sociedade e no combate às situações que colocam em perigo a sobrevivência da espécie humana e da organização local.

Organizações Populares ou de Base Voluntária são encontradas entre Associação de Moradores, Fóruns Temáticos, Grupos de Valorização da Vida como Alcoólicos Anônimos, Narcóticos Anônimos, Greapeace, Ashoka, Grupos de Apoio a Adoção, entre outros.

Partindo de uma experiência prática e compartilhando neste contexto, uma Organização Social com mais de oitenta voluntários e representando cerca de 75% daqueles que desenvolvem ações junto a um dos municípios da Grande Florianópolis, percebe-se a qualidade do envolvimento e da participação dos diversos segmentos populacionais como crianças, jovens, mulheres e idosos.

Constata-se a importância do desenvolvimento das habilidades e competências, tornando os indivíduos conscientes de seu compromisso com o bem comum e a construção coletiva na promoção e defesa dos direitos sociais e participação política, especialmente perante o poder público, abrindo agendas importantes e tornando as discussões qualificadas e questionadoras do próprio papel da Organização perante as demandas locais.

E quando se amplia o olhar e passa-se a conversar com outras organizações do território ampliado e formando por base voluntária, percebe-se que as necessidades se tornam uma demanda comum não somente em um determinado local, mas de muitos outros.

Transformando uma luta única em uma grande mobilização que busca a garantia de direitos sociais e políticos, que possibilitem uma vida digna não só para a porta da sua casa, mas para uma comunidade, quiçá para um Município, possibilitando cidadãos exercerem a democracia através do engajamento consciente.

### **Considerações Finais**

Pensar em Organizações e Movimentos Sociais com Base Voluntária dentro do contexto socioeconômico atual é um desafio, especialmente, porque o comportamento da coletividade está em torno de necessidades pontuais e emergenciais.

No entanto, é necessário pensar nas potencialidades e capacidades que cada local possui e pode desenvolver, pois através deste movimento focal, pode desencadear uma construção coletiva, abrindo agendas públicas, colocando em pauta interesses comuns e mudando rumos da própria humanidade.

### **Referências**

ALMEDINA BRASIL. Disponível em: <<http://www.almedina.com.br/9789724037226>>. Acesso em: 5 set. 2017.

ARENDT, Hannah. **A condição humana**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1991.

BUILDING MOVEMENT PROJECT. Disponível em: <[http://www.buildingmovement.org/people/frances\\_kunreuther](http://www.buildingmovement.org/people/frances_kunreuther)>. Acesso em: 5 set. 2017.

CASTRO, C. L. F. de et al. **Dicionário de Políticas Públicas**. 2. ed. Barbacena: EdUEMG, 2013.

HESPANHA, Pedro et al. **Dicionário Internacional de Outra Economia**. São Paulo: Almedina, 2009.

KUNREUTHER, Frances. **Grassroots Associations in the forms of civil society**. 2010. Disponível em: <[https://books.google.com.br/books/about/From\\_the\\_Ground\\_Up.html?id=iQE-066qxUWkC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.br/books/about/From_the_Ground_Up.html?id=iQE-066qxUWkC&redir_esc=y)>. Acesso em: 16 jul. 2018.

ONVolunteers. **Relatório do estado do voluntariado no mundo**. 2000. Disponível em: <<http://www.voluntariado.org.br/sms/files/Relatorio%20O%20Estado%20do%20Voluntariado%20no%20Mundo.pdf>>. Acesso em: 5 set. 2017.

---

Artigo recebido em 20/05/2018. Aceito em 03/09/2018.

# OS DESAFIOS DO ASSISTENTE SOCIAL FACE À EDUCAÇÃO INCLUSIVA

## THE CHALLENGES OF THE SOCIAL ASSISTANT FACE TO INCLUSIVE EDUCATION

Marcos Resende da Silva<sup>1</sup>

**Resumo:** O presente artigo traz como ponto principal de discussão as organizações populares ou de base, as compreendendo como um mecanismo dentro da sociedade que oportuniza a construção de uma cidadania democrática e engajada, transpondo ações pontuais e individualistas. O método de estudo escolhido para análise é o crítico dialético, significando ter um olhar para a totalidade e historicidade, possibilidade pensar o ser humano nas mais diferentes realidades, compreendendo que a esta é cheia de contradições e crises, em que é necessário diferenciar o que é ideal do que é real. Utilizando-se da pesquisa bibliográfica tendo como referência Frances Kunreuther.

Palavras-chave: Assistente social. Desafios. Educação inclusiva.

**Abstract:** The finally this of paper is understand about the inclusive education and its meaning in the role of social worker. In this research, there are many challenges. The perspective of inclusive education is the main motivation and thematic delimitation of this article. There are many challenges faced by the Social Worker in educational institutions. Social work is a profession for those with a strong desire to help improve people's lives. Social workers assist people by helping them cope with issues in their everyday lives, deal with their relationships, and solve personal and family problems. This challenges have to be a way for research answers about the role of the Social Work professional in the school environment. This research basically wants understand who are the social workers and how is the delimitation of this social profession in Inclusive Education. The Social Worker is an individual important, but he have to work with good conditions and in different areas, more specifically Inclusive Education. So this paper wants understanding also the pedagogical dynamics developed in educational institutions. After, how Social Work is a profession for those desire to help improve people's lives. Finally, the research follows the qualitative aspect and field research to theoretically subsidize the information about the need to insert a Social Worker in school institutions. The importance of this work help to guarantee the rights of people with disabilities inserted in the school system and later for the job market.

Keywords: Challenges. Inclusive education. Social worker.

### Introdução

Os desafios do assistente social face à educação inclusiva variam no tempo e no espaço da história da humanidade, mas ao enfatizar as iniciativas da diversidade de políticas públicas e as inúmeras legalidades em defesa da pessoa com deficiência, o tema abordado neste artigo torna-se ainda mais complexo. Em um mundo globalizado, mediado pela indústria cultural capitalista e dividido em polos neoliberais e socialistas, evidencia-se claramente que a pessoa com deficiência continua à margem dos interesses políticos tanto no âmbito público quanto no âmbito privado. A relevância de se analisar qual o papel do assistente social frente à educação inclusiva significa, de antemão, observar o ser humano de forma crítica e construtivista, ou seja, fora de enquadramentos utilitaristas e massificados por interesses que visam a um modelo de

---

<sup>1</sup>Aluno da UNIASSELVI, Polo Alagoinhas/BA, cursando o sexto semestre de Teologia, sendo Mestrando em Crítica Cultural, pela Universidade Estadual da Bahia, Campus II (2014-atual); Especialista em Metodologia do Ensino Superior, pela Faculdade Vasco Da Gama (2013-2014); Qualificado em Metafísica pelo Institute San Jean (Instituto São João) na França (2012-2013); Graduado em Filosofia pela Faculdade São Bento da Bahia (2008-2011); Lecionou Filosofia pela Universidade Educacional Leonardo Da Vince (UNIASSELVI) como tutor no polo Alagoinhas (2014-2017); Pós-graduado em Ensino de Filosofia pelo Instituto Pró-Saber (2015-2017); Colaborador da CNPq e para mais informações acessar o link: <<http://lattes.cnpq.br/5047522854792499>>.

cidadão alienado. A metodologia que melhor se destaca nesta pesquisa é a qualitativa, pois ela é racional, interativa e produtiva à medida em que traz o leitor a fazer uma reflexão sobre quem é o assistente social e como este colabora na perspectiva da educação inclusiva.

Para melhor situar a temática supra introduzida, toma-se de antemão uma contextualização histórico-social de como as pessoas com algum tipo de deficiência foram tratadas nas culturas que influenciaram a moral e os costumes do Ocidente, assim como boa parte do Oriente. Para evidenciar este contexto, a primeira seção que desenvolve este artigo estará pautada no papel do assistente social face a um mundo desigual, abordando os desafios relativos aos sistemas ideológicos e econômicos que dificultam o serviço social nos sistemas de ensino. De acordo com o Guia Político de Educação Inclusiva (UNESCO, 1994), este campo de pesquisa é vasto, mas é essencial ter uma visão ampla desta questão para entender tanto o surgimento das primeiras iniciativas de inclusão quanto de exclusão. A culminância contextual será a socialização de tantos indivíduos que até o século XXI continuam à margem dos interesses políticos, apesar de um grande avanço das ações educativas de inclusão. Ato contínuo, especificamente na segunda seção, observar-se-á o objetivo principal desta pesquisa, que consiste em entender o processo de educação inclusiva o qual surge concomitantemente ao desenvolvimento do assistencialismo sociocultural, donde surge uma das figuras protagonistas da busca pelos direitos iguais entre cidadãos em suas diversidades culturais, ideológicas e peculiaridades orgânicas. Protagonista que foi institucionalizado com o título de Assistente Social ou Profissional do Serviço Social.

Após tal contextualização, fica claro que a temática aqui abordada se contextualiza pela práxis histórico-social, claramente perceptível e enumerando quais são os desafios enfrentados pelo Assistente Social no espaço da educação inclusiva; desafios estes, compartilhados igualmente com os profissionais da educação e comunidade escolar. Sobre o espaço educativo, vale ressaltar o papel da Educação em geral como forma de desenvolvimento do sujeito aprendente e suas peculiaridades (BRASIL, 2001).

### **A contextualização do papel do assistente social em um mundo desigual**

A educação, desde seu conceito original ao pragmático, foi e continua sendo a base essencial para o desenvolvimento humano desde a sua concepção a sua etapa final de vida. Primeiro por que a partir da educação proporciona-se ao sujeito aprendente a descoberta de si e do outro e, além disso, condiciona as condições *sine qua non* para as relações interpessoais, gerando uma gama de técnicas de sobrevivência, aprendizagem, utilidades e desenvolvimentos das diversas atividades das pessoas.

Partindo de sua funcionalidade atinge-se o ponto que interessa: como a Educação se torna inclusiva e de que forma a inclusão se torna educativa? E enfatizando o mediador enquanto sujeito ensinante, qual de fato é o papel do assistente social no espaço de educação inclusiva? Ou, por se tratar de educação, seria este um problema de professor, e não de assistente?

Tais questionamentos não poderão, claramente, trazer respostas objetivas e acabadas, como se fosse uma resolução simples para solucionar o processo de inclusão de pessoas com deficiência em sua interação interescolar e suprimir um problema. De fato, a finalidade da presente pesquisa é ampliar uma discussão que ainda continua sendo um paradigma para uma sociedade globalizada com seu padrão ideal de sujeito humano de boa aparência física e em perfeitas condições de saúde orgânica e psicológica.

Aqui emerge o plano de fundo de um dos principais expoentes que desafiam o processo de inclusão em todas as dimensões da vida de uma pessoa com deficiência: o preconceito. No entanto, não significa um olhar do senso comum do termo; se diz respeito do preconceito em seu sentido etimológico sem variantes de interpretações socioculturais que ganham diferentes

roupagens a depender do tempo e do espaço. Não significa por outro lado que não venha a se levar em consideração as suas peculiaridades, mas buscar-se-á a visão mais ampla e original deste parasita que insiste em permanecer na consciência deturpada por diversas ideologias nos quatro cantos da face da terra.

Com tais análises e fundamentações teóricas, até mesmo antropológicas, o Assistente Social se constitui amplamente instigado a superar uma diversidade de barreiras em busca do seu agir e ser enquanto profissional que ultrapassa um campo de assistencialismo, alcançando o espaço escolar em concomitância ao campo da saúde e do direito social. Aparentemente, o assistente social não tem um lugar específico de atuação, uma vez que o mesmo deve dialogar e colaborar com a Educação, Saúde, Segurança e as Instituições Culturais que fazem parte da estrutura social e antropológica do ser humano.

Por isso, faz-se necessário entender a necessidade de incentivar este profissional a ser o que ele deve ser, mas principalmente a buscar condições que facilitem o seu agir através de uma ampla colaboração da sociedade. Para que de fato isto aconteça, todos precisam receber a mesma dignidade de participação da vida interativa, por isso, a delimitação temática volta-se aos desafios da educação inclusiva mediada, particularmente por políticas públicas e, por que não, privadas de assistência social com seus respectivos protagonistas.

Numa sociedade carregada de ideologias e a influência da indústria cultural e neoliberal corre o risco de a educação não mais ser considerada um direito de todos e, conseqüentemente, o dever do Estado será isentar-se de seu funcionalismo e abrir mão de Políticas Públicas de Inclusão (UNESCO, 1994). Por outro lado, o papel da família é de suma importância, mas sem uma Educação que promova valores éticos ressaltados na Declaração Universal dos Direitos Humanos, ato contínuo não será promovida e incentivada uma real colaboração da sociedade, ou seja, não visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, além do seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para a vida em sociedade em condição de trabalho.

Atualmente, evidencia-se, de direito e de fato, que a educação inclusiva se supera em potencialidades se comparada às condições socioculturais das primeiras sociedades humanas ou aquelas, que continuam desenvolvendo-se, mas são consideradas como culturas primitivas. Se torna urgente a compreensão das diversidades para construir uma sociedade mais igualitária, que possa “facilitar a aplicação dos valores morais de respeito, inclusão e dignidade da pessoa humana, a fim de entender que tais diferenças não são entraves, mas pontes de unidade social” (PEREIRA; KERNKAMP, 2013).

Apenas assim formar-se-á uma interatividade de pessoas sem discriminação, embora esta mácula ainda seja imposta por uma sociedade preconceituosa, que desconhece a importância da inserção de pessoas com deficiência tanto no âmbito escolar quanto nas relações intergrupais nas diversas instituições.

Nas notas introdutórias desta primeira seção, traz à tona que o primeiro desafio para desenvolver uma educação inclusiva é o preconceito social face às pessoas que não se enquadram nos falsos parâmetros do sistema da indústria cultural de massa. Esta questão está estritamente vinculada ao neoliberalismo capitalista que apesar de ser eficaz no desenvolvimento econômico global, não tem a mesma eficácia para a eliminação da desigualdade social. Em um mundo desigual como é possível realizar uma assistência social? E, conseqüentemente, se apenas alguns têm direito de alcançar as mínimas dignidades para subsistência, o que fazer àqueles que poucas condições têm ou, imlemente, nada têm? Estas perguntas abrem margem a um problema que não é possível de ser solucionável, caso prevaleça a desigualdade social.

## A educação geral e a educação inclusiva

Para compreender os fundamentos filosóficos da Educação Inclusiva, é necessário lembrar que não há uma data específica das primeiras pessoas ou instituições que promoveram um processo assistencial de inclusão de pessoas com deficiência seja na sociedade ou nos primeiros espaços educativos. As revoluções que marcaram o século XVIII, a filosofia iluminista e as consequentes Revoluções Industrial e Francesa foram fatores essenciais para a origem das políticas sociais; mais tarde, entre o final do século XIX e início do XX o surgimento do Estado de Bem-Estar (*Welfare State*), que incentivaria às primeiras políticas de integração.

Por outro lado, vale lembrar que a educação inclusiva continua sendo uma novidade para muitas culturas e, por consequência do preconceito ideológico, continua recebendo uma gama de resistência para implementação e diálogo. Este processo ficou marcado principalmente pelo preconceito e pela desvalorização do ser humano, “ao mesmo tempo em que deficientes eram vítimas de uma discriminação abusiva causada pela ignorância humana e suas correntes ideológicas” (NOVAIS, 2001). As pessoas com deficiência por muito tempo foram submetidas em condições sub-humanas, segundo Almeida (2011), o que prevalecia era a ideologia de que as pessoas excepcionais eram um peso na sociedade e deveriam ser eliminadas do convívio da sociedade.

A origem de tamanho paradigma gerador de preconceitos e resistência provém de um processo histórico de uma cultura mitológica, particularmente na Grécia Antiga, onde a criança nascida com algum tipo de deficiência era considerada uma maldição dos deuses e muitas vezes eram condenadas à morte pelos próprios pais. Não apenas na Grécia Antiga, mas em religiões de culturas primitivas tanto no Oriente Médio e mesmo no Ocidente costumavam fazer estas práticas.

Conquanto, sob o olhar contemporâneo pode-se considerar estas práticas um infanticídio, mas para aquelas culturais era tão comum que não havia uma repressão de uma consciência moral ou ética. E a culminância do referido paradigma preconceitual será inaugurado com o surgimento do capitalismo, uma vez que tal sistema gera um mundo de cisão, da ruptura, da exploração da maioria pela minoria, em que a luta de classes se transforma em luta pela vida e superação.

Claro que não significa que a origem do preconceito à educação inclusiva seja proveniente apenas desse fator. Destaca-se também que em pleno século XX, especificamente no período da Segunda Guerra Mundial, a ideologia nazista assassinou milhões de pessoas consideradas fora do padrão de uma “raça pura” como projetou Adolfo Hitler. Em meio a estas milhões de vítimas havia também pessoas com deficiência, uma vez que, não eram consideradas aptas para a convivência social e, muito menos, em condições qualificadas para a guerra; simplesmente o nazismo considerava essas pessoas inferiores e, por isso, as eliminavam sem nenhuma dignidade humana.

Algumas instituições religiosas não deram prioridade à inclusão social das pessoas com deficiências, o hinduísmo, por exemplo, as separavam em sistema de castas e consideravam-nas intocáveis com risco de contaminação. Mesmo o cristianismo, embora tenha sido a religião de maior promoção de inclusão social, muitas vezes, tem considerado casos de deficiência como problemas espirituais rotulando os deficientes como “endemoniados ou possessos”, ignorando particularidades psicológicas e físicas. Todavia, as mesmas culturas religiosas apresentaram grandes avanços quando amadurecendo suas doutrinas criaram também iniciativas de integração de pessoas com deficiência.

A partir de tais exemplificações, supramencionadas, observa-se de fato que a discriminação tem uma origem remota e quando esta se soma ao problema da desigualdade social a

resistência à inclusão das pessoas com deficiência na sociedade se torna ainda maior. Assim como remota é a origem da discriminação e do preconceito tanto quanto civilizações antigas buscaram criar formas de inclusão. O assistente social, por sua vez, bem mais tarde será institucionalizado para que encontrasse um dilema entre a sua missão profissional face à diversidade de empecilho social.

No transcorrer da história da humanidade, a grande influência do cristianismo passou a ter mais aceitação, principalmente no processo de colonização mundial por países europeus que avançaram as regiões do continente americano, africano e alguns pontos da Ásia e Oceania. A partir desse ponto de vista, o processo de intercâmbio cultural, colonização tanto territorial quanto em âmbito de imperativos morais, deu início à inculturação do pensamento greco-romano através do fideísmo cristão que após ter sido acolhido pelo império romano no século IV, até os dias atuais ainda exerce influências em muitos espaços culturais e institucionais em nível global, tendo atualmente aproximadamente 2,2 bilhões de adeptos, segundo o senso de 2015.

Se levar em consideração a influência do Decálogo Veterotestamentário que regem a moral tal número deve ser acrescido com os adeptos do judaísmo e islamismo (formando juntas aproximadamente 2 bilhões), que juntamente ao cristianismo consideram o referido Decálogo um código moral importante. Neste sentido, mais da metade da população mundial desde o século VII formariam um código de ética semelhante, disseminado pelo processo de colonização, seguido, mais tarde, pela escolástica medieval, mesmo entre filósofos da modernidade e, atualmente, nos diversos decretos legais que constituem a moral em muitos países, nos espaços sociais com o auxílio de ferramentas tecnológicas e através dos seus diversos meios de comunicação.

Assim, considera-se até então que possivelmente até o início do século XIX, as necessidades especiais, na maioria das vezes, estavam associadas à incapacidade. Por conta deste posicionamento, o abandono e a eliminação destas pessoas eram atitudes normais nesta época. Segundo o sociólogo Sasaki (1997), a sociedade, em todas as culturas, atravessou diversas fases no que se refere a práticas sociais; isso por que começou pela exclusão social, seguida de serviços precários de segregação dentro das instituições, passando pela prática da integração e, finalmente, com a adoção da filosofia de inclusão social, que ainda segue engatinhando, principalmente em países subdesenvolvidos.

No entanto, particularmente, no início do século XX, com o fortalecimento dos movimentos sociais na Alemanha e na França, a luta contra a discriminação em diversos países desenvolvidos após independência da tutela de seus colonos, a intervenção para uma sociedade mais igualitária, gerou muitos questionamentos. O desenvolvimento filosófico e científico, da psicologia e da medicina foram fatores também importantes para o desenvolvimento de um olhar menos preconceituoso e mais analista. Desta forma, alguns cidadãos portadores de algum tipo de deficiência foram sendo aceitos pelo público mais instruído à medida que abandonavam concepções religiosas e ideológicas sobre a origem das diversas deficiências humanas, mas o marco simbólico se deu com a Declaração dos Direitos Humanos em 1948, quando apontava a igualdade de direitos (NASCIMENTO; SILVEIRA, 2013).

A partir desse contexto histórico surgem algumas iniciativas de Educação Especial e Inclusiva. A temática foi ganhando maior proporção, principalmente após a Segunda Grande Guerra e, finalmente com a Declaração Universal do Direitos Humanos, representantes das nações globais oficializam um código de ética a ser tomado como referência mundial. Infelizmente até hoje, pleno século XXI, muitos países têm resistência a tal acordo, principalmente por motivações culturais e religiosas. A pessoa com deficiência continua sofrendo bastante empecilhos de aceitação social, por isso integrar não basta, é preciso incluir. Sabe-se que se no passado a escola não era pensada universalmente, a partir de inúmeros congressos internacionais foram

construídas normas e instruções gerais em vista de uma Educação Universal e gratuita.

Até a década de 1990, do século passado, as inúmeras instituições de ensino eram fragmentadas e não inclusivas, a tal ponto de separarem Instituições de Ensino masculina das femininas; imagine então onde seria o espaço dos “deficientes”? Pouquíssimas escolas eram especializadas e, na maioria delas as pessoas com deficiência não eram aceitas, ou seja, alunos que não se adequavam ao modelo esperado eram excluídos da escola comum e matriculados em escolas especiais (quando de fato existiam como escolas ou espécies de clínicas educativas).

Desta forma, a Educação Especial surge em meio a diversos entraves no intuito de atender apenas a uma parcela dos excluídos sem abrir espaços de interação e inclusão: os deficientes continuariam sofrendo preconceito e rotulados como “os especiais”. Quando alunos que possuíam deficiência eram atendidos em locais específicos, eles não podiam abraçar sua plena dignidade humana, uma vez que não eram inseridos socialmente em diversas áreas, sejam elas de entretenimento, ou escola ou trabalho. Para cada determinada deficiência se fragmentava um espaço particular. Locais estes que atendiam especificamente a determinada demanda, mas não promovia de fato a inclusão, parecia mais uma exclusão como uma espécie de confinamento.

Apenas ao final do século passado, a sociedade civil começa a organizar-se em diversas associações (particularmente as não governamentais) de pessoas preocupadas com o problema da deficiência: a esfera governamental prossegue com uma diversidade de políticas Públicas que muitas vezes existiam no papel, mas na prática lentamente alcançava uma parcela da população e pouco tocando a peculiaridade desse alunado, com escolas-hospitais e na modalidade de ensino regular, embora com precárias condições, “entidades filantrópicas especializadas continuam sendo fundadas, há surgimento de formas diferenciadas de atendimento em clínicas, institutos psicopedagógicos e outros de reabilitação” (JANUZZI, 2004, p. 34).

### **Considerações Finais**

Os desafios de um assistente social face à educação inclusiva não são de fato eternos, mas se forem colocados como pontes de superação, paulatinamente as pessoas com deficiência seriam mais inclusas desde a concepção, passando pelo ambiente familiar, escolar, trabalhista e social.

A inserção do serviço social no âmbito educacional ainda não está configurada em um estágio de perfeição, mas avanços são perceptíveis, embora com tamanha lentidão. O desafio para o assistente social escolar, por incrível que pareça ainda é o próprio ambiente escolar, principalmente quando as condições são precárias e a comunidade escolar não apresenta predisposição em acolher tanto o aluno com deficiência quanto o próprio assistente social. É preciso superar conflitos políticos e corporativos, pois a primeira inclusão é acolher o outro como ele é em sua peculiaridade.

Tais questões não poderão, claramente, trazer respostas objetivas e acabadas, como se fosse uma resolução simples para solucionar o processo de inclusão de pessoas com deficiência em sua interação interescolar e suprimir um problema. De fato, a finalidade da presente pesquisa é ampliar uma discussão que ainda continua sendo um paradigma para uma sociedade globalizada com seu padrão ideal de sujeito humano de boa aparência física e em perfeitas condições de saúde orgânica e psicológica.

Um ponto relevante e notório é no âmbito legislativo, que apresentando propostas fundamentais de inclusão garantem direitos legais para a promoção da dignidade humana, e se fazem necessárias fiscalizações institucionais que possibilitem uma lei eficaz nos diversos atos de inserções.

As políticas implementadas para tal finalidade, infelizmente, continuam sendo insufi-

cientes para garantir um serviço de qualidade e abrangente para todos os grupos sociais, que valorizem, neste sentido, as competências atribuídas ao assistente social. Será que tais atribuições estão merecendo os devidos respeitos? A resposta desta questão focaliza-se no exame de consciência profissional, portanto, em dimensão subjetiva.

Enfim, uma das considerações finais da presente pesquisa consiste em frisar que neste campo de atuação os desafios são condições de possibilidade para mudar de atitude, sair da zona de conforto e buscar nas diversas periferias da vida humana um sentido de ser agente de inclusão educativa.

As ações devem ser, portanto, vistas, julgadas, reiteradas e efetivadas em uma aliança socioeducacional, com um conjunto de equipe escolar, assistencializada pelo profissional de serviço social, onde ambos se coloquem em parceria família-escola-sociedade. Uma tríplice aliança que destaca que é direito dos pais ou responsáveis ter ciência do processo pedagógico, bem como participar da definição das propostas educacionais.

O assistente social, por isso, deve atuar de forma interventiva, culminando no serviço de orientação familiar e colaboração escolar. Considera-se, finalmente, que as barreiras da discriminação e do preconceito precisam ser superadas pelas práticas educativas de inclusão em vista do respeito à dignidade da pessoa humana.

## Referências

ALMEIDA, N. L. T. **Serviço Social e política educacional**: um breve balanço e desafio. 2011. Disponível em: < <http://www.cress-mg.org.br/arquivos/Servi%C3%A7o-Social-e-pol%C3%A9tica-educacional-Um-breve-balan%C3%A7o-dos-avan%C3%A7os-e-desafios-desta-rela%C3%A7%C3%A3o.pdf>>. Acesso em: 16 jul. 2018.

BOGADO, F.; BRANCO, P. **Fundamentos históricos, teóricos e metodológicos do serviço social I**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

BRASIL. **Diretrizes Nacionais para Educação Especial na Educação Básica**. MEC SEESP, 2001.

\_\_\_\_\_. **Educação Inclusiva: a escola**. 2. ed. Brasília: MEC/SEESP, 2006.

\_\_\_\_\_. **Política Nacional de Educação Especial**. 2. ed. Brasília: MEC/SEESP, 2002.

FERREIRA, C. M. **Fundamentos históricos, teóricos e metodológicos do serviço social III**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos históricos, teóricos e metodológicos do serviço social IV**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

GOES, A. **Fundamentos históricos, teóricos e metodológicos do serviço social II**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

JANUZZI, G. M. **A educação do deficiente no Brasil**: dos primórdios ao início do século XXI. Campinas: Coleção Educação Contemporânea, 2004.

NASCIMENTO, T.; SILVEIRA L. **Educação inclusiva**. Indaial: Uniasselvi, 2013.

NOVAIS, L. C. C. et al. **Serviço Social na educação**: uma inserção possível e necessária. Brasília, set. 2001.p. 6-32.

PEREIRA, M. L.; KERNKAMP, C. **Políticas sociais**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.

\_\_\_\_\_. **Política Nacional de Educação Especial**: perspectiva da Educação Inclusiva. Brasília: MEC/SEESP, 2008.

SASSAKI. R. K. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. 8. ed. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SECRETARIA ESPECIAL DOS DIREITOS HUMANOS. **Ética e cidadania**: construindo valores na escola e na sociedade. Brasília: Ministério da Educação, SEIF, SEMTEC, SEED, 2003. Disponível em: <<http://www.oei.es/quipu/brasil/ec.inclu.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2017.

UNESCO. **Declaração de Salamanca e linha de ação sobre necessidades educativas especiais**. Brasília: CORDE, 1994.

---

Artigo recebido em 20/05/2018. Aceito em 03/09/2018.