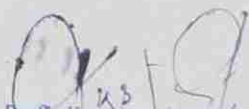


UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

A DIVISÃO DE ATENÇÃO E ORIENTAÇÃO À FAMÍLIA – P.M.F. E O
PROCESSO DE TRABALHO NO SERVIÇO SOCIAL

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL
DEFENDIDO E APROVADO

EM: 13 / 03 / 03


Prof. Krystyna Matys Costa
Chefe do Depto. de Serviço Social
CSE/URSC

JANAINA DE AZEVEDO DA SILVEIRA

FLORIANÓPOLIS, MARÇO DE 2003.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

**A DIVISÃO DE ATENÇÃO E ORIENTAÇÃO À FAMÍLIA – P.M.F. E O
PROCESSO DE TRABALHO NO SERVIÇO SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para obtenção do título de Assistente Social.

Orientadora: Prof^a Jucília Vieira de Castro

JANAINA DE AZEVEDO DA SILVEIRA

FLORIANÓPOLIS, MARÇO DE 2003.

BANCA EXAMINADORA

PRESIDENTE DA BANCA

Prof. ^a Jucília Vieira de Castro

Assistente Social

1º MEMBRO

Solange Cidrão Veríssimo Maciel

Assistente Social / Prefeitura Municipal de
Florianópolis

2º MEMBRO

Leyla Cristina Correa Franzoni

Educadora Social / Prefeitura Municipal de
Florianópolis

Dedico este trabalho aos meus pais, ao meu marido e filho e aos meus avós maternos que mesmo não estando presentes, estão dentro do meu coração.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter me dado forças para concluir meu trajeto;

A meus pais, que me deram amor, carinho e força na minha jornada;

A meus irmãos, que sempre estarão presentes na minha vida;

Ao meu marido, pelo seu amor e dedicação, a qual me ajudou a juntar forças para seguir lutando;

Ao meu filho, que é minha razão de viver e pensando principalmente nele, que consegui concluir minha jornada;

As minhas amigas Braulia, Joyce e Edilene, pelos anos que convivemos juntas, e pelas alegrias e tristezas compartilhadas ao longo do curso;

Aos mestres, que contribuíram para minha formação;

A Orientadora Jucilia, que acreditou em mim e me deu apoio para a construção do trabalho;

Aos colegas e amigos, Adalzira, Veranete, Solange, Rita, Roselene, Vilma por todos os momentos de alegria divididos e pelo companheirismo;

A todos os parentes e amigos, que de uma forma ou de outra estiveram presentes na minha jornada;

Muito Obrigada!

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	06
CAPÍTULO I – A Práxis na Divisão de Atenção e Orientação à Família / P.M.F. na Área da Assistência Social.....	08
1.1 Caracterização Histórica e Econômica do Município de Florianópolis.....	08
1.2 Perfil da População Florianopolitana.....	12
1.3 A Prefeitura Municipal de Florianópolis.....	14
1.4 Secretaria de Habitação, Trabalho e Desenvolvimento Social.....	17
1.4.1 Gerência de Assistência Social.....	18
1.4.2 Gerência de Trabalho e Renda.....	19
1.4.3 Gerência de Habitação.....	20
1.4.4 Gerência Administrativa Financeira.....	20
1.5 Assistência Social e Políticas Públicas.....	22
1.6 Divisão de Atenção e Orientação à Família.....	27
1.6.1 Caracterização da Atuação do Profissional de Serviço Social: Perfil do Usuário na Divisão de Atenção e Orientação à Família.....	30
CAPÍTULO II – Serviço Social e o seu Processo de Trabalho.....	33
2.1 Percurso Metodológico.....	33
2.2 Processo de Trabalho no Serviço Social / Divisão de Atenção e Orientação à Família da Prefeitura Municipal de Florianópolis.....	35
2.3 Questão social: Objetivo no Processo de Trabalho no Serviço Social....	54
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	60
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS.....	65

INTRODUÇÃO

O presente trabalho de conclusão de curso é uma exigência do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do título de Assistente Social.

A proposta deste trabalho se constitui na reflexão sobre a prática de estágio curricular, realizado na Prefeitura Municipal de Florianópolis, no período de julho de 2001 a maio de 2002, junto ao Projeto de Assistência Sócio-Emergencial da Divisão de Atenção e Orientação à Família / Gerência de Assistência, vinculada à Secretaria de Habitação, Trabalho e Desenvolvimento Social.

A escolha do tema para realização da monografia foi motivada pelo ensino acadêmico, que nos forneceu embasamento teórico, o que possibilitou a compreensão da prática profissional no Serviço Social, como também a possibilidade de trabalhar um tema ainda não estudado dentro da divisão.

Este trabalho foi realizado com base nos pressupostos da pesquisa qualitativa e possui caráter exploratório.

De acordo com Gil (1991), as pesquisas exploratórias são as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais, preocupados com a atuação profissional.

O trabalho está organizado em dois capítulos.

No primeiro capítulo, realizaremos o resgate histórico da atual estrutura da Prefeitura Municipal de Florianópolis; Secretaria de Habitação, Trabalho e Desenvolvimento Social e Divisão de Atenção e Orientação à Família, mostrando os objetivos, atribuições e compromissos.

Ainda nesse capítulo, colocaremos um breve resumo sobre a Assistência Social e Políticas Públicas.

No segundo capítulo, falaremos sobre a metodologia adotada para realização do trabalho e elucidaremos os elementos constitutivos da prática profissional. Realizou-se um resgate da discussão sobre o tema, e ao mesmo tempo, fizemos a análise entre a reflexão teórica e as informações colhidas para que não houvesse ruptura entre elas.

Continuando o capítulo, falaremos um pouco sobre a questão social: objetivo no processo de trabalho no Serviço Social.

Tendo completado os assuntos pertinentes ao tema, finalizaremos o presente Trabalho de Conclusão de Curso com as considerações finais.

CAPÍTULO I

A PRÁXIS NA DIVISÃO DE ATENÇÃO E ORIENTAÇÃO À FAMÍLIA / P.M.F. NA ÁREA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

1.1 Caracterização Histórica e Econômica do Município de Florianópolis

Neste item, será apresentado o contexto histórico do município de Florianópolis, visando identificar os aspectos que contribuíram historicamente para a construção de uma visão atual da situação.

Os primeiros habitantes da região de Florianópolis foram os índios tupis-guaranis. Eles praticavam a agricultura, mas tinham como atividade básica para sua subsistência a pesca e a coleta de moluscos.

De acordo com Ferreira (1959), os primeiros registros de povoamento europeu na cidade de Florianópolis, ou, mais especificamente, na Ilha de Santa Catarina, datam do início do século XVI, e coincidem com a abordagem intensiva de exploradores de madeira, aventureiros e estrangeiros de diversas procedências e origens que acorreram ao litoral brasileiro, tentando configurar a ocupação e, assim, obter posse jurídica do território.

Os viajantes europeus transitaram e estacionaram na ilha, mais precisamente, na Baía dos Patos. A ilha de Santa Catarina, que até então era

habitada por indígenas, passou a receber diversos nomes, entre eles, Ilha dos Patos e Meyembipe, palavra indígena que significa "ilha costeira". Os índios foram gradativamente abandonando as terras insulares, dirigindo-se para o interior do continente fronteiro, mas seu legado cultural permanece na identidade catarinense.

Entretanto, somente em 1675, é que, acompanhado de sua família, Francisco Dias Velho dá início à povoação da ilha, com fundação de Nossa Senhora do Desterro (atual Florianópolis), desempenhando importante papel político na colonização da região. A ocupação litorânea foi espontânea, por meio de concessão de Sesmarias, sistema através do qual se fixaram estabelecimentos agrícolas e pastoris.

Em 1726, Nossa Senhora do Desterro foi elevada à categoria de vila, isso após seu desmembramento de Laguna.

O primeiro Governador da nova capitania foi o Brigadeiro José da Silva Paes, em cujo governo foram instaladas repartições civis.

Por sua invejável posição estratégica, a Ilha de Santa Catarina passa a ser ocupada militarmente a partir de 1737, quando começam a ser erguidas as fortalezas necessárias à defesa de seu território. Desse fato, decorreu um importante passo na ocupação da ilha.

Com a ocupação, a agricultura e a indústria manufatureira de algodão e linho tiveram prosperidade, permanecendo, ainda hoje, vestígios desse passado no que se refere à confecção artesanal da farinha de mandioca e das rendas de bilro.

Em meados do século XVIII, verifica-se a implantação das armações para a pesca da baleia, em Armação da Piedade (Governador Celso Ramos) e

Armação do Pântano do Sul (Florianópolis), cujo óleo era comercializado pela coroa, não trazendo benefício econômico algum para a região.

No século XIX, Desterro foi elevado à categoria de cidade. Em 1823 tornou-se Capital da Província de Santa Catarina e inaugurou-se um período de prosperidade e avanços, com o investimento de recursos federais. A modernização política e a organização de atividades culturais também se destacaram nesse período.

Com o advento da República, em 1889, as resistências locais ao novo governo provocaram um distanciamento do governo central e a diminuição dos seus investimentos. A vitória das forças comandada pelo Marechal Floriano Peixoto determinou, através da Lei Estadual nº 111, de 01 de outubro 1894, a mudança do nome da cidade para Florianópolis, em homenagem a esse oficial.

Na administração estadual do Governador Vidal Ramos, em 1910, o ensino foi remodelado em todo o Estado e deu-se início a construção de prédios que serviriam como grupos escolares, objetivando melhorar a situação escolar da capital.

Ao entrar no século XX, a cidade passou por várias transformações, sendo que a construção civil foi um dos seus maiores suportes econômicos. Pode-se citar, como marcos do processo de desenvolvimento urbano da cidade, a implantação das redes básicas de energia elétrica e do sistema de fornecimento de água e captação de esgoto, além da construção da Ponte Governador Hercílio Luz. No mesmo século, Florianópolis se firmou como capital do Estado.

Florianópolis tem como alicerce de sua economia as atividades de comércio, prestação de serviços públicos, indústria de transformação e turismo.

Recentemente, a indústria do vestuário e a informática vem se tornando também setores de grande desenvolvimento.

Florianópolis destaca-se como centro regional na prestação de serviços e no comércio. Na qualidade de capital, atua como centro político-administrativo.

O setor terciário é o mais expressivo no Estado, pois é integrado pelas sedes do governo estadual e das representações de órgãos e entidades federais. Engloba um centro comercial e de prestação de serviços, desenvolvido e diversificado; principalmente nas atividades bancárias, educacionais e de saúde, não se deixando de enfatizar o segmento do turismo, embora tenha pouco desenvolvimento no período de inverno.

O setor secundário vem, nos últimos anos, apresentando grande desenvolvimento, na indústria do vestuário, alimentos, móveis, bebidas e, principalmente, na chamada indústria da microinformática.

Em relação ao setor primário, sua magnitude é de pequena relevância, entretanto, algumas culturas ainda se destacam como: a cana-de-açúcar, mandioca, banana e milho. As atividades pesqueiras também são fonte de geração de renda através da pesca artesanal. Atualmente, a maricultura também se constitui como um novo incremento na renda do setor.

De acordo com indicadores do CAGED (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados) nov/2001, em relação ao número de empregos, é possível verificar a existência de 86.992 empregos formais no município de Florianópolis no ano de 2001, e um saldo de 2.020 empregos, pois foram admitidos 44.506 de trabalhadores e 42.486 foram desligados.

1.2 Perfil da População Florianopolitana

Segundo o Censo Demográfico de 2000/IBGE, a população florianopolitana é 2,5 vezes maior do que há 30 anos, atingindo um total de 342.315 pessoas em Agosto de 2000. Nos anos 90, a população teve um crescimento absoluto de 86.955, ou seja, Florianópolis cresceu 34%, fruto da combinação entre migração e crescimento vegetativo.

Assim, grupos de famílias se assentam sobre áreas públicas ou particulares, de preservação ou de risco. As precárias habitações se constituem como constante ameaça à própria vida.

As famílias de origem rural, hoje assentadas no município, sofrem modificações no modo de viver, assim, adotam novos valores, produzindo uma nova cultura.

Em Florianópolis, assim como nas demais regiões do país, manteve-se a predominância feminina na composição por sexo, apresentando 94 homens para cada grupo de 100 mulheres.

Com isso, constata-se uma considerável modificação na estrutura das famílias, colocando o aumento permanente das mulheres chefes de famílias e a diminuição do número de moradores por domicílio.

Florianópolis terminou o século XX com, praticamente, 24 idosos para cada grupo de 100 crianças, razão que vem apresentando uma tendência ascendente.

No município, além dos 3.516 responsáveis por domicílios, sem instrução, há 8.280 que possuem apenas até três anos de estudos, estes

últimos considerados pelo IBGE na classificação analfabetismo funcional. Totalizam 11.796, ou seja, 11% dos responsáveis não completaram sequer o primeiro ciclo básico obrigatório de estudo. (Plano de Assistência – 2002/2005; p. 63).

Segundo a CASAN/2000, 83,58% dos domicílios recebem os serviços de abastecimento de água por rede geral e 32,35% estão ligados à rede de esgoto. E segundo a CELESC/2000, quase 97% dos domicílios possuem rede elétrica.

Enquanto centro político e administrativo Florianópolis vêm atraindo um grande contingente populacional, em sua maioria do interior do Estado. Pode-se dizer que esse fenômeno decorre das precárias condições de vida no campo, onde, em geral, essa população se constitui em mão-de-obra barata, não dispondo da propriedade de terra, infra-estrutura e de serviços básicos.

Sem acesso à compra de lotes urbanos, ou sem condições de locação de moradia, essas famílias vêm ocupando áreas públicas ou privadas, resultando no aumento de “favelas”. Além disso, devido ao baixo nível de escolaridade, e à pouca ou nenhuma instrução profissional, eles encontram dificuldades para se inserirem no mercado de trabalho, cada vez mais exigente.

Quase um terço dos habitantes responsáveis por domicílios viviam, no ano 2000, com renda de, no máximo, 03 salários mínimos. A população que vive em situação mais aguda de pobreza está localizada nos bairros onde há uma grande concentração de migrantes: Cachoeira de Bom Jesus (47%), João Paulo (47%), Costeira (48%), Praia do Forte (57%) e Monte Cristo (65%). (Plano Municipal de Assistência – 2002/2005: 64)

Segundo indicadores do Censo, 4.624 dos chefes de domicílio não possuíam renda em 2000, levando-nos a pensar que quase 5% da população

estava excluída de qualquer assistência previdenciária governamental, já que foram consideradas fontes de renda: aposentadorias e pensões pagas pelo INSS e programas da renda mínima dos governos municipal e federal, como: Bolsa Escola e PETI (Programa de Erradicação do Trabalho Infantil).

De acordo com o Plano Municipal de Assistência – 2002/2005, o município configura-se como mais uma capital brasileira com crescente empobrecimento populacional, destacando-se: a falta ou precárias condições de moradias; um grande número de pessoas na rua, principalmente crianças e adolescentes; aumento do número de desempregos e aumento da informalização do trabalho; muitos casos de violência doméstica e de pessoas com dependência química.

1.3 A Prefeitura Municipal de Florianópolis

Segundo Sá & Barbosa (2002), a urbanização é, de modo geral, engendrada em paralelo com a produção. O valor de cada mercadoria, seu preço de fabricação e custos de colocação no mercado trazem embutida, indiretamente, a própria elaboração ampliada das condições gerais da produção, refletindo, em última instância, a própria estrutura e a dinâmica típica de cada cidade.

Pode-se dizer que a revolução estrutural dos espaços urbanos praticamente acabou com a população rural, fazendo com que houvesse a expansão dos centros urbanos, onde ocorre grande aglomeração populacional.

Isso faz crescer a necessidade de construção de habitações e infra-estrutura, a fim de adequar as cidades às novas relações sociais. (Sá & Barbosa, 2002)

Uma característica comum às cidades brasileiras é o fato de cada uma delas apresentar um contraste muito claro entre uma parte da cidade, que possui alguma condição de urbanidade, e outra parte, normalmente, duas a três vezes maior, cuja infra-estrutura é incompleta e onde urbanismo não existe.

De acordo com Rolnik (2002), o quadro de contraposição entre uma minoria qualificada e uma maioria com condições urbanísticas precárias relaciona-se a todas as formas de desigualdade, correspondendo a uma situação de exclusão territorial. Em uma cidade dividida entre a porção legal, rica e com infra-estrutura, e a ilegal, pobre e precária, a população que está em situação desfavorável acaba tendo muito pouco acesso a oportunidades de trabalho, cultura ou lazer.

A Prefeitura Municipal de Florianópolis, como instituição pública, de caráter governamental, preocupada com o desenvolvimento do município e com o bem-estar de seus munícipes, realiza, desde longa data, serviços de assistência por meio de aplicação de verbas destinadas a esse fim. Elas são distribuídas por intermédio do Gabinete do Prefeito e outros setores, sendo que os casos são atendidos de acordo com sua natureza e, para isso, adotam-se diferentes critérios.

Em 20 de novembro de 1969, por meio do Decreto Lei n.º 235, artigo 14, foi criada a Secretaria de Educação, Saúde e Assistência Social (SESAS), onde seria implantado um setor de Assistência Social, com os custos da racionalização dos atendimentos. A tentativa de racionalizar era no sentido de

dar mais ênfase à existência de um setor de triagem, que se propunha a estudar, diagnosticar e encaminhar os recursos existentes no município.

O Setor de Assistência Social da SESAS tinha definido objetivos, que norteavam seu trabalho, visando atender as exigências de cada período administrativo, e procurando, de maneira geral, *“promover o bem-estar social e econômico dos servidores municipais e as pessoas mais necessitadas das comunidades”, e também “capacitar o indivíduo, através do serviço social de casos, para maior adaptação ao seu grupo de trabalho e ao contexto social onde vive”,* mobilizando recursos da comunidade. Com a definição desses objetivos, o Setor de Assistência Social executou projeto para poder atender às necessidades advindas da Educação, Saúde e Assistência Social.

Em 30 de dezembro de 1985, na administração de Aloisio Acácio de Piazza, através da Lei n.º 2.350/85, foi criada a Secretaria Municipal de Educação (SESA), desmembrada da SESAS. Nessa época, havia uma proposta de futura separação dessa Secretaria, vindo a concretizar-se mais tarde, com a criação da Secretaria de Saúde e Desenvolvimento Social, aprovada pela Câmara Municipal de Florianópolis, através da Lei n.º 4.800/95.

Vinculada à Secretaria Municipal de Saúde e Desenvolvimento Social, o Departamento de Desenvolvimento Social contava com três divisões:

- Divisão do Desenvolvimento Social do Menor;
- Divisão de Assistência Social;
- Divisão de Ação Comunitária.

O crescimento na área social e as mudanças políticas e sociais exigiram uma reestruturação organizacional, administrativa e técnica do departamento.

Com todo o desenvolvimento e necessidade, o departamento se reestrutura em quatro divisões:

- Divisão da Criança e do Adolescente;
- Divisão de Capacitação Profissional;
- Divisão de Ação Comunitária;
- Divisão de Assistência Pública e Cidadania.

Diante da necessidade de atendimento das demandas, da descentralização e de ações que alcancem a população excluída, a P.M.F. atualizou sua estrutura.

Assim, em 21 de Março de 2001, através da Lei nº 5831/01 é criada a Secretaria Municipal de Habitação, Trabalho e Desenvolvimento Social, desmembrada da atual Secretaria Municipal de Saúde e Desenvolvimento Social.

1.4 Secretaria de Habitação, Trabalho e Desenvolvimento Social

Como já mencionamos anteriormente, em 21 de Março de 2001, através da Lei nº 5831/01, é criada a Secretaria Municipal de Habitação, Trabalho e Desenvolvimento Social, desmembrada da atual Secretaria Municipal de Saúde

e Desenvolvimento Social e que passa a ter como denominação: Secretaria Municipal de Saúde.

Segundo o Plano Municipal de Assistência (Gestão 2002/2005; p. 121):

“A Secretaria de Habitação, Trabalho e Desenvolvimento Social/P.M.F., que representa o comando único do município, assume como missão: ‘Promover o desenvolvimento social sustentável das famílias florianopolitana, otimizando e articulando os recursos institucionais e ampliando parcerias, visando a melhoria da qualidade de vida.’”

De acordo com o organograma a Secretaria esta dividida em quatro gerências, cada qual com sua missão de acordo com seus programas.

1.4.1 Gerência de Assistência Social

Tem como missão: *“Prestar serviços de assistência Social à população, através de ações continuadas e integradas, que promovam processo de inclusão social, visando à melhoria das condições de vida”*.

Os programas relacionados a essa gerência são:

- Orientação e Apoio Sócio-Familiar;
- Centros de Educação Complementares;
- Agentes Jovens;
- Centros da Juventude;

- Guias Mirins;
- Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI);
- Casa de Passagem;
- Abordagem de Rua;
- S.O.S. Criança;
- SENTINELA/ACORDE;
- Assistência Pública e Cidadania;
- Assistência Sócio-Jurídica;
- Dinamização de Grupos de Convivência para Terceira Idade;
- Organização e Apoio às Práticas Educativas, Culturais e de Lazer para 3ª Idade;
- Vô Sabe;
- MEXA-SE pela Saúde na 3ª Idade.

1.4.2 Gerência de Trabalho e Renda

Tem como missão: *“Contribuir para o desenvolvimento sustentável da população, em exclusão social, articulando redes de serviço, para a organização comunitária, geração de trabalho e renda e melhoria da qualidade de vida”.*

Os programas relacionados a essa gerência são:

- Capacitação Profissional;
- Geração de Renda;

- Projetos de Organização Comunitária, Geração de Renda e Capacitação Profissional junto às áreas de reassentamento;
- Ação Comunitária de Desenvolvimento Social Integral em Áreas de Interesse Social;
- Atendimento a demandas habitacionais.

1.4.3 Gerência de Habitação

Tem como missão: *“Qualificar e integrar os espaços urbanos, priorizando as intervenções em assentamentos subnormais de interesse social, buscando a sustentabilidade econômica, ambiental e social”*.

Os programas relacionados a essa gerência são:

- Através de recursos alocados no Fundo Municipal de Integração Social – FMIS, essencialmente do Habitar Brasil BID-HBB, são realizados projetos de financiamento e atendimento a famílias de baixa renda, com: aquisição de terrenos, construção e/ou reformas de unidades habitacionais, melhorias urbanísticas e de infra-estrutura, regulação fundiária.

1.4.4 Gerência Administrativo-Financeira

Tem como missão: *“Participar integralmente das ações da SHTDS, viabilizando as condições administrativas, financeiras e humanas, respeitando as normas legais estabelecidas, para atingir os fins propostos pela Secretaria”.*

De acordo com o Plano Municipal de Assistência – 2002/2005, as respectivas gerências apontam os seguintes objetivos:

→ Fortalecer as estruturas familiares que se encontram em situação de vulnerabilidade social;

→ Proporcionar a garantia dos direitos estabelecidos no Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei nº 8.069/901) e Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (Lei nº 8.842/94), através de uma rede de serviços e ações articuladas entre sociedade civil e poder público;

→ Atender crianças, adolescentes e suas famílias, desenvolvendo atividades sócio-educativas com ênfase ao caráter preventivo e de inclusão social;

→ Proporcionar abrigo às crianças e adolescentes em situação de risco;

→ Proporcionar à população de baixa renda benefícios, serviços básicos de assistência social, urbanização e habitação;

→ Ampliar e melhorar a qualidade dos serviços de assistência, através da integração das ações e fortalecimento dos trabalhos em rede;

→ Oportunizar o acesso às atividades remuneradas, formação e qualificação profissional, bem como estimular formas alternativas de trabalho e renda;

→ Implementar e ampliar os trabalhos sociais em áreas de concentração de pobreza;

→ Atender o idoso através de atividades sócio-educativas, garantindo sua permanência na família e comunidade.

1.5 Assistência Social e Políticas Públicas

Segundo Pereira (2001), falar de assistência social não é tarefa fácil, porque vários são os preconceitos e idéias equivocados que ainda cercam essa matéria. Embora esse tipo de assistência seja um fenômeno tão antigo quanto a humanidade, e esteja presente em todos os contextos socioculturais, poucas ainda são as contribuições teóricas que ajudam a melhor precisá-lo do ponto de vista conceitual e político-estratégico.

No entanto, diferentes formas de ajuda aos necessitados foram-se configurando ao longo da história da humanidade, até que se definisse o perfil contemporâneo da assistência social.

Pode-se dizer que o Serviço Social preocupou-se em denunciar os males sociais e dar um caráter científico e racional à prestação da assistência social.

Na antigüidade, as sociedades se organizavam socialmente, através de clãs, assim, era de responsabilidade da família, clã ou tribo, assistir quem necessitava. Nesse contexto, a caridade não era exaltada como virtude, nem se tinha consciência de seu papel nas relações sociais.

Tanto em Roma quanto na Grécia, distribuíam-se gêneros alimentícios aos necessitados, principalmente pão. Já nessa época, percebia-se a preocupação em diferenciar os verdadeiros pobres dos chamados “parasitas” ou “preguiçosos”.

A partir do cristianismo é que a caridade revestiu-se de sentido e valor, como forma de ajuda.

Na Constituição da República Federativa do Brasil, o Art. 203 diz que: A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independente de contribuição à seguridade social... . (Constituição da República Federativa do Brasil, 1988: 88).

No Brasil, a assistência social, como área governamental, se constitui em uma forma específica e estratégica de atribuir alguns serviços sociais a determinados segmentos da população.

Alguns autores colocam que a assistência social é uma forma discriminada e parcial de estender algumas condições para a reprodução social de determinados segmentos da população.

Como preconiza a LOAS, a assistência social tem por objetivos: a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice (LOAS, 1993: 03). Aos necessitados, invisíveis juridicamente, cabe o direito ao “agradecimento”.

Para ser reconhecido como possível usuário, a necessidade apresentada deve ter o “mérito” de ser atendida, mas, na maioria das vezes, o profissional define esse “mérito” apenas pelas condições postas no momento da entrevista, sendo que, na maioria das instituições, os profissionais não têm condições ou

técnicos suficientes para fazer o atendimento dentro da instituição como também fora dela.

“... cabe à assistência social privilegiar as situações graves e agudas”. (Sposati, Falcão & Fleury, 1995). Mas, quando isso acontece, ocorre a exclusão para a inclusão, pois não se trata da necessidade de alimentação, mas do grau de desnutrição apresentado.

Ainda que, de forma contraditória, a Constituição põe a assistência social na condição de um direito social (art. 194), concebendo-a, assim, como um atributo individual para romper uma relação de favor.

“Artigo 194º - A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social”.

Parágrafo Único: *Compete ao poder público, nos termos da lei, organizar a seguridade social, com base nos seguintes objetivos:*

- I – universalidade da cobertura e do atendimento;*
- II – uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais;*
- III – seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços;*
- IV – irredutibilidade do valor dos benefícios;*
- V – equidade na forma de participação no custeio;*
- VI – diversidade da base de financiamento;*
- VII – caráter democrático e descentralizado da administração, mediante gestão quadripartite, com participação dos trabalhadores, dos empregados, dos*

aposentados e do Governo nos órgãos colegiados. (Constituição da República Federativa do Brasil, 1988: 83-84).

Os programas assistências, nos três níveis da Federação, cobrem uma ampla visão de atividades: da alimentação à moradia; do recém-nascido ao idoso; do lazer à assistência jurídica. Mas não distinguem usuários que lhes sejam próprios daqueles já cobertos por outros programas e políticas sociais. (Sposati, Falcão & Fleury, 1995).

Pode-se dizer que a assistência social não tem uma dada necessidade social, mais, sim, um conjunto de necessidades de um determinado segmento da população.

“Na medida em que a assistência diz respeito a uma modalidade de produção de bens e serviços a uma classe social, transforma-se num conjunto de práticas que o Estado desenvolve junto às classes subalternizadas, para compensar as desigualdades sociais geradas pelo modo de produção”.(Oliveira, 1996: 132)

O caráter assistencialista não procede da tarefa em si, mas da direção que o assistente social imprime à mesma. O problema não está no objeto que se repassa, mas na forma como é repassado.

Segundo Oliveira, a assistência é um canal de possível acesso a bens e serviços para segmentos das classes subalternas, assim, torna-se necessário que se mostre o sentido do direito nela implícito, para que não continuemos mantendo os usuários apenas na condição de beneficiários assistidos.

A assistência social quase nunca é vista pelo que ela é, mas pelo que aparenta ser, pela sua imagem distorcida pelo senso comum ou, o que é pior,

pelo mau uso político que fazem dela, por falta de referências conceituais, teóricas e normativas consistentes. (Pereira, 2001:217).

De acordo com Pereira (2001), falar da assistência social como política, e não como ação guiada pela improvisação, pela intuição e pelo sentimentalismo, é falar de um processo complexo que, embora não descarte sentimento, é, ao mesmo tempo racional, ético e cívico. É com base nesse referencial racional, ético e cívico que, desde 1988, com a promulgação da Constituição Federal, diz-se que a assistência social, no Brasil, constitui uma política pública, um direito de cidadania e um componente da seguridade social.

Política pública significa ação coletiva, cuja função é concretizar direitos social demandados pela sociedade e previstos por leis, em outros termos, os direitos declarados e garantidos nas leis só têm aplicabilidade por meio de políticas públicas correspondentes, as quais operacionalizam-se mediante programas, projetos e serviços. É por meio das políticas públicas, que são formulados, desenvolvidos e postos em prática programas de distribuição de bens e serviços, regulados e providos pelo Estado.

“... os assistentes sociais devem atuar no campo assistencial sem preconceitos, sem disfarces e melindres, percebendo que o caráter assistencialista, que tanto querem evitar, poderá ser imprimido por eles mesmos, caso atuem focalisticamente, individualmente, sem remeterem esse individual à totalidade da qual ele faz parte”.(Oliveira, 1996: 134).

Os assistentes sociais terão que demonstrar astúcia e capacidade para operar idôneamente diante da dialética existente entre a concessão de

benefícios, por parte dos grupos dominantes, e a conquista de direitos, por parte dos grupos dominados.

1.6 Divisão de Atenção e Orientação à Família

A Divisão de Atenção e Orientação à Família faz parte da Gerência de Assistência, que integra a Secretaria de Habitação, Trabalho e Desenvolvimento Social (SHTDS), da Prefeitura Municipal de Florianópolis.

Essa Divisão possui um caráter emergencial, atendendo as necessidades básicas e imediatas, através da concessão dos benefícios, sendo lhes conferidas como atribuições básicas:

Priorizar ações que atendam pessoas e grupos privados das condições mínimas de bem-estar, prestando a assistência social e proteção à família previstas na Lei Orgânica Municipal, nos artigos 138, 139, 140 e 141, bem como na Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS, de 07 de setembro de 1993.

A intervenção do Serviço Social, na Divisão de Atenção e Orientação à Família, ocorre no Projeto de Assistência Sócio-Emergencial - e no Projeto de Assistência Jurídica -, que faz parte, desde 1974, do atendimento efetuado pela divisão. Esse projeto atende à parcela populacional de baixa renda, proporcionando-lhe assistência emergencial e/ou orientações para o enfrentamento das situações problematizadas, principalmente de natureza sócio-econômica.

Com a Constituição de 1988, a assistência social passou a ser compreendida como uma política social pública, vinculada à Seguridade Social. Foi regulamentada pela Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, tornando-se *“um direito do cidadão e dever do Estado”*. Enquanto direito do cidadão e dever do Estado, a assistência social é a política que prevê, a quem necessitar, benefícios e serviços para acesso à renda mínima e atendimento às necessidades básicas.

A partir de 22 de Julho de 1996, pela Lei n. ° 4958/96, foi criado o Conselho Municipal de Assistência Social e o Fundo Municipal de Assistência Social de Florianópolis/SC. O Conselho Municipal é a instância local de formulação de estratégias e de controle de execução da política de assistência social, inclusive nos aspectos econômicos e financeiros.

Objetivo Geral

Proporcionar ao segmento populacional sócio-econômicamente carente, e domiciliado no município de Florianópolis/SC, serviços básicos de assistência social.

Principais Ações Desenvolvidas no Projeto de Assistência Sócio Emergencial

- Realização de entrevistas individuais para estudo e diagnóstico dos casos sociais;
- Plantão social para recepção e identificação dos beneficiários;
- Orientação e/ou encaminhamentos aos demais recursos comunitários;
- Acompanhamento de casos sociais de maior complexidade;
- Realização de visitas domiciliares;
- Ações integradas às demais instituições de assistência social, visando complementação dos serviços e recursos destinados aos beneficiários e a busca de alternativas para a melhoria do nível de serviços destinados à população;
- Elaboração de relatórios estatísticos, identificando as demandas;
- Atendimentos das solicitações, conforme critérios estabelecidos;
- Abordagem de rua.

Atendimentos Emergenciais – Principais Benefícios concedidos pelo Projeto de Assistência Sócio Emergencial

O atendimento as solicitações, conforme critérios pré-estabelecidos pela equipe técnica, são realizados através dos seguintes benefícios:

- Cesta Básica;
- Óculos de grau;

- Passe de ônibus municipais para tratamento de saúde;
- Auxílio Funeral;
- Suporte nutricional para lactantes do município, com leite especial;
- Material de higiene e saúde (fraldas e sondas);
- Passagem para moradores de rua e/ou andarilhos que retornam a sua cidade de origem.

Outras ações realizadas pela Divisão de Atenção e Orientação à Família

- Participação dos técnicos no Conselho Municipal de Assistência Social;
- Participação com a polícia militar para planejamento de ações conjuntas com moradores de rua;
- Abordagem e encaminhamentos de pessoas alojadas em praças, ruas e marquises, para encaminhamento à cidade de origem, resgate de vínculo familiar e/ou tratamento médico;
- Realização de planejamentos.

1.6.1 Caracterização da Atuação do Profissional de Serviço Social: Perfil do Usuário na Divisão de Atenção e Orientação à Família

A Divisão de Atenção e Orientação à Família caracteriza o perfil do usuário através do atendimento direto da Assistente Social do plantão a partir da entrevista inicial, um levantamento sócio-econômico da situação do cidadão, que, dependendo da necessidade relatada e da disponibilidade de recursos, poderá receber as seguintes formas de atendimento:

- Concessão imediata do benefício;
- Visita domiciliar;
- Estudo mais aprofundado do caso, para articular as diversas possibilidades de retorno positivo ao usuário;
- Encaminhamentos diversos para outros serviços ou organizações;
- Orientações e informações específicas, que ajudem o cidadão a melhor atender e lidar com o problema apresentado.

Cada situação é avaliada pelo profissional, que considera algumas peculiaridades. Assim são seguidos alguns critérios de elegibilidade da clientela que caracterizam o seu perfil, dentre os quais destacam-se:

- Ser morador do município de Florianópolis/SC;
- Apresentar renda familiar igual ou inferior a três salários mínimos;
- Pessoas portadoras de doenças graves e/ou crônicas, principalmente HIV, tuberculose e câncer;
- Pessoas com filhos menores em situação de risco;
- Mulheres grávidas sem condições de trabalhar;
- Pessoas idosas com baixa ou nenhuma renda;
- Morador de rua;

- Portadores de deficiência em geral, que não apresentem condições para trabalho.

Em síntese, o atendimento realizado pelo Projeto de Assistência Sócio-Emergencial, através da Divisão de Atenção e Orientação à Família, abrange a população do município, privada das condições mínimas de bem-estar, procurando cumprir as prerrogativas da Lei Orgânica Municipal. A divisão orienta e encaminha os usuários dos serviços de assistência na busca de alternativas para a solução de seus problemas.

Também presta atendimento e orientação na área sócio-jurídica aos munícipes carentes e participa de ações que visem a estruturação e funcionamento do Conselho Municipal de Assistência Social.

A seguir, no Capítulo II, demonstraremos a utilização da metodologia do trabalho adotada para o percurso da nossa experiência.

CAPITULO II

SERVIÇO SOCIAL E O SEU PROCESSO DE TRABALHO

2.1 Percurso Metodológico

Este trabalho foi realizado com base nos pressupostos da pesquisa qualitativa, possui um carácter exploratório.

De acordo com Gil (1991) as pesquisas exploratórias são: as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação profissional.

A pesquisa qualitativa objetiva, em geral, provocar o esclarecimento de uma situação para uma tomada de consciência pelos próprios pesquisados dos seus problemas e das condições que os geram, a fim de elaborar os meios e estratégias de resolvê-los. (Chizzotti, 2000: 104)

Segundo Chizzotti (2000) a pesquisa qualitativa tem alguns aspectos característicos, como:

- *Delimitação e formulação do problema*: não resulta de uma afirmação prévia e individual, formulada pelo pesquisador e para a qual recolhe dados comprobatórios;

- O pesquisador: é parte fundamental da pesquisa qualitativa deve despojar-se de preconceitos, para poder assumir uma atitude aberta a todas as

manifestações que observa, sem adiantar explicações nem se conduzir pelas aparências imediatas, a fim de alcançar uma compreensão global dos fenômenos;

- Os pesquisados: na pesquisa qualitativa, todas as pessoas que participam da pesquisa são reconhecidas como sujeitos, que elaboram conhecimentos e produzem práticas adequadas para intervir nos problemas que identificam;

O universo da pesquisa teve duas dimensões: a institucional e a do usuário.

Foram entrevistados três Assistentes Sociais das quatro que à época compunham a equipe da Divisão de Atenção e Orientação à Família. Também foram colhidos cinco depoimentos dos usuários.

- Os dados: não são coisas isoladas, acontecimentos fixos, captados em um instante de observação. Eles se dão num contexto fluente de relações.

- As técnicas: a pesquisa qualitativa privilegia algumas técnicas, tais como: observação participante, história ou relatos de vida, análise de conteúdo, entrevista não-diretiva, etc.

No trabalho, foram utilizados: observação participante, análise do conteúdo, entrevista semi-estruturada e entrevista não-diretiva.

A observação participante foi realizada no período de estágio na Divisão que ocorreu entre Julho de 2001 a Maio de 2002, período em que foi possível um contato direto com o fenômeno estudado, como também recolher as ações dos atores em seu contexto natural.

A análise do conteúdo foi realizada através da análise de textos escritos.

Os depoimentos foram colhidos através de entrevistas semi-estruturadas, que, de acordo com Gil (1991), são bastante empregadas em situações

experimentais, com o objetivo de explorar a fundo alguma experiência em condições precisas.

Adotamos, ainda, para colher os depoimentos dos usuários, o que Chizzotti (2000) chama de entrevista não-diretiva, que se caracteriza por colher informações baseadas no discurso livre do entrevistado.

2.2 Processo de Trabalho no Serviço Social / Divisão de Atenção e Orientação à Família da Prefeitura Municipal de Florianópolis

Discutir sobre a temática Processo de Trabalho no Serviço Social no momento em que toda a sociedade brasileira está atravessando uma série de transformações, decorrentes do processo de globalização e das políticas traçadas sob a ótica neoliberal, segundo Almeida (1996:24) nos coloca diante de alguns desafios: o primeiro deles é o de não caracterizar os esforços empreendidos como sendo a demarcação de mais um processo de análise da profissão em busca de rápidas e superficiais adesões; o segundo desafio, decorre do primeiro, que é, o de se buscar ultrapassar o patamar alcançado por essas mesmas produções e o terceiro pode ser localizado nas tendências e atalhos que reduzem os dilemas e problemas profissionais ao terreno das discussões técnico-instrumentais.

Condicionado por esses desafios, configura-se um novo cenário para a profissão, que é caracterizado: pelas novas demandas e novas determinações

na própria organização e dinâmica do processo de trabalho do Assistente Social.

Para melhor compreensão do processo de trabalho no Serviço Social iniciaremos nosso relato trazendo a nova configuração do trabalho de acordo com Barroco (2001: 36):

“O trabalho não é obra de um indivíduo, mas da cooperação entre os homens; só se objetiva socialmente, de modo determinado; responde a necessidades sócio-históricas, produz formas de interação humana como a linguagem, as representações e os costumes que compõem a cultura”.

O trabalho além de supor a sociabilidade e a universalidade, implica um dado conhecimento da natureza e a valoração dos objetivos necessários ao seu desenvolvimento.

Enquanto componente distintivo do homem, como um ser prático o papel do trabalho, é, portanto, histórico – por ser criador de novas necessidades - produto e criador da vida em sociedade.

Segundo Yamamoto (2001:40), o trabalho é atividade racional orientada para um fim, à produção de valores de uso, a assimilação de matérias naturais para a satisfação de necessidades humanas.

No entanto, para que exista o trabalho é necessário que haja, os meios de trabalho e a matéria-prima ou objeto sobre o qual irá se incidir a ação transformadora do trabalho.

Para Marx APUD Holanda (2002:303) “o processo de trabalho [...] é a atividade orientada a um fim para produzir valores de uso, apropriação do natural para satisfazer as necessidades humanas, condição natural eterna da vida humana e, portanto, independente de qualquer forma dessa vida, sendo antes igualmente comum a todas as suas formas sociais”.

Entendida a concepção do trabalho, a seguir, com base em três autores passaremos a apresentar alguns aspectos do processo de trabalho no Serviço Social.

Segundo Almeida (1996), o que não podemos permitir é que o debate sobre o processo de trabalho do Serviço Social se reduza ao esforço compreensivo das dificuldades em se mobilizar e operacionalizar certo acervo técnico-instrumental, ainda que essas dificuldades se inscrevam no bojo do próprio processo de trabalho, já que envolvem os meios pelos quais a prática profissional se realiza.

O profissional deve ter competência para propor e negociar junto à instituição seus projetos, a fim de defender o campo de trabalho, suas qualificações e funções profissionais.

Anterior a interlocução marxista, a ação profissional de acordo com Guerra (1995:23) referenciavam-se teoricamente a construções que, ao serem tomadas como ciências sociais particulares (Psicologia, Direito, Administração, Sociologia) eram transformadas em técnicas, e aplicadas às situações imediatas. Assim, temos para o Serviço Social a “teoria de resultados”, cujo valor residia em fornecer respostas à intervenção profissional.

A prática do profissional de Serviço Social, assim como a de outra atividade considerada trabalho, requer precisões e discriminações em relação à

transformação dos seus objetos de trabalho em produto, assim como o processo desta transformação.

De acordo com Yamamoto (1999:94) a leitura hoje predominante da prática profissional é de que ela não deve ser considerada isoladamente, em si mesma, mas em seus condicionantes sejam eles internos – os que dependem do desempenho profissional – ou externos – determinado pelas circunstâncias sociais nas quais se realiza a prática do Assistente Social.

Ainda ressalta Almeida (1996) que o processo de trabalho é, acima de tudo, uma combinação da forma e do espaço de realização da produção efetiva sob certas condições, determinadas pelas relações sociais vigentes numa dada formação social, e traduzida em normas, relações organizacionais e conteúdos.

Para pensarmos o processo de trabalho do Serviço Social, devemos levar em conta sua articulação histórica, as mudanças inerentes ao processo de desenvolvimento do capitalismo, como a centralidade que têm as relações vigentes em uma dada formação social, para a real compreensão das relações técnicas e organizacionais que lhes são inerentes.

Para que ocorra uma melhor compreensão sobre a temática processo de trabalho do Serviço Social, é necessário que os profissionais, além de levarem em conta as mudanças decorrentes da sociedade contemporânea, também obtenham uma melhor apreensão sobre a dinâmica da instituição onde atuam.

Almeida (1996) quando discute o processo de trabalho no Serviço Social considera alguns marcos importantes na sua trajetória de construção:

O primeiro refere-se sobre a compreensão da base sócio-histórica da constituição da profissão, que está ligada à questão social e à emergência do setor de serviços.

O trabalho de assistência social foi inicialmente desempenhado por voluntários, mas com o passar do tempo, reconheceu-se que as pessoas para prestarem esses serviços precisariam de treinamento. Assim, em meados de 1900 foram formadas as primeiras escolas de Serviço Social, com isso desenvolveu-se o conceito de que o Serviço Social era um processo especializado de prestação de auxílio.

No entanto, o Serviço Social emerge com força, a partir dos embates das classes sociais, originados entre a tensão capital x trabalho, onde a profissão aparece como estratégia do Estado para o enfrentamento das expressões da questão social, isto é, a profissão foi institucionalizada com a intenção de adequar a classe operária às novas condições impostas pelo processo de industrialização e o avanço do capitalismo.

Dessa forma, o Serviço Social é requisitado pelo Estado, como força de trabalho especializado, para atuar no setor de serviços, e, em particular, como executor das políticas desenhadas pelo próprio Estado no âmbito da assistência e políticas sociais, pois o mesmo passa a criar políticas públicas que redistribuiriam o valor excedente do capital.

No entanto essas políticas serviam apenas para mascarar a verdadeira intenção do capitalista, ou seja, sua verdadeira lógica era a de acumulação de riqueza, onde se criariam condições para o desenvolvimento da economia e assim assegurar a mais-valia. Seguindo essa lógica, amplia-se o setor de serviços, o que aumenta a produção de excedente.

Na medida em que o Estado obtém recursos para as políticas sociais, ele reduz as manifestações dos conflitos, pois o mesmo encobre os direitos trabalhistas, repassando-os como "favor", com isso a ideologia de

assistencialismo / paternalismo se perpetua, pois essas políticas aparecem, como uma doação do Estado e não como direitos das classes trabalhadoras.

O segundo aspecto é aquele que oferece uma rica problematização sobre a prática profissional do Assistente Social como trabalho, as políticas sociais e a assistência.

O Serviço Social é um trabalho especializado, expresso sob forma de serviços, que tem produtos: interfere na reprodução material da força de trabalho e no processo de reprodução sociopolítico ou ídeo-política dos indivíduos sociais. (Iamamoto, 1999)

O reconhecimento do Serviço Social como trabalho proporcionou à categoria configurar a sua prática como trabalho profissional, o que é um avanço, pois o Serviço Social deixa de ser tratado como uma prática abstrata.

Isso nos leva a compreender de que o agir do Assistente Social está ligado à dinâmica da sociedade contemporânea, fazendo com que a sua prática adquira a forma da sociedade onde está inserida.

Segundo Iamamoto (1997:40), a análise do Assistente Social como trabalho permite mediatizar a interconexão entre o exercício do Serviço Social e a prática da sociedade.

Compreender a prática profissional, enquanto trabalho, significa apreender que a ação realizada pelo Assistente Social é projetada anteriormente à sua execução, ela possui um caminho a ser percorrido antes de sua finalidade.

Gentili (1998) caracteriza valores de uso gerados pela profissão no mercado de trabalho, os serviços que não produzem diretamente "mais valia" mas que participam da reprodução social de diversos segmentos de trabalhadores e de "excluídos" sociais.

Segundo Marx (1982), para o trabalho reaparecer em mercadorias, tem de ser empregado em valores de uso, em coisas que sirvam para satisfazer necessidades de qualquer natureza. O que o capitalista determina para o trabalhador produzir é, portanto um valor de uso. O valor não é apenas uma decorrência da subjetividade humana, ele é produto da práxis.

Dessa forma, pode-se concluir que o Serviço Social constitui-se como uma força de trabalho assalariado e contratado no mercado, como um objeto e que dispõe meios de produção para gerar um produto. E ao vender sua força de trabalho especializada em troca do salário, o profissional entrega ao seu empregador o seu valor de uso ou o direito de consumi-la durante a jornada estabelecida.

Segundo Simionatto (1997):

“O processo de trabalho constitui-se em um processo de transformação de determinado objeto, por meio da atividade humana através de instrumentos de trabalho determinados. Ele ocorre quando um objeto é transformado em valor de uso para alguém, ou seja, converte-se em produto útil. Essa transformação requer além da atividade humana, instrumentos aperfeiçoados do ponto de vista técnico e teórico”.

A matéria prima de trabalho do Assistente Social, se encontra no âmbito da questão social em suas múltiplas expressões, tal como vivenciadas pelos indivíduos sociais em suas relações cotidianas, às quais respondem com ações, pensamentos e sentimentos.

Segundo Yamamoto (1997:13), a questão social é o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que têm uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação de seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade.

A questão social se materializa nas desigualdades sociais, econômicas, políticas e culturais, que são conseqüências do modelo econômico do país.

Assim, para que se compreenda melhor as novas mediações nas quais vem se expressando a questão social, é de fundamental importância que o profissional: apreenda as desigualdades sociais e suas múltiplas expressões na atualidade, e elabore formas de resistência para combatê-las.

Podemos dizer que a questão social que se expressa em maior escala no Serviço Social da Divisão de Atenção e Orientação à Família é a miséria, desvelada pela crise sócio-política-econômica e suas conseqüências.

Tal afirmação pode ser visualizada nos depoimentos das Assistentes Sociais, referindo-se às demandas dirigidas ao Serviço Social da Divisão de Atenção e Orientação à Família e, em especial, no Projeto de Assistência Sócio Emergencial:

“Pessoas de todas as faixas etárias, oriundas de todos os bairros e comunidades de Florianópolis (inclusive da grande Florianópolis), apresentando situação de carência sócio-econômica bastante acentuada...”
(Dep. 01)

“Trabalha-se, sobretudo, com o lado mais bruto e difícil da vida do usuário, a fome, a doença, o

sofrimento humano, isso tudo frente a uma concepção de homem e mundo que, muitas vezes não privilegia a necessidade humana..." (Dep. 02)

"Pessoas sócio-economicamente carentes, de (o a 100 anos) provenientes dos bolsões de pobreza, interior da ilha, centro e continente..." (Dep. 03)

Entretanto, os profissionais nem sempre se referem ao seu objeto de trabalho como algo claro ou sabido, assim o desconhecimento da matéria prima de seu trabalho contribui para que o profissional deixe de ser sujeito de suas ações e consciente dos efeitos que elas possam provocar nos processos sociais e das múltiplas expressões da questão social.

Assim, a prática profissional acaba institucionalizada, isto é, os profissionais sequer conseguem apreender o seu objeto de trabalho, correndo risco de exercer uma prática burocrática e rotineira, preocupada apenas em dar conta das atribuições que a instituição empregadora demanda. Isso é considerado por Gentili (1998:47) como trabalho em migalhas.

Vale ressaltar que, o acompanhamento dos processos sociais e a pesquisa da realidade social passam a ser componentes indissociáveis do exercício profissional, e não atividades complementares, que podem ser eventualmente realizadas, quando se dispõe de tempo e condições favoráveis.

Acrescenta ainda Gentili (1998) que é necessário aos profissionais da prática que ampliem suas noções, tomando o seu objeto a partir das relações que os mesmos estabelecem com os usuários, visto que o objeto de trabalho do Serviço Social se transforma em matéria prima, através do planejamento e da implementação de ações que, efetivamente, transformem os usuários de uma demanda a ser atendida em usuários dos serviços profissionais.

Segundo (Iamamoto, 1997: 42):

“O conhecimento da realidade deixa de ser um mero pano de fundo para o exercício profissional, tornando-se condição do mesmo, do conhecimento do objeto junto ao qual incide a ação transformadora ou seu trabalho”.

É este conhecimento que possibilita ao Assistente Social, pensar melhor a realidade, assim podendo transformá-la da melhor maneira possível.

Outro elemento que constitui o processo de trabalho são os instrumentos de trabalho, que são necessários ao trabalhador, pois servem para transformar o objeto sobre o qual está trabalhando. O Assistente Social também se utiliza de instrumentais técnico operativos, tais como: reuniões, palestras, encaminhamentos, entrevistas, entre outros.

Nos depoimentos colhidos junto aos profissionais que atuam na Divisão de Atenção e Orientação à Família e, em especial, no Projeto de Assistência Sócio Emergencial, observa-se que, em ambos os depoimentos, os profissionais reconhecem o instrumental técnico-operativo.

“O instrumento principal do Assistente Social é a entrevista; é nesta que a nossa percepção se lança com mais profundidade, principalmente quando as entrevistas são mais objetivas...” “... completamos com visitas domiciliares os atendimentos que demandam uma atenção maior...” (Dep. 01).

“Entrevista, visita domiciliar e reuniões técnicas são os mais utilizados”. (Dep. 02)

“Entrevistas, contatos com outras entidades, visitas domiciliares, relatórios técnicos, reunião de avaliação, planejamento, veiculação de informações”.(Dep. 03)

De acordo com Mioto (2001), a entrevista tem como objetivo, através da abordagem dos sujeitos envolvidos na situação sobre a qual o assistente social deverá emitir o parecer, conhecer a situação, de forma abrangente e profunda. Por isso, a entrevista deve permitir que a relação estabelecida através dela seja configurada especialmente pelo entrevistado, ou seja, que ela seja menos diretiva possível.

A entrevista pode ser realizada tanto individualmente, como em conjunto (por exemplo: um casal, uma família). As entrevistas conjuntas referem-se geralmente a entrevistas familiares, o que possibilita uma melhor compreensão da dinâmica e estrutura da família, facilitando um melhor entendimento das relações entre os sujeitos da mesma.

Exemplo abaixo comprova essa afirmação efetuada:

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO REALIZADO NA DIVISÃO DE ATENÇÃO E ORIENTAÇÃO À FAMÍLIA

Data: 09 de novembro de 2001

Dia da Semana: Sexta-feira

Tipo de Atendimento: Concessão do Benefício Material de Higiene e Saúde (Fraldas Descartáveis)

Local: P.M.F. – Divisão de Atenção e Orientação à Família.

I – IDENTIFICAÇÃO

Nome: V.S

Data de Nascimento: 21/04/1978 Idade: 23 Sexo: Feminino

Local de Nascimento: Florianópolis – SC Estado Civil: Solteira

Escolaridade: nenhuma

Endereço Residencial: Rua Nemésio Coelho, n.º 197

Ponto de Referência: Bar do Assis

Bairro: Ponta das Canas

Local: Florianópolis – SC

II – DESCRIÇÃO DO ATENDIMENTO

No dia 09 de novembro de 2001, atendemos a usuária N.D.S., viúva, natural de Florianópolis, mãe de 04 filhos. Veio a esta Divisão, com o intuito de solicitar o benefício material de higiene e saúde (fraldas), para sua filha V.S. que tem 23 anos e é paraplégica desde os quatro anos de idade. Sua doença é devido à duas crises de paralisia infantil que teve quando criança.

A Sr.^a N.D.S. não pode trabalhar fora, pois sua filha é completamente dependente e as duas moram sozinhas. Apenas recebe o benefício de prestação continuada (B.P.C.), portanto, não dispõe de recursos financeiros para comprar as fraldas, e como V.S. vive acamada, necessita do uso das fraldas, pois as de pano a deixam com escaras.

III – ANÁLISE

Em decorrência de não possuímos a quantidade necessária do referido benefício e de recursos para atender toda a demanda, determinamos que os casos de dermatite não serão atendidos; os usuários beneficiados serão os portadores de deficiência múltipla (física e mental), os que não conseguem controlar esfínteres e os que vivem acamados.

A usuária em questão mora com a mãe, que é viúva, e recebe apenas um salário mínimo, que corresponde a uma pensão deixada pelo seu marido. Mas a mesma tem muitos gastos com medicamentos e alimentação, pois como a usuária vive acamada e não consegue firmar-se sentada para comer, a dieta tem que ser pastosa, sendo a maior parte feita de vitaminas em pó, que não se encontram nos postos de saúde, portanto, têm que ser compradas.

IV – PROCEDÊNCIA

A partir dos critérios que circunscrevem o fornecimento do benefício, e mediante a situação e a necessidade apresentadas, concluímos que a usuária receberá o benefício material de higiene e saúde (fraldas) por período indeterminado e/ou enquanto perdurar a situação.

As reuniões são de fundamental importância, pois, através delas, é possível avaliar a efetividade do trabalho que está sendo desenvolvido, como também introduzir as modificações necessárias para um melhor desenvolvimento da prática profissional.

Exemplo abaixo comprova a afirmação efetuada:

RELATÓRIO DE REUNIÃO

Data: 16/11/2001

Dia da Semana: Sexta-feira

Tema: Planejamento – Avaliação das Atividades

Participantes: Técnicos (Assistentes Sociais)

Funcionários

Estagiários de Serviço Social

Local: P.M.F. – Divisão de Assistência Pública e Cidadania

I – PAUTA

- Horário de Atendimento
- Cumprimento do horário
- Benefícios

II – DESCRIÇÃO DA REUNIÃO

No dia 16 de Novembro de 2001, a partir das 14:00 h de sexta-feira, deu-se início à reunião a qual teve como tema o planejamento – avaliação das atividades, sendo pontuados os seguintes assuntos:

1- *Em relação ao atendimento da Divisão, ficou decidido que seria nos dois períodos, pois houve um aumento na demanda, já que o setor que atuava no Continente passou a utilizar o mesmo espaço;*

2 – *No que diz respeito ao cumprimento de horário, os funcionários que não o cumprirem corretamente receberão advertência;*

3 – Em relação aos benefícios que seguem:

Passe para tratamento de saúde: o usuário deverá apresentar encaminhamento datado sobre o referido mês em que for solicitado o benefício;

Cesta Básica: prioridade para pessoas idosas com baixa ou nenhuma renda, deficientes físicos, gestantes a partir do oitavo mês (por três vezes) e famílias com mais de duas crianças. Também se relatou para que se tente atender os casos sem manter vínculo com a instituição

Óculos de grau: será fornecido apenas com a apresentação de receita médica (xerox), comprovante de renda, comprovante de residência do ano corrente e documento de identidade;

Leite em pó comum: esse leite será distribuído para idosos ou pessoas que tomarem remédios controlados ou que venham com encaminhamento médico, explicando a necessidade do uso.

A partir dos dados mencionados, deu-se por encerrada a reunião.

III – ANÁLISE

As reuniões acontecem a partir do momento em que algum problema é identificado, ou quando acontece algo novo que precisa ser discutido e/ou

apresentado. No entanto, não há um cronograma específico. Apenas acontece de forma improvisada, o que compromete sua eficácia.

IV – PROCEDÊNCIA

A partir dos dados mencionados, foi determinado que as etapas da reunião em relação a horário de atendimento e funcionamento, benefícios, entre outros deverão ser cumpridas, para não comprometer a qualidade nos atendimentos realizados na Divisão.

Segundo Mito (2001), as visitas domiciliares se caracterizam como sendo a realização de entrevistas (individuais ou conjuntas) e observação na residência dos sujeitos envolvidos na situação. Têm como objetivo conhecer as condições (residência, bairro) em que vivem tais sujeitos e apreender aspectos do cotidiano das suas relações, aspectos que geralmente escapam às entrevistas de gabinete. Como não foram realizadas pela estagiária visitas domiciliares, deixamos de apresentar a síntese, compreendendo, no entanto, sua importância para complementação do estudo de caso.

Uma vez que há dificuldade de articulação entre pensamento e ação, os profissionais se colocam no senso comum, impossibilitando assim, a criação de propostas profissionais efetivas.

Para a concretização do trabalho do Serviço Social, é necessário que haja, o instrumental técnico-operativo, mais o mesmo deve estar aliado a uma base teórico-metodológica, bem como o profissional deve ficar atento a dinâmica da sociedade. Para que isso ocorra, é necessário que o profissional destine um

tempo do seu trabalho para a pesquisa o, que, em muitas instituições, é quase impossível.

Segundo Yamamoto (1997:42):

“Pesquisar e conhecer a realidade é conhecer o próprio objeto de trabalho, junto ao qual se pretende introduzir ou impulsionar um processo de mudanças”.

Ainda vale ressaltar que toda pesquisa contribui para o aumento do conhecimento, ou muda sua opinião sobre o conhecimento já adquirido, seja qual for o assunto a ser pesquisado.

É importante frisar que a diversidade de práticas exercidas pelos profissionais do Serviço Social nos campos onde opera, exige, em determinados espaços, saberes diferenciados o que implica na utilização de recursos metodológicos e instrumentos de trabalho específicos.

Porém, apesar de algumas práticas exigirem, em determinados campos de atuação, a ampliação de seus instrumentos de trabalho, outros não se alteram.

Outra questão a ser considerada, é a compreensão que o profissional do Serviço Social tem com relação à instituição.

De acordo com Yamamoto (1997), o Assistente Social não detém todos os meios necessários para a efetivação de seu trabalho, ele depende, principalmente, dos recursos previstos nos programas e projetos da instituição que a requisita; assim, a instituição organiza o processo de trabalho do qual ele participa.

Compreender o papel da instituição para a profissão se torna muitas vezes um elemento fundamental para a realização do seu trabalho. No entanto, muitas vezes a instituição não é vista pelos Assistentes Sociais como um meio fundamental para a realização de sua prática, mas sim como mera empregadora.

A dificuldade de perceber a instituição como organizadora do trabalho profissional acaba impedindo o profissional de visualizar melhor o produto do seu próprio trabalho.

Diante de todas as questões trazidas nos depoimentos dos profissionais do Serviço Social, da Divisão de Atenção e Orientação à Família, constatamos que alguns profissionais encontram dificuldades em identificar o produto de seu trabalho. Entretanto, num dos depoimentos, o Assistente Social consegue melhor identificar o resultado de sua prática.

Todo trabalho resulta em um produto, assim, o trabalho realizado pelo assistente social possui finalidades, objetivos, metas e resultados que correspondem a determinadas necessidades trazidas pelos usuários dos serviços. Quando o Assistente Social viabiliza o acesso a uma cesta básica, por exemplo, o seu trabalho resulta em algo que é material e corresponde a uma necessidade.

Mas, nem todos os produtos ou resultados dos trabalhos realizados são visíveis. Então, emerge a dificuldade de alguns profissionais em reconhecerem o resultado do seu trabalho. O produto do trabalho do Assistente Social nem sempre possui um efeito material, isto é, não resulta apenas em objetos úteis, mas é socialmente objetivo.

“... o reconhecimento, por parte do Assistente Social do produto de seu trabalho, não é só importante para localizar melhor os limites e alcances de sua atuação, mas para a verificação do significado social do Serviço Social como profissão que deve dar certas respostas sociais”.(Almeida, 1996: 45).

Embora alguns dos profissionais entrevistados não visualizem de maneira clara o que produzem, pode-se concluir que o produto de seu trabalho se expressa de forma socialmente objetiva, uma vez que, ao “amenizar” os conflitos apresentados pelos usuários de seus serviços, esses profissionais possibilitam que esses sujeitos se reproduzam socialmente.

O depoimento dos Assistentes Sociais, onde se referem sobre o produto do seu trabalho, ilustra melhor essa questão:

“... sentimos que, na relação assistente social – usuário, o ultimo tem antes de tudo desejo de se colocar, de dizer para alguém o que está sentindo, o seu problema atual, muitas vezes, não é uma necessidade material, e sim uma grande necessidade de pedir opinião para ajudá-lo na decisão, e é neste momento que temos o maior cuidado de não sugerir nada que possa chocar com a cultura, religião, ponto de vista, e, sobretudo com o olhar que ele tem sobre a questão que esta levantando”.(Dep.01)

“Minimiza temporariamente através da concessão de benefícios e outras providências, o risco vivido pelo usuário: fome, saúde, desnutrição, etc...” (Dep. 03)

Contudo, podemos concluir que o Assistente Social interfere na produção material e social através da força de trabalho e através dos serviços sociais previstos nos programas nas diversas áreas de atuação. A ação do Assistente Social é socialmente necessária, pois incide sobre questões que dizem respeito à sobrevivência daqueles que necessitam do trabalho como forma de garantia a sua sobrevivência.

Segundo Gentilli (1998:121), há situações na assistência social, ainda hoje, onde o objeto de trabalho profissional encontra-se configurado na ajuda social estrito senso. Esta característica decorre da própria natureza do setor de política (assistência) no qual o assistente social realiza várias formas de atendimentos assistências, para as quais utiliza várias possibilidades técnicas, independente de sua identidade ideológica. Também, o produto da ação profissional, assim como sua efetividade, está na dependência do jogo das forças sociais que se articulam para delimitar, implementar e assegurar tais políticas.

Enfim, o Serviço Social é uma profissão reconhecida por toda a sociedade, e seus serviços são requeridos sempre que há necessidade.

2.3 Questão social: objetivo no processo de trabalho no Serviço Social

Conforme Yamamoto (1997), a reflexão sobre o trabalho profissional necessita apreender a realidade, na qual estamos inseridos, munindo-se de dados, informações e indicadores que possibilitem identificar as expressões

particulares da questão social, assim como os processos sociais que se reproduzem, pois é a partir da questão social que se pode ler, descrever e problematizar as sociedades em sua história, seus dilemas e suas perspectivas de futuro.

A questão social, em suas múltiplas expressões, 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.

Como já citado, vale ressaltar que as expressões da questão social são a matéria-prima, ou o objeto do trabalho do profissional. Pesquisar e conhecer a realidade é conhecer o próprio objeto de trabalho, junto ao qual se pretende induzir um processo de mudança.

Para que se possa problematizar a questão social, é necessário uma análise de sua inserção no espaço e tempo, ou seja, verificar em que condições e momento estão sendo postas. A questão social vem sendo reforçada, renovada, pelos novos conflitos gerados a cada momento em que ela se incorpora.

Segundo Arcoverde (1999), a questão social é tema recorrente e objeto de intervenção desde o início da profissão.

Compreender a questão social, em seu contexto atual requer, além de uma análise crítica dos processos históricos, pelos quais passaram as sociedades, a captação das políticas traçadas. Portanto, compreender a questão social nos exige problematizar alguns dilemas da sociedade contemporânea.

Arcoverde (1999) ressalta que a questão social brasileira apresenta maior gravidade, pela intensidade com que atinge não apenas determinados setores, mas todos os setores e classes sociais. "... a questão social brasileira, em suas

variadas formas, tem, na desigualdade e na injustiça social ligadas à organização do trabalho e à cidadania, seu núcleo orgânico. Resulta da estrutura social produzida pelo modo de produção vigente e pelos modelos de desenvolvimento que o país experimentou”.

Conseqüentemente, as transformações que vêm ocorrendo na sociedade contemporânea afetam o conjunto da vida social como um todo, isto se torna perceptível, se visualizarmos as demandas que hoje se apresentam ao Serviço Social da Divisão de Atenção e Orientação à Família.

Através dos relatórios existentes na Divisão de Atenção e Orientação à Família é possível identificar que, cada ano que passa, ocorre um aumento significativo das demandas trazidas à instituição para solução de problemas e dificuldades que lhes atinge.

As demandas, apresentadas ao Serviço Social da Divisão de Atenção e Orientação à Família, geralmente são caracterizadas por pessoas de baixo poder aquisitivo e/ou nenhum, baixo nível de escolaridade e, em sua maioria, mulheres.

Segundo Yamamoto (1997:14):

“A tarefa do Assistente Social é não só decifrar as formas e expressões da questão social na contemporaneidade, mas atribuir transparência às iniciativas voltadas à sua reversão e/ou enfretamento imediato”.

Pode-se dizer que a questão social mais trabalhada na Divisão de Atenção e Orientação à Família, como dito anteriormente, é a miséria, em suas variadas

expressões, ou seja, a mulher que vem em busca de alimentos para seus filhos, porque não consegue sustentá-los; o doente que vem em busca do vale transporte para seu tratamento, pois não tem condições de comprá-lo; ou a filha que vem em busca de fraldas para seu pai ou sua mãe, pois os mesmos não têm como comprá-las. Trabalha-se, também, com outras questões, como saúde, educação, habitação.

Para ilustrar o que Yamamoto diz anteriormente, transcreveremos alguns depoimentos colhidos junto aos usuários da Divisão de Atenção e Orientação à Família. São eles, expressão da miséria que emerge da questão social.

A luz do que preconiza o Código de Ética do Serviço Social, apresentaremos esses depoimentos.

“Apesar de não conseguir o que vim buscar fui bem atendida e pude tirar algumas dúvidas sobre o meu problema”.

(Art. 5º b) Garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e conseqüências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos usuários, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos profissionais, resguardados os princípios deste Código. (Código de Ética, 1997:23)

“Como posso ficar esperando para conseguir o que vim buscar? Porque, se vim, necessito com urgência”.

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. (Código de Ética, 1997:17)

“Hoje em dia, está tudo tão difícil que o mínimo que conseguimos já é muito, mesmo não tendo conseguido os meus remédios, fui orientada em relação ao que poderia fazer, mas não acredito que vá resolver meu problema”.

(Art. 5º c) Democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários. (Código de Ética, 1997:23)

“Quando tem eleição, todos falam que vão lutar pelos nossos direitos, mas depois que ganham fica tudo igual”.

Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida. (Código de Ética, 1997:17)

Diante das problemáticas expostas, pode-se concluir que a maior parte da população é excluída ao acesso a bens, direitos e serviços, garantidos por lei, gerados pela nação. Em outras palavras, todo brasileiro segundo a Constituição, tem direito à saúde, mas os excluídos têm acesso ao pronto-socorro, onde é

tratado emergencialmente e deixado à sua própria sorte. Todo brasileiro tem direito à habitação, mas os excluídos têm que viver nos barracos da favela ou nos cômodos de cortiços. Todo brasileiro tem direito à educação, mas os excluídos têm acesso à escola pública que, trata de expulsá-los, através de programas que os levam à reprovação ou à evasão.

“O Serviço Social é uma profissão que tem características singulares. Ela não atua sobre uma única necessidade humana, nem tão pouco se destina a todos os homens de uma sociedade, sem distinção de renda ou de classe. Sua especificidade está no fato de atuar sobre todas as necessidades humanas de uma dada classe social, ou seja, formadas pelos grupos subalternos, pauperizados ou excluídos dos bens, serviços e riquezas dessa mesma sociedade. (Netto, 1987:51)”.

Enfim, todo brasileiro é igual perante a lei, mas só terá direito a justiça se puder pagar por ela, e para mudar essa situação, o Assistente Social precisará ter sua atuação firmada no seu Código de Ética, principalmente, não esquecendo de fazer a **“opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação – exploração de classe, etnia e gênero”** (Código de Ética, 1997:18).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho não tem a pretensão de delinear conclusões, pois o Processo de Trabalho do Assistente Social não é algo linear, porque, além da questão social, injunções de toda ordem, em especial as político-administrativas, permeiam a atuação do profissional de serviço social.

No entanto, levantamos alguns pontos que julgamos essenciais.

Como já citamos, a Prefeitura Municipal de Florianópolis, como instituição pública de caráter governamental, preocupada com o desenvolvimento do município e com o bem-estar de seus munícipes, realiza, desde longa data, serviços de assistência por meio de aplicação de verbas destinadas a esse fim.

Esses serviços têm uma demanda que vem aumentando a cada ano, e pode-se dizer que isso se deve à revolução estrutural dos espaços urbanos, que praticamente está acabando com a população rural, fazendo com que aconteça a expansão dos centros urbanos. Ocorre, então, grande aglomeração populacional, o que, além de fazer crescer a necessidade de construção de habitações e infra-estrutura, soma-se a isso a questão do trabalho/emprego. Como o mercado não consegue absorver a demanda, essa situação faz crescer o aumento da procura pelos serviços de assistência.

A questão social, em suas múltiplas expressões, provoca a necessidade da ação profissional junto à criança, ao adolescente, ao idoso, a situações de violência contra mulher, à luta pela terra, etc.

Assim, a Divisão de Atenção e Orientação à Família, como as outras divisões vinculadas à Secretaria de Habitação, Trabalho e Desenvolvimento

Social, representam a Prefeitura Municipal de Florianópolis no enfrentamento da questão social.

A Divisão tem como objetivo proporcionar ao segmento populacional sócio-economicamente excluído e domiciliado no município de Florianópolis/SC, serviços de assistência social, mas as demandas dos usuários ainda não encontram respostas adequadas, mesmo estando apoiadas pelo seu direito de cidadão.

Isso se deve, em grande parte, à inadequação e à fragmentação das políticas públicas ainda não assumidas devidamente como dever pelo poder público.

Podemos ver, no Art. 1º da Lei Orgânica da Assistência Social, que, teoricamente, os direitos são adquiridos por lei, mas, como já citado, o que falta é alguém para assumi-los.

Art. 1º - A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.

Finalmente, a recomendação é de que, além da luta pela adequação das estruturas públicas, para poder responder as expressões da questão social, os Assistentes Sociais procurem, cada vez mais, aprofundar a compreensão sobre o Processo de Trabalho do Serviço Social. Só assim será possível avançar na tarefa do Assistente social, na tentativa de aproximar o poder público das verdadeiras necessidades da população em busca de seus direitos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, N. L. T. **Considerações para o exame do processo de trabalho do Serviço Social.** In: Revista Serviço Social e Sociedade (52). São Paulo: Cortez, 1996.

ANTUNES, R. **Dimensões da crise e metamorfoses do mundo do trabalho.** In: Revista Serviço Social e Sociedade (50). São Paulo: Cortez, 1996.

----- **Adiós al Trabajo? Ensayo sobre las metamorfosis y la centralidad del mundo de trabajo.** São Paulo: Cortez, 2001.

ARCOVERDE, A. C. B. **Questão Social no Brasil e Serviço Social.** In: Capacitação em Serviço Social e Política Social (módulo 02). Brasília: CEAD, 1999.

BARROCO, M. L. S. **Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos.** São Paulo: Cortez, 2001.

BENTO, A. **Serviço Social e Processo de Trabalho nas Varas de Família do Fórum de Florianópolis.** TCC. Florianópolis, 1999.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais.** 4ª ed. São Paulo: Cortez, 2000.

Código de Ética do Assistente Social. Lei Nº 8.662/93 de regulamentação da profissão. 3ª ed. ver. E atual. Brasília, 1997.

FERREIRA, J. P. **Enciclopédia dos Municípios Brasileiros.** Instituto de Geografia e Estatística – IBGE. Vol. 32. Rio de Janeiro, 1959.

GENTILLI, R. **Representações e Práticas – identidade e processo de trabalho no serviço social.** São Paulo: Veras, 1998.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1991.

GUERRA, Y. **A instrumentalização do serviço social**. São Paulo: Cortez, 1995.

----- **Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social**.

In: Revista Serviço Social e Sociedade (62). São Paulo: Cortez, 2000.

HOLANDA, M. N. A. B. **O trabalho em sentido ontológico para Marx e Lukács: algumas considerações sobre trabalho e Serviço Social**. In: Revista Serviço Social e Sociedade (69). São Paulo: Cortez, 2002.

IAMAMOTO, M.V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 1999.

----- **O serviço social na contemporaneidade: dimensões históricas, teóricas e ético-políticas**. Fortaleza: Mimeo, 1997.

----- **Trabalho e Indivíduo Social**. São Paulo: Cortez, 2001.

LEI ORGÂNICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL – LOAS. Congresso Nacional, 1993.

MARX, K. **O Capital**. São Paulo: Difel, 1982 – vol.01.

MIOTO, R. C. **Perícia Social: proposta de um percurso operativo**. In: Revista Serviço Social e Sociedade (67). São Paulo: Cortez, 2001.

OLIVEIRA, H. M. J. **Assistência Social: do discurso do Estado à prática do Serviço Social**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 1996.

PEREIRA, P. A. P. **Sobre a Política de Assistência Social no Brasil**. In: Política Social e Democrática. Rio de Janeiro: Cortez, 2001.

PLANO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. Prefeitura Municipal de Florianópolis / Secretaria de Habitação, Trabalho e Desenvolvimento Social – 2002 / 2005.

ROLNIK, R. **É possível uma política urbana contra a exclusão.** In: Revista Serviço Social e Sociedade (72). São Paulo: Cortez, 2002.

SÁ, M. E. R; BARBOSA, M. J. S. **A cidade, a reestruturação produtiva e a nova ordem mundial.** In: Revista Serviço Social e Sociedade (72). São Paulo: Cortez, 2001.

SIMIONATO, I. **O processo de trabalho.** Texto digitado. Florianópolis, 1997.

SIANO, J.A. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL.** São Paulo: Rideel, 2000.

SPOSATI, A.O.; FALCÃO, M.C.; FLEURY, S.M.T. **Os Direitos (Dos Desassistidos) Sociais.** 3ª ed. São Paulo: Cortez, 1995.

ANEXOS

ANEXO 01 – Depoimento dos Assistentes Sociais da Divisão de Atenção e Orientação à Família – Prefeitura Municipal de Florianópolis

DEPOIMENTO 01

1 – Quais as demandas dirigidas - ao Projeto de Assistência Sócio Emergencial – da Divisão de Atenção e Orientação à Família?

Pessoas de todas as faixas etárias, oriundas de todos os bairros e comunidades de Florianópolis (inclusive da Grande Florianópolis) apresentando situação de carência sócio – econômica bastante acentuada, que solicitam os mais variados tipos de atendimento, seja de: cesta básica, leite, medicamentos, óculos, passe para tratamento de saúde, passe para procura de trabalho, material de higiene e saúde (fraldas e sondas), solicitações para pagamentos de exames, busca de documentos (taxa para pagamento, fotos, certidões e etc) pedidos de orientação e encaminhamentos.

2 – Você reconhece o objetivo de seu trabalho?

A prática do assistente social no Projeto de Assistência Sócio Emergencial objetiva acolher os usuários que apresentam carência sócia econômica – reconhecemos nossa ação como ponto de partida junto ao usuário, para que ele se sinta sujeito de sua própria transformação (mudança de atitude em relação a sua dificuldade atual) restabelecimento de sua auto-estima, resgate de sua cidadania, restabelecimento de laços importantes para sua determinação. Nesse acolhimento a intervenção do assistente social é fundamental, esclarecer o que o projeto pode fazer por ele neste momento, os limites que o setor apresenta para atender todas as suas necessidades, os caminhos que conseguimos apontar para a busca de outros benefícios necessários e principalmente, visualizar com o usuário que os benefícios concedidos naquela situação servirão de estímulo para sair daquela situação de impotência temporária, que ele não interrompa nasa do que está fazendo em

função daquela dificuldade, por exemplo, não tire seu filho da escola, não descuide de seu tratamento no posto médico, não fique agressivo com familiares, assim ele estará mostrando que mesmo apesar das suas carências está forte para tomar decisões.

3 – Quais os instrumentos de trabalho que você utiliza no seu fazer?

Considero como instrumento principal do assistente social a entrevista, é nesta que a nossa percepção se lança com mais profundidade, principalmente quando as entrevistas são mais objetivas em que o usuário coloca com clareza sua dificuldade material. Nas situações conflitivas, em que estão envolvidas outras questões de ordem familiar, de vizinhança, de convivência, de rejeição, (no caso mais de uma família morando no mesmo teto). Completamos com visitas domiciliares os atendimentos que demandam uma atenção maior, mesmo sendo o projeto caracterizado como emergencial. Para que possamos ter subsídios para realizar um encaminhamento para um outro projeto de rede municipal ou mesmo para identificar recursos de outras entidades.

4 – Você pode identificar os resultados de sua ação?

No tempo que temos de experiência com usuários de um setor de assistência social, não se pode precisar as mudanças que ocorrem, as transformações, a mudança de conceitos, a visão da realidade a cerca da problemática que os motivou a procurar os serviços de assistência social. Sentimos que na relação assistente social e usuário, o ultimo tem antes de tudo desejo de se colocar, de dizer para alguém o que esta sentindo, o seu problema atual, muitas vezes não é uma necessidade material, e sim uma grande necessidade de pedir opiniões para ajudá-lo na decisão, e é neste momento que temos o maior cuidado de não sugerir nada que possa chocar com a cultura, religião, ponto de vista, e, sobretudo com o olhar que ele tem sobre a questão que ele está levantando. Cada ser humano é único e as mudanças não podem

ser esperadas como algo matemático, respeitar as diferenças e dar apoio a escolhas ainda é o melhor caminho.

5 – Qual a sua compreensão sobre o papel da instituição para o Serviço Social?

Como assistente social da Prefeitura Municipal de Florianópolis à muitos anos, vejo que o trabalho social sempre foi prioritário, independente desta ou daquela administração, algumas deram maior ênfase a alguns trabalhos voltados para infância e adolescência, outras para questão habitacional e outras voltaram seu olhar para a população de rua, etc. Mas na realidade, cada vez mais o Poder Público deverá estar sensível e adaptar suas políticas ao bem estar social. Não se constrói uma sociedade a partir da miséria, do desemprego, da impotência, da falta de perspectiva, da alienação. O papel do assistente social sempre deverá ser de articulação e de vanguarda, na implantação de programas ousados que demonstram a vontade da comunidade se organizar e reivindicar seus direitos com plena consciência de seus deveres, de vislumbrar horizontes e de sentir capaz de realizar as mudanças que ele deseja para si e para sua comunidade.

Depoimento dos Assistentes Sociais da Divisão de Atenção e Orientação à Família – Prefeitura Municipal de Florianópolis

DEPOIMENTO 02

1 – Quais as demandas dirigidas - ao Projeto de Assistência Sócio Emergencial – da Divisão de Atenção e Orientação à Família?

Considerando que a Divisão de Atenção e Orientação à Família é o mais tradicional serviço de assistência social de um município e sendo o nosso setor referencia da capital, recorrem até nós as mais variadas demandas das diversas áreas, educação, saúde, habitação, seguridade social, jurídica, trabalho e assistência propriamente dita, isso tanto no aspecto objetivo no fornecimento do benefício concreto (cesta básica, passe, óculos, fraldas, sondas, etc.) quanto no sentido subjetivo, sobretudo no que diz respeito aos relacionamentos familiares (conflitos familiares). Trabalha-se, sobretudo com o lado mais bruto e difícil da vida dos usuários, a fome, a doença, o sofrimento humano, isso tudo frente a uma concepção de homem e mundo que muitas vezes não privilegia a necessidade humana.

2 – Você reconhece o objetivo de seu trabalho?

Sim. Pois no desenvolvimento do trabalho, a instituição executa a política social no município através da prestação de serviços sociais. Isso acontece seja através do fornecimento de benefícios concretos ou através de serviços orientativos ou articulações com outros serviços sociais.

3 – Quais os instrumentos de trabalho que você utiliza no seu fazer?

Utilizo: entrevista visita domiciliar e reuniões técnicas que são os mais utilizados.

4 – Você pode identificar os resultados de sua ação?

Com a municipalização da assistência social (1990/LOAS), tornou-se a principal responsável pela prestação de serviços de assistência e por isso fundamental no planejamento e execução das mesmas. É a Prefeitura a porta de entrada do morador da cidade (tanto para o que contribui quanto para aquele que utiliza os serviços), na área da educação, na área da saúde, e outros tantos serviços prestados pela instituição.

É função também da assistente social identificar as problemáticas sociais do município, a realidade concreta do usuário da assistência que se constituem na inter-relação entre a realidade social objetiva e a realidade social subjetiva.

Neste sentido penso que a universidade tem um papel fundamental uma vez que fornece o alicerce científico para que o futuro profissional tenha condições de atuar na realidade. Ao meu ver, a universidade em algumas áreas do serviço social, ainda não qualifica o acadêmico para a intervenção. Vejo essa carência tanto no trabalho de planejamento social, quanto na dificuldade da composição das equipes interdisciplinares. Às vezes parece que o aluno fica “meio perdido”. Talvez os novos campos sejam mais ricos no uso das novas tecnologias de trabalho, tenha profissionais mais preparados, qualificados, mais comprometidos com a profissão e logo como próprio aluno.

Penso que deve haver cuidado de que seja indicado campo de estágio no qual o aluno possa apreender a prática do serviço social, que possa participar das etapas de planejamento, execução e avaliação dos trabalhos e não apenas ficar na sombra do assistente social. Que o aluno possa realmente atuar e não participar apenas das ações rotineiras ou executar tarefas mais simples da instituição. Isso exige que a supervisão acadêmica cobre da instituição uma postura mais responsável pela aprendizagem, pois essa é uma relação que se for bem articulada, favorece a ambos.

Infelizmente hoje ainda temos alunos que se formam e não se sentem aptos a desenvolver determinados projetos que são da especificidade do Serviço Social.

Depoimento dos Assistentes Sociais da Divisão de Atenção e Orientação à Família – Prefeitura Municipal de Florianópolis

DEPOIMENTO 03

1 – Quais as demandas dirigidas - ao Projeto de Assistência Sócio Emergencial – da Divisão de Atenção e Orientação à Família?

Pessoas sócio-economicamente carente, de (0 a 100) anos, provenientes dos bolsões de pobreza, interior da ilha, centro e continente que vêm a divisão em busca de benefícios, serviços, orientações e/ou encaminhamentos.

2 – Você reconhece o objetivo de seu trabalho?

Sim. Através da entrevista, da orientação, o serviço social auxilia o usuário em situação emergencial como a fome, a desnutrição, a falta de saúde, ou não acesso à rede, através de concessão de benefícios como: cestas alimentares, passe para tratamento de saúde, fraldas geriátricas e infantil, óculos, auxílio funeral. Além dessas, com as ações municipalizadas, o município através deste setor vem fazendo estudos sócio econômico para concessão de benefícios federais e estaduais (aparelho auditivo, próteses, etc...). Também vem fazendo visitas domiciliares respondendo denúncias ao Ministério Público e outros órgãos do governo. Faz também encaminhamentos para outros recursos comunitários.

3 – Quais os instrumentos de trabalho que você utiliza no seu fazer?

Utilizo: entrevistas, contatos com outras entidades, visitas domiciliares, relatórios técnicos, reuniões de avaliação, planejamento e veiculação de informações.

4 – Você pode identificar os resultados de sua ação?

Minimiza temporariamente através da concessão de benefícios e outras providências, o risco vivido pelo usuário: fome, saúde, desnutrição, etc...

5 – Qual a sua compreensão sobre o papel da instituição para o Serviço Social?

É um macro papel, pois extrapola em muita as ações já discutidas, ou seja:

- Gerência de Assistência: possui decisões com funções de proteção e atenção à família, educação especial, proteção do menor em situação de risco;
- Gerência de Trabalho e Renda: promove cursos de capacitação, trabalha com algumas associações, como: associação de lavadeiras, de catadores de papel, etc...
- Gerência de Habitação: desenvolve projetos habitacionais em algumas comunidades, de reurbanização de favelas.

O trabalho do serviço social na P.M.F. extrapola também através da participação de conselhos como: Conselho da Criança, Conselho de Assistência Social, Conselho de Habitação. Contudo em função da demanda, do quadro técnico, e de seu início como secretária tem muito a crescer e principalmente através do atendimento de novas demandas.