



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

DANIELLA AGUIAR DO NASCIMENTO

**UM ESTUDO SOBRE OS ENCAMINHAMENTOS REALIZADOS PELO
SERVIÇO SOCIAL DO DESENVOLVER CENTRO**

**CAMPINA GRANDE – PB
2015**

DANIELLA AGUIAR DO NASCIMENTO

**UM ESTUDO SOBRE OS ENCAMINHAMENTOS REALIZADOS PELO
SERVIÇO SOCIAL DO DESENVOLVER CENTRO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof;^a Ms. Thereza Karla de Souza Melo

**CAMPINA GRANDE – PB
2015**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

N244e Nascimento, Daniella Aguiar do
Um estudo sobre os encaminhamentos realizados pelo Serviço Social do Desenvolver Centro [manuscrito] / Daniella Aguiar do Nascimento. - 2015.
39 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2015.
"Orientação: Profa. Ma. Thereza Karla de Souza Melo, Serviço Social".

1. Serviço Social. 2. Dimensão técnico-operativa. 3. Encaminhamentos. 4. Desenvolver Centro-PB. I. Título.
21. ed. CDD 362.4

DANIELLA AGUIAR DO NASCIMENTO

UM ESTUDO SOBRE OS ENCAMINHAMENTOS REALIZADOS PELO SERVIÇO
SOCIAL DO DESENVOLVER CENTRO

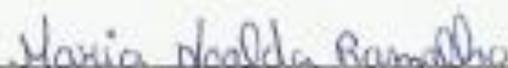
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Graduação de Serviço Social da
Universidade Estadual da Paraíba, em
cumprimento à exigência para obtenção do grau de
Bacharel em Serviço Social.

Aprovado em: 17/12/2015

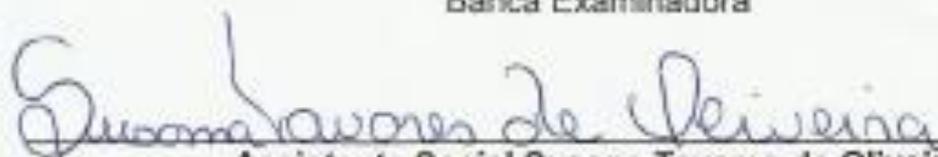
BANCA EXAMINADORA



Profª. Ms. Thereza Karla de Souza Melo
Orientadora



Profª. Dra. Maria Noalda Ramalho
Banca Examinadora



Assistente Social Susana Tavares de Oliveira
Banca Examinadora

CAMPINA GRANDE – PB
2015

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer em primeiro lugar a Deus, por esta conquista que encerra um caminho cheio de desafios nos últimos quatro anos. Pelo amparo nos momentos mais difíceis, me concedendo perseverança para que eu continuasse a caminhada.

Agradeço a meus irmãos, em especial à Danusa que tanto foi companheira nos momentos que precisei, mesmo muitas vezes fazendo grande esforço para isso. Agradeço à minha avó, tia Marlene, tio Edvan e à minha prima Emanoella, pelos momentos de acolhida e por tanto carinho demonstrado, isso me fortaleceu bastante! Agradeço aos demais familiares, cunhadas, cunhado, sobrinhos, primos e tios, que de maneira direta ou indireta contribuíram para que eu chegasse até aqui. Quero agradecer em especial à minha mãe, Dilza, pela luta para que eu sobrevivesse ao nascer com seis (6) meses, por me educar e não deixar que nada faltasse, por todo esforço destinado a mim, pelo investimento financeiro e de tempo, sei que não foi fácil durante esses quatro anos ter o compromisso de levantar todas as manhãs para me levar à universidade e em seguida voltar para seus afazeres. Agradecer também ao meu padrasto, Edson, por todo carinho e investimento, contribuindo para que eu chegasse até aqui. Agradecimentos emocionados ao meu pai, Francisco Alexandre (*in memoriam*) por todo amor e dedicação, é uma pena não estar aqui compartilhando deste momento.

Agradecimento cheio de carinho à Dr. Maurício Celino e aos meus amigos, em especial a Jaqueline Matias, Bruna Monielly, Bruno Silva, Daniella Taise, Erica Martiano, Michelle Melo, às minhas amigas de infância, Luciana dos Anjos e Raílla Gomes. E aos demais amigos que por algum motivo não estão mais por perto. Muito obrigada, vocês são um presente de Deus e enchem minha vida de alegria.

Agradeço de coração à minha cunhada, Valdízia, por todas as vezes que me ouviu atentamente nos momentos que eu precisei desabafar, pelo carinho, compreensão, por ter sempre uma palavra de conforto, um conselho, um abraço, e, principalmente, por seu respeito. Muito obrigada! Agradecimentos emocionados aos meus amigos e companheiros de sala Lívia Priscila e Erivan Francisco, por tanto cuidado, atenção, companheirismo, pelas conversas informais, pelos sentimentos e segredos compartilhados, pelos trabalhos em grupo, enfim, vocês são muito especiais! Arlene, obrigada por me ouvir, pelos conselhos dados, pelo seu

companheirismo, pelo compartilhamento de angústias em períodos de provas, você mora no meu coração! Marileuda, agradeço pela companhia, pelo carinho, pelas caronas para o estágio, você é uma pessoa fantástica. Não poderia deixar de registrar o carinho que tenho por Patricia Vanessa e Valdenice: meninas, obrigada pela companhia de vocês, pelas risadas, pelas informações trocadas, vocês são singulares. Maria Clara, agradeço pela companhia, minha companheira de estágio, pelas caronas de volta pra casa e por todos os momentos compartilhados. Jamilly e Lidiane, obrigada pela companhia, pelos trabalhos em grupo e pelos momentos compartilhados. Quero agradecer à “turma do fundão”, Carlos Costa, Andriely, Natasha, Bruno, Keren, Danieli, Larissa, Eloise, pelas melhores risadas, sem vocês a turma não seria a mesma! Quero agradecer aos que se perderam no meio do caminho Gessika Almeida, Mariana Medeiros, Marcos, Graça, Adjane, Luana Kelly, Jaciana Borges, vocês serão sempre lembrados.

Não poderia deixar de agradecer ao meu querido professor Geraldo Medeiros, você foi e é um exemplo de professor e ser humano para mim, levarei seus ensinamentos por toda vida. Agradecimentos aos queridos professores, Patrícia Crispim, Moema Amélia, Socorro Félix, Eduardo Jorge, Tiago Philos, Aparecida Nunes e Mônica Barros, pela atenção, compreensão e ensinamentos transmitidos. Agradeço à Lurdes, secretária do Departamento, pela atenção todas as vezes que precisei de seus serviços. Agradeço à professora Thaisa que me ouviu falar dos meus anseios ao escolher debater o tema do artigo em questão e prontamente se ofereceu a me fornecer todo material que ela tinha a respeito.

Agradecimento cheio de carinho às minhas supervisoras de campo, Susana Tavares e Fernanda Guedes, que tanto me ensinaram e deram força para que eu continuasse a jornada. Admiro demais as duas. Vocês são meus exemplos! Muito obrigada por fazerem parte dessa etapa da minha vida, vocês a deixaram mais leve. São amigas que conquistei e que quero levar por toda vida. Agradeço a toda equipe do Desenvolver Centro pela acolhida e respeito, e aos usuários pela confiança e prontidão ao me concederem as entrevistas.

Agradeço à minha orientadora de estágio, Prof.^a Dr.^a Noalda Ramalho, por toda dedicação e sensibilidade e, por fim, meus sinceros agradecimentos a Prof.^a Ms. Thereza Karla, pela acolhida enquanto orientadora e pela delicadeza como conduziu sua orientação.

RESUMO

A dimensão técnico-operativa é um aspecto de grande importância para o Serviço Social considerando o caráter interventivo da profissão. Neste sentido, os Encaminhamentos podem ser definidos como um procedimento que compõe o instrumental utilizado pelos/as Assistentes Sociais, sendo um meio que auxilia na intervenção e na busca pela garantia de direitos dos indivíduos. Nesta perspectiva, o presente artigo tem o objetivo de estudar os Encaminhamentos realizados pelo Serviço Social do Desenvolver Centro, localizado no município de Campina Grande-PB; instituição que atende à pessoa com deficiência e transtornos globais do desenvolvimento e, na qual realizamos estágio supervisionado em Serviço Social. A presente investigação parte de uma perspectiva analítico-crítica, realizada a partir de um estudo documental e da pesquisa de campo, tendo como sujeitos participantes 04 (quatro) usuários atendidos na instituição. Foram utilizados como instrumentos de coleta de dados os protocolos de atendimento e o roteiro de entrevista semiestruturada. A análise dos dados coletados se deu através da técnica de análise de conteúdo a partir da percepção dos usuários acerca da importância dos Encaminhamentos para o atendimento das suas demandas. Foi possível identificar que a área da saúde é o setor para o qual são realizadas a maior parte dos encaminhamentos institucionais e perceber que os mesmos são vistos pelos entrevistados como um meio utilizado pelos assistentes sociais para viabilizar direitos de cidadania.

Palavras-chave: Serviço Social; Dimensão técnico-operativa; Encaminhamentos

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
2. INSTRUMENTOS E TÉCNICAS NA REGULAÇÃO DAS RELAÇÕES SOCIAIS	10
3. DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL.....	14
4. INSTRUMENTOS E TÉCNICAS NA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO DESENVOLVER CENTRO	20
<u>4.1 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO.....</u>	<u>20</u>
<u>4.2 ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL.....</u>	<u>22</u>
<u>4.3 O ENCAMINHAMENTO COMO INSTRUMENTO DE ATUAÇÃO PROFISSIONAL.....</u>	<u>26</u>
<u>4.4 A PESQUISA.....</u>	<u>29</u>
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
6. REFERÊNCIAS.....	34
ANEXO	
APÊNDICE	

INTRODUÇÃO

O instrumental técnico-operativo do Serviço Social, utilizado na intervenção dos assistentes sociais na regulação das relações sociais, não se trata de um aspecto meramente interventivo, a habilidade para saber qual, como e quando utilizá-lo é bastante importante. Os instrumentos de trabalho como: observação, entrevistas, visitas domiciliares e institucionais, pareceres, relatórios, encaminhamentos, e tantos outros – os quais não são exclusivos do Serviço Social – passaram a ser utilizados pelos assistentes sociais desde os primórdios da profissão.

No presente estudo voltaremos nossa análise para os encaminhamentos realizados pelo assistente social no seu cotidiano profissional. O interesse pelo tema é fruto da experiência de Estágio Supervisionado em Serviço Social – processo de aprendizagem indispensável à formação acadêmica –, realizado no Desenvolver Centro, situado no município de Campina Grande-PB. Esta experiência e vivência no campo de estágio foi realizada no período de agosto de 2013 a Dezembro de 2014, o que representa um (1) ano e seis (6) meses.

Para o desenvolvimento do estudo foi utilizado o método histórico crítico-dialético buscando relacionar a intervenção profissional com a totalidade das relações sociais na sociedade capitalista. No processo de investigação foram realizadas pesquisas bibliográfica, documental e de campo. Foram entrevistados para fins desta pesquisa quatro (4) sujeitos. A população do estudo foi definida em torno dos usuários atendidos pela instituição no ano de 2013. Os sujeitos da pesquisa foram escolhidos entre os usuários com maior frequência no setor de serviço social, o que favoreceu o acesso pelo fato de termos maior proximidade durante os atendimentos realizados.

Ao iniciar o campo de estágio, foi possível identificar que as assistentes sociais que compõem o corpo técnico desta instituição realizam uma quantidade bastante relevante de encaminhamentos, a fim de fornecerem respostas às demandas recebidas. O encaminhamento é um dos instrumentais técnico-operativos que mais se destaca no âmbito da efetivação do trabalho destas profissionais. Estes encaminhamentos acontecem quando o usuário e/ou um dos membros da família necessitam de um atendimento inexistente no âmbito da instituição.

Nesse sentido, o objetivo deste estudo foi estudar os encaminhamentos realizados pelo setor de serviço social do Desenvolver Centro, buscando analisar sua relevância para o atendimento das demandas dos usuários.

Na primeira parte do trabalho, apresentamos uma abordagem sobre as características dos instrumentos e técnicas na regulação das relações sociais, demonstrando que, desde seus primórdios, o homem sempre procurou instrumentos que possibilitassem a satisfação das suas necessidades básicas. Desta forma, ao entender que o assistente social é um profissional que atua, não na esfera da produção material, mas na esfera da regulação das relações sociais, o que imprime uma particularidade no instrumental técnico-operativo destes profissionais, cujas ações repercutem nas condições de sobrevivência dos sujeitos, viabilizando, através da intervenção profissional, o acesso às políticas sociais implementadas pelo Estado.

Em seguida, enfocamos na dimensão técnico-operativa do trabalho do assistente social, deixando claro que esta dimensão é tida como responsável por dar significado à profissão, no entanto, destacamos que é de fundamental importância que esta dimensão – em hipótese alguma – não seja considerada autossuficiente na execução da ação profissional, devendo, assim, estar atrelada às dimensões teórico-metodológica e ético-política.

Depois do aporte teórico, apresentamos os instrumentos e técnicas na atuação do assistente social no Desenvolver Centro, abordando desde a caracterização da instituição, até a atuação do assistente social e, por fim, analisaremos o encaminhamento como instrumento de atuação profissional, buscando apreender sua importância no cotidiano profissional na instituição.

A relevância deste tema se evidencia na medida em que o encaminhamento é um dos instrumentos que mais se destaca no âmbito da efetivação do trabalho das assistentes sociais do Desenvolver Centro, proposto na intenção de complementar o atendimento realizado. Nesse sentido, é importante refletir sobre qual a repercussão do procedimento para a integralidade do atendimento das demandas postas pelos usuários.

2. INSTRUMENTOS E TÉCNICAS NA REGULAÇÃO DAS RELAÇÕES SOCIAIS

Foi no capitalismo monopolista (final do Século XIX) – momento em que começam a acontecer diversas iniciativas de intervenção social de caráter estatal, para responder ao alargamento da divisão social e técnica do trabalho – que surgiu a profissão de serviço social. Esta se desenvolveu e permanece vigente no modo de produção capitalista devido à sua utilidade social, caracterizando-se por atuar na prestação de serviços sociais vinculados às diversas políticas sociais. Desta forma, compreende-se que os profissionais de serviço social contribuem na criação de condições necessárias ao processo de reprodução social, agindo sobre as condições de vida dos trabalhadores.

Desde os primórdios, o homem sempre procurou instrumentos que possibilitassem a satisfação das suas necessidades básicas de sobrevivência, seja quando, por exemplo, ele utilizava um machado de pedra lascada para realizar a transformação da natureza ou quando passou a utilizar máquinas com comando eletrônico para fazer a colheita de milho. Instrumentos representam, então, um elemento mediador entre o sujeito e o objeto idealizado pelo homem e, se bem utilizados, propiciam as condições de manutenção da vida dos membros da sociedade. De acordo com Netto e Braz (2010, p.32):

[...] entre o sujeito e a matéria natural há sempre um meio de trabalho, um instrumento (ou um conjunto de instrumentos) que torna mediada a relação entre ambos. E a natureza não cria instrumentos: estes são produtos, mais ou menos elaborados, do próprio sujeito que trabalha.

Sendo assim, é a partir do conhecimento das necessidades postas e do conhecimento adquirido, que os sujeitos têm condições de desenvolverem instrumentos que correspondam, de fato, a tais necessidades. Em outras palavras, o sujeito idealiza um fim e projeta uma atividade que será direcionada para sua efetivação. Os instrumentos utilizados pelos assistentes sociais na intervenção consistem em um conjunto de elementos/recursos que, aliados à técnica, representam os meios que possibilitam a concretização da ação profissional. A técnica, vista como a melhor forma de utilizar os instrumentos, faz com que estes estejam sempre em processo de aprimoramento, frente à necessidade de que eles

correspondam às transformações ocorridas na realidade social e atendam as mais diversas necessidades nos diferentes momentos históricos.

Em se tratando da atuação do assistente social, por exemplo, na atualidade exige-se do profissional a capacidade de atuar de forma crítica diante dos problemas sociais, que devem ser enfrentados no contexto das contradições da sociedade capitalista. Orientados por um projeto ético-político que se fundamenta no referencial teórico crítico-dialético – embora não haja homogeneidade quanto à escolha deste método dentro desta categoria profissional –, e que explicita seu compromisso com a classe trabalhadora, os profissionais são impulsionados a construir práticas diferentes de outros momentos da trajetória histórica da profissão, quando se buscava o ajustamento dos indivíduos à ordem social vigente.

Atualmente, com a perspectiva de contribuir para uma sociedade igualitária, o assistente social deve ter um olhar crítico sobre a realidade e, a partir da reflexão sobre as expressões da questão social, idealizar um objetivo e escolher os instrumentos que melhor favoreçam o alcance da finalidade estimada. É necessário, sobretudo, que haja habilidade ao manusear os instrumentos, ou seja, é preciso que se tenha clareza do que se deve fazer, do como fazer e do para que fazer, pois apenas assim pode-se desenvolver uma intervenção mais qualificada na realidade social.

Baseando-se na compreensão de que o processo social de produção envolve não só a reprodução das condições materiais como também a reprodução das relações sociais, é possível observar que, diferentemente do instrumental utilizado pelos homens no início da história, quando havia a produção de materiais para satisfação das suas necessidades básicas de sobrevivência; os instrumentos de trabalho utilizados pelo serviço social não dependem apenas da habilidade humana do profissional ao construir e utilizar instrumentos. Não se trata de meios materiais que potenciam a ação sobre objetos materiais. Segundo Trindade (1999, p. 6):

No âmbito das relações sociais, os elementos que participam dos processos sociais, com a função de mediar as ações humanas, possuem um caráter menos “instrumental” (no sentido de ser algo que se utiliza para ajudar a atingir um resultado concreto).

Isto quer dizer que a intervenção do serviço social está pautada na relação entre seres humanos. Na verdade, trata-se de uma mediação composta por

procedimentos e posturas que visam levar os indivíduos a produzirem novos comportamentos. É algo que depende, sobretudo, das condições objetivas e subjetivas às quais as relações sociais capitalistas estão submetidas. Desta forma, diferentemente do que ocorre no processo de produção material realizado pelos homens, os instrumentos e técnicas utilizados pelo serviço social, assim como por outras profissões, não garantem resultados precisos.

O serviço social como profissão prioritariamente interventiva, necessita para realização do seu trabalho, além do conhecimento dos meios – instrumentos e técnicas –, um conhecimento teórico para objetivação de seus fins. Entretanto, nas palavras de Santos (2010, p. 28):

[...] o âmbito da teoria é o âmbito da possibilidade, ou seja, a teoria possibilita a prática, mas não de forma imediata. [...] Ela pode ter como intenção a transformação social, mas isso não significa que tal passagem dependa, exclusivamente, dela, embora seja uma condição.

A relação teoria-prática, portanto, contribui para que o profissional abstraia os aspectos da realidade cotidiana dos indivíduos, faça uma reflexão acerca de tais elementos e busque contribuir para que haja uma mudança no modo de pensar desses sujeitos e, que assim, conseqüentemente, ocorra uma mudança na sociedade.

De acordo com Yamamoto (2000, p. 62):

O objeto de trabalho, aqui considerado, é a questão social. É ela em suas múltiplas expressões, que provoca a necessidade da ação profissional junto à criança e ao adolescente, ao idoso, a situações de violência contra a mulher, a luta pela terra etc. Essas expressões da questão social são a matéria prima ou o objeto de trabalho profissional. Pesquisar e conhecer a realidade é conhecer o próprio objeto de trabalho, junto ao qual se pretende induzir ou impulsionar um processo de mudanças. Nesta perspectiva, o conhecimento da realidade deixa de ser um mero *pano de fundo* para o exercício profissional, tomando-se *condição do mesmo*...

Embora haja reconhecimento da necessidade de que, para que seja efetivada uma ação competente destes profissionais, é de extrema importância que o assistente social tenha, na base de sua ação, um referencial ético-político, teórico-metodológico e técnico-operativo, é preciso lembrar também que estes profissionais

encontram-se na condição de trabalhadores assalariados, e, assim como qualquer trabalhador, estão submetidos ao modo de produção capitalista.

Portanto, a materialização da mudança no modo de pensar da sociedade, está, de fato, condicionada não apenas à ação subjetiva do profissional, mas, depende de um contexto favorável a essa intenção, desta forma, depende, sobretudo, das condições postas na e pela práxis social.

Conforme Sarmiento (2012, p.107), “o assistente social para seu exercício profissional, não dispõe de todos os meios necessários para efetivação do seu trabalho, sejam financeiros técnicos e humanos, pois depende de recursos, programas e projetos”. Sendo assim, para que sua prática não seja caracterizada como desqualificada e/ou ineficiente, é preciso que se tenha clareza de que esta se realiza num espaço rico em complexas contradições inerentes ao sistema capitalista, onde as relações sociais se realizam dentro de uma correlação de forças, que contribui para a minimização do impacto político provocado nos sujeitos através do caráter reflexivo, crítico e transformador que deve caracterizar a ação profissional do assistente social.

Frente às configurações contemporâneas, como afirma Yakaloulis (2005, p.135), “não é estranho constatar que, nessas condições, se produzam decisões autoritárias e retrógradas, que não levam em conta os desejos e exigências das grandes maiorias”.

Presenciamos um contexto histórico no qual o neoliberalismo vem ganhando cada vez mais espaço e dando novas formas às expressões da questão social, assim, é possível observar também que os conflitos sociais atuais ultrapassam a esfera do trabalho e a isso se deve a sua complexidade.

A dinâmica da vida social traz para os assistentes sociais uma realidade cheia de contradições, mas, também, de possibilidades. Tendo em vista que estes profissionais devem lutar cotidianamente para a efetivação das políticas públicas e dos direitos de cidadania, a instrumentalidade e as técnicas no uso desses instrumentos são os meios que podem contribuir para diferenciar sua atuação profissional e fazer desse profissional uma referência de mudança do que está posto.

O uso de instrumentos como, por exemplo, entrevista, reunião, visita, relatório, observação, encaminhamento, entre outros, envolve tanto uma dimensão objetiva, que se refere aos procedimentos exigidos para utilização do instrumento,

como também uma dimensão subjetiva, que se refere à direção da ação do profissional, envolvendo as consequências de suas atitudes. Portanto, é necessário que haja uma habilidade técnico-política. Somando-se a esses instrumentos mencionados linhas acima, também se destacam os instrumentos de mobilização como assembleias, realização de abaixo assinados, organizações de comissões e grupos de trabalho. Nas palavras de Trindade (2001, p. 19), estes “objetivam o incremento da consciência de classe e o incentivo a ações de reivindicação e de organização, para garantir direitos sociais”.

Entendendo o assistente social como um profissional que atua não na esfera da produção material, mas na esfera da regulação das relações sociais, compreende-se que a particularidade do seu instrumental técnico-operativo, deve-se à participação deste como elemento fundamentalmente necessário à criação das condições dignas de sobrevivência dos sujeitos, viabilizando através da intervenção profissional, o acesso às políticas sociais que, oferecidas pelo Estado, devem garantir uma boa alimentação, educação, habitação, saúde, acesso à cultura e ao lazer, entre outras necessidades humanas. A seguir aprofundaremos a discussão sobre a dimensão técnico-operativa da profissão.

3. DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

A profissão de serviço social como sendo uma profissão de caráter interventivo, necessita para sua ação de uma dimensão técnico-operativa como sendo parte integrante dos meios necessários para dar respostas às demandas do cotidiano profissional. É esta dimensão que contribui na construção da imagem social da profissão, na medida em que materializa e caracteriza uma determinada prática. Entretanto, a dimensão técnico-operativa está atrelada a um caráter político-ideológico e, este, por sua vez, demanda uma dimensão teórico-metodológica. Juntas, estas três dimensões irão direcionar o caráter da intervenção do assistente social e dará forma e conteúdo à profissão. Desta forma, a dimensão técnico-operativa não pode ser considerada autossuficiente na execução da ação profissional.

A vida cotidiana dos homens representa um espaço rico em diversidades de acontecimentos e caracteriza-se por ser um espaço onde a rotina acaba alienando

os indivíduos e banalizando os fatos. Em contrapartida, o cotidiano também pode ser compreendido como o espaço onde se realiza a intervenção e onde acontecem as buscas e trocas de informações, que possibilitam a formação de um horizonte de transformações. Pensando nisto, Carvalho (2000, p. 14) afirma que: “a vida cotidiana é também vista como um espaço onde o acaso, o inesperado, o prazer profundo de repente descoberto num dia qualquer, eleva os homens dessa cotidianidade, retornando a ela de forma modificada”.

É nesta vida cotidiana, neste espaço de desafios e possibilidades, que está inserido o trabalho social do assistente social ou, em outras palavras, a práxis social do assistente social, afinal, é na vida cotidiana que se concretizam as relações sociais capitalistas – uma correlação de forças sustentada pela exploração do trabalhador e pela desigualdade social – e é a partir desta que se desencadeiam as diversas expressões da questão social, o que acaba demandando a ação do assistente social.

É pertinente dizer que toda ação advém da visão de mundo que o indivíduo desperta, portanto, a ação deste está intimamente ligada às suas ideias e aos seus sentimentos. O cotidiano por ser um espaço onde predomina, por exemplo, a heterogeneidade e a imediatividade, acaba interferindo de forma direta no exercício profissional do assistente social. Como afirmam Barroco e Terra (2012, p. 73):

A vida cotidiana é o espaço de reprodução do trabalho do assistente social. As demandas típicas das instituições rebatem na dinâmica da cotidianidade, ganhando consistência, pois a heterogeneidade, a repetição, a falta de crítica, o imediatismo, a fragmentação, o senso comum, o espontaneísmo são atitudes típicas da vida cotidiana repetidas automaticamente em face da *burocracia* institucional.

A dinâmica do cotidiano profissional do assistente social, no contexto atual, muitas vezes o impossibilita de realizar uma reflexão acerca da sua ação – dos instrumentos a serem utilizados e de qual resultado ele terá a partir de sua ação. De acordo com Guerra (2012, p. 46), “tudo se passa como se o exercício profissional fosse isento de teoria, de uma racionalidade, da necessidade de se indagar sobre a realidade, de valores éticos e de uma direção política e social”.

O assistente social ao atuar sobre as necessidades sociais, utilizando-se de instrumentos que podem contribuir para uma intervenção que proporcione mudança na situação dada, deve ter uma concepção clara de sua prática profissional para que

assim esteja respaldado para direcionar esta prática de ação de forma reflexiva e consciente, em meio a um cotidiano que é propenso à alienação. A esse respeito, Barroco e Terra (2012, p. 76) afirmam:

Se traduzirmos os deveres do CE de 1993 veremos que ele exige um determinado *ethos* profissional: espera-se que o assistente seja competente, que exerça uma postura democrática; portanto, que não seja autoritário, preconceituoso e discriminatório, que se capacite continuamente, que seja respeitoso com seus colegas e com a população atendida, que seja responsável pela viabilização de direitos, por articulações políticas, no âmbito institucional e com as entidades profissionais e os movimentos sociais, entre outros. Em resumo: *exige-se um profissional crítico, teoricamente qualificado e politicamente articulado a valores progressistas.*

A vida moderna, considerada a era do *fastfood*, exige respostas cada vez mais imediatas e, é neste contexto, que a dimensão técnico-operativa, muitas vezes, acaba sendo utilizada como se fosse algo autossuficiente, capaz de responder, sozinha e de forma imediata e adequada, às necessidades postas. Mas o que isso significa? O assistente social ao entrar em contato com determinada realidade, estando exposto às inúmeras demandas, às cobranças de respostas, às péssimas condições de trabalho e às exigências do feroz sistema de produção em que vivemos (MPC), é levado ao pragmatismo sem ter tempo de refletir cada uma das realidades de intervenção, de forma que venha a perceber as particularidades destas. Assim, o que acaba acontecendo é o uso rasteiro e ligeiro dos instrumentos de mediação da ação destes profissionais, levando às demandas respostas de forma mecânica.

Em meio às demandas sociais, os assistentes sociais devem pensar o fato social utilizando a capacidade de alcançar os objetivos, ou seja, devem pensar as formas de ação teleologicamente, com seu início, meio e fim e, desta forma, se reconhecerem como profissionais capazes de interagir em situações concretas e desafiadoras que se materializam sob as formas de desemprego, falta de moradia, de educação e saúde pública de qualidade, aumento da violência e uma série de outras expressões da questão social.

O mundo moderno capitalista nos leva à necessidade, cada vez maior, de estudar os fatos do cotidiano de forma investigativa, utilizando-se de estratégias e conhecimento para além da técnica para que se possa invadir o real, transitando da

aparência para a essência, para que assim possamos identificar e compreender as dimensões maiores em que o fenômeno está inserido e realizar uma intervenção de forma mais adequada àquela realidade social.

O assistente social por ser um profissional que atua diretamente com a criação, implementação, execução e avaliação de programas, projetos e políticas sociais, tem sua utilidade social atrelada à área da assistência social, e é por esse motivo que esses profissionais acabam se tornando um instrumento a serviço da classe dominante para controlar a ordem social, eliminar os conflitos, modificar comportamentos, valores, hábitos e atitudes, enfim, controlar as contradições para garantir a produção e reprodução da força de trabalho. Isso significa dizer que, em larga medida, garante, desta forma, a manutenção do pilar que sustenta o modo de produção capitalista: a exploração, o exército industrial de reserva e o pauperismo. Conforme Guerra (2012, p. 53):

Neste sentido, o padrão atual de políticas sociais privatista, mercantilista e assistencialista, que fragmenta, segmenta e setoriza as necessidades e categorias sociais, predispõe um tipo de intervenção: pontual, focalizada, imediata, burocrática, mimética, repetitiva, pragmática e eminentemente instrumental, exigindo pouca qualificação para responder às demandas imediatas, condicionando o exercício profissional às características e dinâmica do cotidiano e se limitando a ele.

Trata-se de um cotidiano profissional amarrado às estratégias do capital. O que prevalece é o corte de investimentos do Estado na área social, diminuindo os recursos destinados às políticas sociais e, selecionando, cada vez mais, os mais miseráveis dos miseráveis para ter acesso a tais políticas e, assim, acaba descaracterizando a dimensão técnico-operativa e colocando-a como algo que se restringe apenas ao cumprimento de objetivos das instituições onde os profissionais atuam. Quando, na verdade, o que deveria haver era a garantia dos direitos reconhecidos pela Constituição Federal de 1988. Nas palavras de Justino (2012, p. 44):

Aqui vale pensarmos a conjuntura brasileira das décadas de 1980 e 1990 na qual o país viveu desde o reconhecimento da assistência social como direito – através da Constituição Federal de 1988 –, até a construção de políticas sociais defasadas e focalizadas. Tendo em vista a consolidação de um bloco de contra-reformas nas políticas

públicas, que desde a década de 1990 impõem uma reestruturação conservadora às políticas sociais e cada vez mais inviabilizam as tendências progressistas da dita Constituição Cidadã de 1988.

O que vem ocorrendo a partir dessas políticas de caráter seletista e fragmentado, é a perda, cada vez maior, de direitos dos cidadãos, pois se caracterizam como ações paliativas, que não visam romper, de fato, com o sistema capitalista.

A dimensão técnico-operativa na intervenção profissional dos assistentes sociais requer o conhecimento teórico e a investigação da realidade posta, para que se possam identificar alternativas concretas para realizar suas escolhas no processo de mediação. Sendo assim, é válido lembrar que a competência do profissional na intervenção não deve ser atribuída à utilização de procedimentos técnicos operativos, isso quer dizer que não se deve supervalorizar essa dimensão no cotidiano profissional e esquecer que as respostas à realidade não dependem tão somente de uma ação técnica – consciente ou não – do assistente social, afinal, toda ação deste profissional está submetida ao sistema de produção capitalista o qual manipula, aliena e corrompe as pessoas e as estruturas, de forma a alimentar os interesses da classe dominante.

É pertinente destacar que, além dos interesses de reprodução do sistema capitalista, há outros fatores que interferem de forma direta na intervenção dos assistentes sociais, levando estes profissionais a utilizarem os instrumentos de intervenção de forma acrítica, como, por exemplo, a “repetição espontânea de certos costumes e valores internalizados e consolidados por meio de sua formação moral, anterior à formação profissional” (BARROCO e TERRA, 2012, p. 73), ou até mesmo a precarização no processo de formação profissional.

No cotidiano profissional Guerra (2012, p. 63) afirma que “podemos identificar a tendência de classificar e categorizar a condição social dos sujeitos, para serem inseridos em uma das políticas/programas sociais fragmentadas...”. É nesse sentido que a prática do assistente social acaba sendo vista como uma ação engessada e fiscalizadora da vida dos usuários.

Numa ordem social constituída de duas classes sociais antagônicas – trabalhadores e capitalistas –, encontra-se o Estado como um elemento mediador. Este utiliza como instrumento estratégico a atuação dos assistentes sociais na execução de políticas sociais, legitimando a sua hegemonia. O tipo de ação desses

profissionais acaba sendo puramente instrumental, visando resolver de imediato as demandas do cotidiano, estimulando assim a falsa ideia de que o assistente social não precisa passar pela reflexão teórica, mas sim ir direto à resolução do problema aparente, sem fazer conexão entre os meios e os fins, apenas exercer a função de mero executor.

O processo de construção do conhecimento por aproximações gradativas do real, utilizados pelos assistentes sociais para refletir sobre dada realidade, acontece a partir da escolha e articulação dos instrumentos necessários à realização das suas finalidades profissionais, saindo da esfera da singularidade e passando à totalidade a partir da dialética. Daí tem-se os argumentos necessários para entender a gênese dos fenômenos como problemas de segmento social advindos da separação radical do trabalhador dos meios de produção e não pelo segmento individual utilizando a psicologização dos sujeitos.

É de fundamental importância destacar que é possível superar a imediatividade do cotidiano profissional e articular dialeticamente conhecimento e ação para obter uma intervenção com melhores resultados possível, porém, o assistente social deve reconhecer seus limites e possibilidades de ação, tendo em vista que os instrumentos dos quais se apropria em meio às ocorrências rotineiras, potencializam a sua ação profissional e, como o reconhecimento social da profissão advém da dimensão técnico-operativa, é de extrema importância que haja uma reflexão sobre ela, a fim de identificar o tipo de racionalidade que o profissional está utilizando em suas ações.

A dinâmica societária à qual a profissão está inserida necessita, para além de uma sistematização do instrumental técnico, de uma racionalidade crítica que permita ao assistente social refletir o “para que” da sua intervenção a partir da apreensão da totalidade social em dado contexto histórico. Pois, é só através da consciência crítica que estes profissionais adquirem condições de realizar a práxis social, estimulando, sobretudo, a organização e mobilização dos sujeitos em prol de uma sociedade mais justa e igualitária.

No próximo item será apresentada a instituição campo de estágio e os resultados da pesquisa.

4. INSTRUMENTOS E TÉCNICAS NA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO DESENVOLVER CENTRO

4.1. Caracterização da Instituição

O Desenvolver Centro de Atendimento Educacional Especializado à Pessoa com Deficiência e Transtornos Globais do Desenvolvimento trata-se de um Centro de Atendimento Educacional sem fins lucrativos, reconhecido desde 2010 como o primeiro Centro de Atendimento Especializado do Estado da Paraíba. É direcionado para crianças e adolescentes, de sete a dezoito anos, com deficiência, transtornos escolares, transtornos globais do desenvolvimento e atraso no desenvolvimento, sem causas específicas. A instituição está localizada na Rua Giovani Gioia, 172, Bairro do Cruzeiro, no município de Campina Grande, no interior do Estado da Paraíba.

O Desenvolver funciona desde 16 de Dezembro de 2010, com o objetivo de orientar e acompanhar crianças e adolescentes, no turno contrário ao ensino regular, através do desenvolvimento de atividades diferenciadas, mas que auxiliem no aprendizado dos mesmos. Em geral, atende crianças de famílias com baixa renda e que residam na cidade de Campina Grande e/ou nas cidades circunvizinhas cujas prefeituras tenham parceria com a instituição.

As dependências do Centro comportam quatro salas para atendimento psicopedagógico, quatro salas para o atendimento psicológico, uma sala para audiometria, uma sala para eletroencefalograma, uma sala para fisioterapia, uma sala para acupuntura, uma sala para o serviço social, uma recepção, duas salas de espera, três salas para atendimento médico – pediatra, neurologista, psiquiatra, fonoaudiólogo – uma sala para a coordenação pedagógica, uma sala para coordenação psicológica, uma sala para a administração, cozinha, área de convivência, sala para reuniões, elevador para pessoas com dificuldade de locomoção, cinco banheiros (sendo dois na parte superior e três na parte inferior). É uma estrutura ampla, trata-se do espaço físico de duas residências, onde uma é própria e outra alugada, que possui no total 182m².

O Desenvolver mantém um bom atendimento, com profissionais qualificados e comprometidos, dentre eles temos: duas assistentes sociais, oito psicopedagogos, cinco psicólogas, uma enfermeira, quatro técnicas em enfermagem, três auxiliares de serviços gerais, um porteiro, um motorista, duas

receptionistas, um ortopedista, dois neurologistas, dois acupunturistas, uma fisioterapeuta, uma pediatra, um psiquiatra, duas fonoaudiólogas, dois cardiologistas, três clínico-gerais, uma terapeuta ocupacional e ainda são efetuadas na instituição a realização de eletroencefalograma e audiometria. A instituição também conta com um presidente e um coordenador geral.

O trabalho desenvolvido no Centro tem o objetivo de favorecer a inclusão de crianças no ensino comum e, pra isso, o trabalho é feito de forma individual, com a duração de trinta minutos/sessão, duas vezes por semana, podendo o tratamento durar um período de até dois anos. O atendimento realizado pelos profissionais da instituição é feito de forma individual, pois, após estudos e testes realizados, verificou-se que o atendimento individual oferece respostas mais rápidas e positivas do que o identificado através do atendimento grupal, antes realizado.

A relação entre os profissionais da instituição é bastante positiva, há um respeito mútuo quanto ao espaço de cada profissional e um olhar humanizado para com o usuário. É realizado um trabalho multidisciplinar na instituição, o que proporciona uma interação, um diálogo, uma quebra de barreiras entre os profissionais, aumentando o conhecimento através da troca de experiências e, conseqüentemente, um melhor atendimento às crianças e aos adolescentes usuários dos serviços.

O quadro de profissionais é composto, em sua maioria, por cargos estatutários sendo: 80% estaduais, 10% municipais e 10% contratados com verba da ONG Papel Marche. Todo atendimento é gratuito em parceria com o Sistema Único de Saúde (SUS). É importante frisar que, além do atendimento psicopedagógico especializado na área de educação, a instituição também tem a função social de atender na área da saúde e da assistência social.

Os equipamentos e materiais utilizados para o atendimento são oferecidos da seguinte forma: o transporte para realizar as visitas domiciliares e institucionais, por exemplo, é disponibilizado pelo Governo do Estado da Paraíba; equipamentos como computador e equipamentos de saúde, são adquiridos com verba do Fundo de Combate e Erradicação da Pobreza no Estado da Paraíba (FUNCEP/PB); já materiais como: papel ofício, lápis, enfim, materiais de uso diário, são adquiridos via solicitação à Secretaria Municipal de Educação e à Secretaria Estadual de Educação.

Portanto, o Desenvolver Centro é um espaço onde as famílias se sentem respeitadas e acolhidas, através dos atendimentos realizados pelos profissionais da instituição em geral e, em especial pelo setor de serviço social, que busca viabilizar os direitos das crianças e dos adolescentes atendidos pela instituição. O espaço institucional propicia também as trocas de experiência entre pais/profissionais e pais/pais, aspecto importante para enfrentar a problemática vivenciada por essas famílias, que lutam por oferecer melhores condições de aprendizagem e desenvolvimento para seus filhos.

4.2. Atuação do Assistente Social

O Serviço Social iniciou suas atividades na instituição no ano de 2010, com o objetivo de viabilizar todos os direitos dos usuários seguindo as diretrizes da Política de Assistência Social, leis e estatutos como, por exemplo, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Os profissionais realizam atualmente, em média, 200 atendimentos por mês.

No processo de atendimento o profissional orienta o usuário sobre os serviços prestados pela instituição. Todo o registro de atendimento e/ou intervenção realizados com os usuários e sua família é feito de forma imediata em um protocolo de atendimento individual do usuário, preenchido ao longo do acompanhamento social. Toda documentação referente ao mesmo é arquivada em sua pasta pessoal, que fica sob posse do Serviço Social e é acessível apenas aos profissionais desta equipe. É importante frisar também que todo e qualquer atendimento realizado pelo setor de serviço social é registrado no protocolo de atendimento diário deste setor.

As assistentes sociais da instituição lidam com demandas bem diversificadas e, desta forma, na maioria dos atendimentos, a atuação deste profissional requer um suporte psicossocial ao usuário dos seus serviços, que chega até a instituição demasiadamente fragilizado devido às situações delicadas que enfrenta.

A intervenção destas profissionais se concretiza na forma de realização de escuta familiar; visitas domiciliar e institucional; realização de ações dentro da instituição em datas comemorativas e/ou alusivas a alguma demanda específica; emissão de declaração de comparecimento para o trabalho e para escola; realização de atendimento social da Fundação de Apoio ao Deficiente (FUNAD) – através do preenchimento de um questionário e elaboração de parecer que são anexados ao

laudo médico para inclusão no mercado de trabalho e, aquisição da carteira de passe-livre, benefícios previdenciários, entre outros serviços; reuniões, palestras, supervisão do campo de estágio obrigatório em serviço social; elaboração de relatório, encaminhamentos, parecer social, atas de reuniões, projetos, entre outros. Para auxiliar na intervenção, existe no setor de serviço social uma agenda com contatos telefônicos, endereços e pessoas de contato das instituições e serviços, que integram a rede de atendimento a que o cidadão tem direito.

O setor de serviço social oferece às famílias dos usuários orientações a partir de procura espontânea e também realiza mensalmente uma reunião com as famílias para discutir temas importantes, a exemplo dos direitos de cidadania. Este chamado *Encontro Familiar* é de grande relevância, pois, além de ser um momento de caráter informativo sobre as formas de acessar benefícios e serviços nas mais diversas áreas, sobre prevenção de doenças, entre outros; os assistentes sociais fomentam o debate instigando a participação do usuário a partir de palestras, vídeos, dinâmicas, leituras, músicas e cartazes, por exemplo, e, como consequência, fortalece-se o vínculo entre profissional e usuário, promovendo um melhor relacionamento entre ambos e entre os próprios usuários.

A equipe profissional do Desenvolver Centro realiza entre os setores internos encontros semanais em forma de grupos de estudo, com o objetivo de aprofundar o conhecimento sobre os principais transtornos e doenças que afetam seus usuários e assim realizar um atendimento mais qualificado. Esse processo é de suma importância, pois o profissional deve buscar conhecer a realidade em que atua continuamente, através de estudos, pesquisas e discussões em grupo. Conforme afirma Trindade (2012, p. 97), as pesquisas representam uma “ação que possibilita o conhecimento sistemático da realidade com a qual trabalha o profissional”.

Dessa forma, esses profissionais buscam uma contínua atualização com relação a temas como deficiências, transtornos, etc., o que, aliado à sensibilidade e ao processo investigativo no momento do atendimento ao usuário, possibilitam a identificação das demandas postas, ou seja, as demandas relatadas pelo usuário, e, sobretudo, das demandas reais, que são aquelas descobertas a partir do processo investigativo e que representam a base que desencadeia outras demandas.

Na instituição também é feito atendimento pontual aos gestores e professores de escolas que atuam junto ao público alvo, de forma a conscientizar estes profissionais sobre seus papéis enquanto educadores e responsáveis pelo

tratamento oferecido às crianças. Este encontro trata-se de uma *reunião multiprofissional* realizada entre a equipe pedagógica, o psicólogo(a) e o setor de serviço social que dão suporte à criança e/ou adolescente na instituição, os pais ou responsáveis, o professor da escola regular e um representante legal da escola. Esta reunião é articulada pelo setor de serviço social com o intuito de que sejam compartilhados os métodos de ensino utilizados pela equipe pedagógica da instituição, mostrando os resultados alcançados, para que o professor, na sala de aula regular, saiba os métodos mais adequados a serem utilizados em cada caso específico, e também para que o assistente social possa identificar possíveis demandas do usuário ou de sua família.

Em se tratando da dimensão técnico-operativa, as ações realizadas pelos profissionais representam a materialização das atribuições da profissão. As demandas institucionais requisitam a prestação dos serviços sociais na viabilização das respostas às demandas dos usuários postas no cotidiano profissional. A respeito das ações que viabilizam as respostas dos profissionais às expressões da questão social, segundo Trindade (2012, p.70):

Essas ações materializam o caráter interventivo do Serviço Social e dentre as mais comuns estão: executar, orientar, agrupar, providenciar, acompanhar, socializar, coordenar, planejar, pesquisar, monitorar, supervisionar, organizar e administrar, estudar e analisar, emitir parecer, assessorar, consultorar.

No processo de materialização da dimensão técnico-operativa, a equipe de Serviço Social do Desenvolver utiliza um conjunto de procedimentos interventivos. O atendimento ao usuário é feito de forma individual, respeitando o seu direito e/ou desejo de ser atendido de forma sigilosa, exercendo assim o direito ao sigilo profissional conforme preconiza o Código de Ética do assistente social. O sigilo protegerá o/a usuário/a em tudo aquilo de que o/a assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional (2012, CE, Art.16. Capítulo V).

Ao realizar um atendimento individual, as assistentes sociais utilizam em primeira instância a entrevista para identificar se a instituição atende em sua especialidade às demandas do usuário. Em caso positivo o usuário será cadastrado em uma lista de espera até que seja contatado pela instituição para ser submetido a

uma avaliação realizada por uma ampla equipe de profissionais, composta por psicopedagogo, psicólogo, fonoaudiólogo, oftalmologista, dentre outros, para que seja diagnosticado o possível transtorno ou deficiência e o tratamento possa ser iniciado.

Com o diagnóstico definido, o serviço social então realiza o preenchimento do cadastro social, que é um formulário elaborado pela própria equipe de assistentes sociais, contendo informações tanto do usuário quanto dos pais ou responsável referente a dados pessoais e socioeconômicos, para que assim sejam identificadas possíveis demandas das famílias que possam ser objeto da intervenção do serviço social.

Caso o diagnóstico identifique que determinado usuário não pode ser atendido pela instituição, o setor de serviço social realiza os devidos encaminhamentos para as instituições que atendem as suas demandas e/ou o mesmo pode, também, passar a ser usuário apenas do setor de atendimento clínico disponibilizado pelo Desenvolver de forma gratuita.

As assistentes sociais do Desenvolver tem certa autonomia dentro da instituição, embora seu vínculo seja estatutário. Possuem uma sala ampla para atendimento aos usuários e para realização de reuniões tanto com a equipe de profissionais da instituição quanto com as estagiárias e a professora orientadora de estágio vinculada à UEPB; possuem um arquivo onde são registrados todos os atendimentos e procedimentos realizados com os usuários; participam de Encontros de capacitação profissional, Conferências e Conselhos que são espaços de debate democráticos a fim de renovar seus conhecimentos, compartilhar suas experiências e propor planos de ação em nível municipal, estadual e nacional. Nestes participam assistentes sociais que atuam nas mais diversas áreas, como, por exemplo, na saúde, educação, assistência; esses encontros proporcionam uma melhor visão, reconhecimento e reflexão das diversas e renovadas formas das expressões da questão social e, ressalta a importância do assistente social ser, de fato, um profissional propositivo e atuante na defesa dos direitos sociais.

4.3. O Encaminhamento como instrumento de atuação profissional

No quadro contraditório das relações sociais oriundas do modo de produção em que vivemos atualmente, permeado pela fragmentação dos serviços e seletividade das políticas sociais, os profissionais do Serviço Social, frente ao aumento das demandas, vêm recorrendo ao encaminhamento como um dos principais instrumentos utilizados na ação profissional para viabilizar o atendimento das necessidades dos usuários dos seus serviços.

Embora muitas vezes o encaminhamento seja visto como transferência de responsabilidade entre setores e/ou instituições, trata-se de um instrumento que se vincula estreitamente com a orientação, permitindo o compartilhamento de ideias e a difusão de conhecimentos entre o profissional e o usuário a partir da ótica dos direitos sociais. No momento do atendimento ao usuário, o profissional realiza orientações acerca da situação à qual o sujeito está submetido, esclarecendo sobre seus direitos e, desta forma, oferecendo condições aos indivíduos para que estes busquem a efetivação dos seus direitos e, para que possam reivindicá-los, sobretudo, frente ao poder público.

É preciso, para tanto, que o assistente social esteja atualizado quanto aos bens e serviços existentes em todas as Políticas Públicas – incluindo as regras e normas de inserção dos usuários –, para que possa esclarecer ao demandante quanto à existência de tais políticas sociais e informá-los sobre a obrigação de o Estado garantir os seus direitos enquanto cidadãos, conforme estabelece a Constituição Federal de 1988, baseada na concepção de Seguridade Social, que visa à proteção social composta pelo tripé das políticas de Saúde, Assistência e Previdência Social.

O setor de serviço social do Desenvolver realizou durante o ano de 2013, aproximadamente 512 encaminhamentos distribuídos entre os setores de saúde, assistência, previdência e educação. É importante destacar que, os encaminhamentos realizados pelas assistentes sociais vão além destas áreas, demandando bens e serviços nas áreas jurídica, habitacional e de transportes, além de solicitar atendimento às organizações não governamentais.

É possível observar a partir do gráfico abaixo que os setores que mais demandaram encaminhamentos foram os de saúde, que representa mais da metade do número de encaminhamentos e em seguida o de educação, transporte e

assistência social. Isso significa que recorrer ao sistema de saúde é o primeiro passo para que seja possível identificar o diagnóstico do usuário, iniciar o tratamento na instituição e, sobretudo, viabilizar o acesso e/ou permanência deste usuário na escola regular, como também viabilizar condições objetivas para que o mesmo compareça aos atendimentos especializados disponibilizados pelo Desenvolver, realizando, desta forma, suas intervenções de acordo com todos os direitos estabelecidos pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).



Fonte: Setor de Serviço Social do Desenvolver Centro. (banco de dados do serviço social)

É importante, sobretudo, que, ao realizar um encaminhamento, o profissional, dentro das suas possibilidades, faça o devido acompanhamento até chegar ao desfecho de sua ação, ou seja, deve ser feito um monitoramento dos encaminhamentos, pois só assim será possível ter conhecimento sobre o efetivo funcionamento da rede de proteção social e, a partir disto, mobilizar os usuários acerca da importância de se fazer o controle social (CORREIA, 2006).

As assistentes sociais do Desenvolve Centro recebem usuários por meio de procura espontânea e/ou através de encaminhamentos internos ou externos à instituição. O trabalho destas profissionais é reconhecido neste ambiente de trabalho, principalmente, por ser considerado “o membro da equipe que viabiliza as condições sociais necessárias à consecução do atendimento” dos usuários em situação de vulnerabilidade social (TRINDADE, 2012, p. 78).

Ao receber a demanda, as assistentes sociais realizam os devidos encaminhamentos e em seguida iniciam um processo de acompanhamento social, no qual o profissional espera retorno sobre as prestações de serviços e/ou aguarda resultado sobre as concessões de benefícios sociais, o que, às vezes, é um processo de longa duração.

Assim, com o acompanhamento social, o assistente social pode dar uma contribuição que nenhum outro profissional consegue oferecer ao usuário, na medida em que pode conhecer as diferentes dimensões da vida desse usuário, dentro e fora da instituição e assim pode provocar uma visão da totalidade da situação enfrentada na instituição (TRINDADE, 2012, p. 81).

As assistentes sociais do Desenvolver utilizam o encaminhamento por escrito como uma das formas de recorrer aos serviços, na perspectiva de contribuir na garantia de direitos, a fim de complementar o atendimento dos usuários no caso do atendimento que, por ventura, não seja oferecido no âmbito da instituição.

Desta forma, a atuação destas profissionais pode ser entendida como uma espécie de base de apoio para a permanência do usuário na estrutura institucional, uma vez que constitui na viabilização do atendimento das necessidades básicas, tais como: Carteira de Passe Livre, Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada (BPC), solicitação de transporte junto à Secretaria de Saúde, entre outros; para que o usuário tenha condições de comparecer ao Desenvolver para realizar seu tratamento. Assim, as atividades realizadas pelas assistentes sociais constituem um trabalho de articulação que envolve o usuário, profissionais de diversas áreas, instituições e, sobretudo, a família.

Objetivando compreender e analisar o encaminhamento como instrumento no exercício profissional dos assistentes sociais no Desenvolver Centro, considerando a dinâmica da realidade social, buscamos averiguar, por meio de pesquisa bibliográfica e de campo, a funcionalidade do encaminhamento atrelado ao agir

interessado dos assistentes sociais e, portanto, tomando como referência o projeto ético-político da categoria profissional.

4.4. A PESQUISA

Para o desenvolvimento deste estudo, realizamos entrevistas a partir de um roteiro semi-estruturado (Apêndice 01) com quatro (4) usuários do Desenvolver Centro – pais ou responsáveis das crianças ou adolescentes atendidas. Todas as entrevistas foram feitas de acordo com as exigências estabelecidas pela Resolução Nº. 466/12 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde (entrevista aprovada pelo Comitê de Ética).

Nas entrevistas buscou-se apreender a relação entre os encaminhamentos enquanto instrumento técnico-operativo e a intencionalidade da ação realizada pelos assistentes sociais, e analisar a contribuição do encaminhamento para o estímulo da postura crítica do usuário (Modelo anexo).

Inicialmente, através das entrevistas, tentamos captar se esse instrumento viabiliza o acesso aos direitos sociais ou é considerando um pedido de favor. Vejamos o que os entrevistados responderam:

Eu acho que é direito, né? Porque muitas coisas assim é direito da gente. Como uma consulta, um atendimento... é direito da gente, né? (entrevista nº3)

Não, não, é um direito! Num tem favor não! É um direito de quem tá precisando de um atendimento com urgência, tá entendendo? Porque tipo assim ó... Se eu chegar aqui com um encaminhamento. Né verdade que eu vou ser mais, digamos assim, não que aquela pessoa que não chega com um encaminhamento não seja necessitada, mas se eu tou com um encaminhamento eu num vou ser atendida com mais rapidez? No meu ponto de vista, né? Eu acho. Eu posso até ta errada (entrevista nº4)

Foi possível identificar que, mesmo existindo certa insegurança com relação às respostas, os usuários entrevistados entendem a utilização do encaminhamento como meio do assistente social dar respostas às necessidades daqueles que precisam, ou seja, é um meio de viabilizar direitos sociais. Observa-se que a entrevistada nº4 ressalta a importância do encaminhamento enquanto documento que acaba formalizando a passagem do usuário em uma instituição e, assim,

proporciona uma maior atenção ao chegar à instituição para onde foi encaminhado, por fazer entender que aquele caso está sendo, de fato, acompanhado por um profissional e este aguarda resposta.

Com relação à importância do acompanhamento dos encaminhamentos, perguntamos aos entrevistados se após a realização dos encaminhamentos, houve o acompanhamento dos desdobramentos do mesmo e de que forma ocorreu esse acompanhamento.

Acompanharam, ficaram acompanhando, ficaram. Elas ficaram acompanhando assim, pra onde elas mandava eu ir, aí eu ia. Elas me ensinava: vai em tal canto. Eu ia. (entrevista n^o1)

Sim. Com certeza! Foram todos. Assim ó, é... elas sempre tão querendo saber se deu certo, se não deu... (entrevista n^o4)

Através desta entrevista, é possível vislumbrar como o comprometimento profissional pode fazer com que o encaminhamento, enquanto instrumento/procedimento do trabalho dos assistentes sociais, juntamente com as orientações realizadas pelo profissional, pode adquirir uma capacidade de fortalecer o usuário, munindo-o de informações e, assim, possibilitando que este resgate a auto-estima, autonomia e cidadania, permitindo o enfrentamento dos seus problemas.

Para que o encaminhamento seja utilizado como um instrumento na efetivação dos direitos sociais, é necessário muito mais do que objetivos definidos pela equipe de serviço social, é preciso, sobretudo, que haja boas condições de trabalho para estes profissionais, além do compromisso do Estado na criação de políticas sociais que venham atender as demandas dos sujeitos, a partir de uma articulação sincronizada entre os serviços que compõem a rede de atendimento social.

É necessário no cotidiano profissional estar atento à necessidade de articulação entre teoria e prática para que se possa compreender a realidade social e mudar a concepção dos sujeitos sobre a mesma. Percebemos na prática das assistentes sociais do Desenvolver que, apesar da demanda expressiva e de um número reduzido de assistentes sociais na instituição, estas realizam as suas intervenções numa perspectiva crítica.

Perguntamos aos usuários se os encaminhamentos realizados por estas profissionais proporcionaram alguma contribuição para a melhoria da sua qualidade de vida.

Fez... Assim, porque sempre na minha casa faltava as coisa. Assim, alimentação, medicação... Até pra antes quando ia fazer um exame de vista não tinha dinheiro pra comprar os óculos dele. E com o benefício, eu quem tomo de conta, ai eu num gasto o salário de uma vez não, pra quando precisar, ter. A gente tem uma coisinha guardada num canto, a gente tem onde ir buscar (entrevista nº1).

Sim, sim, muito! Até, até mudou no sentido de que eu aprendi também, alguma coisa, né? Que a gente sempre aprende. E sem contar na forma que elas trabalham, né? Elas tem uma forma muito bonita de trabalhar. Então eu não tenho o que me queixar, né? A minha renda... era quase nada, então, eu vivia de ajuda da minha família. Era minha filha que me dava a feira, era meu irmão que me dava a carne, era outro que me dava roupa e, a ele também, né? Minha filha vestia e dava calçado a ele (entrevista nº2).

Com certeza! Porque assim, em primeiro lugar você ver que a minha filha tá sendo atendida, ela tá tendo todo atendimento que ela precisa... (entrevista nº4).

Foi possível identificar através destas falas que é a partir da relação estabelecida entre o sujeito e o profissional de serviço social que emerge o processo de fortalecimento do usuário frente as suas fragilidades. Ao identificar a situação pela qual o usuário está passando, as assistentes sociais discutem com o usuário as possibilidades que ele, o profissional, identifica no acesso aos bens e serviços públicos e o orienta sobre a forma como deve proceder. Observamos durante o estágio que uma característica do usuário do Desenvolver é a frequência, permitindo, na maioria dos casos, o acompanhamento da demanda apresentada e, desta forma, contribuindo para uma intervenção qualificada. Foi possível, assim, identificar como o encaminhamento materializa-se na prática, contribuindo ou não na perspectiva da garantia de direitos, uma vez que a maneira como ele é realizado, a sua intencionalidade, estará condicionando a sua finalidade. “Nem todos os meios são justificáveis, mas apenas aqueles que estão de acordo com os fins da própria ação [...], fins éticos exigem meios éticos” (CHAUÍ, 2000, p. 435). Portanto, a postura do profissional não configura uma garantia, mas representa uma condição para uma intervenção mais qualificada.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sendo o encaminhamento um dos meios/instrumentos que contribuem para a objetivação das intencionalidades do assistente social e que proporciona o reconhecimento social da profissão e sua materialização, entendemos que o mesmo integra a rede de procedimentos que podem e devem ser realizados pelos assistentes sociais na busca de uma melhor qualidade de vida dos usuários, pois se configura como um suporte operacional no processo de efetivação da atribuição de encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população, conforme determina a Lei de Regulamentação da profissão nº 8.662/93, em seu Art. 4º, inciso III.

No período de estágio, ao observarmos a prática das assistentes sociais do Desenvolver Centro, foi possível perceber que, para realizar uma intervenção com mais qualidade, é realizado um plano de ação constituído a partir das demandas apresentadas em compatibilidade com as atribuições do serviço social e que há uma perspectiva crítica das assistentes sociais ao utilizar o encaminhamento – como também com um conjunto de outros instrumentos que potencializam a ação profissional – como um instrumento na busca da viabilização dos direitos sociais. E não como uma maneira de transferir responsabilidades para os usuários ou para outras instituições. Há no ato de encaminhar realizado por estas profissionais uma intencionalidade, ou seja, há um sentido valorativo, portanto, existem comprometimento e responsabilidade para com os usuários dos seus serviços, realizando assim uma intervenção qualificada, bem como preconiza o Código de Ética da profissão.

Cabe destacar, no que se refere particularmente ao assistente social, enquanto profissional que vem atuando no enfrentamento das expressões da questão social, que, considerando a complexidade que envolve tais expressões e as limitações apresentadas no âmbito da efetivação dos direitos sociais, este profissional vem se deparando com inúmeros desafios na perspectiva de construir uma atuação qualificada e que venha efetivamente contribuir com a garantia dos bens e serviços públicos e, sobretudo, com o desenvolvimento de uma postura crítica e propositiva do usuário em relação às suas condições de vida. “Trata-se antes de investir na construção das possibilidades de ação, possibilidades de

constituição de sujeitos capazes de agir sobre o que efetivamente consideram necessário” (EIRAS, 2012, p. 133).

Foi observado que uma quantidade considerável de situações, junto às quais foram realizados encaminhamentos pela equipe de serviço social da instituição, alcançou bons resultados, condizentes com as situações vivenciadas pelos usuários, fazendo, portanto, com que estes se sintam mais autônomos e acreditem que a busca por seus direitos, de fato, pode e deve culminar em sua efetivação. Muitas vezes as famílias chegam à instituição sem ter o mínimo conhecimento a respeito de seus direitos e saem de lá com um encaminhamento, buscando resposta para as suas necessidades, mesmo sem muita crença de que a sua situação irá ser resolvida – destacamos aqui a importância, também, do acompanhamento ao usuário às instituições as quais são requisitadas atendimento – e, ao voltarem ao Desenvolver Centro, com uma resposta satisfatória, mesmo em meio a tantas adversidades e burocracia, chegam com mais disposição e vislumbrando novas possibilidades.

É necessário fortalecer o encaminhamento como um instrumento/procedimento nas suas dimensões teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política, buscando assim caminhar na direção do projeto ético-político da categoria profissional, sendo para isso necessário um conhecimento sobre a realidade, contribuindo para o fortalecimento da luta pela emancipação da classe trabalhadora. Como afirma Vasconcelos (2006, p. 2), “assim, aos assistentes sociais que objetivam romper com práticas conservadoras, não cabe reproduzir o processo de trabalho capitalista, alienante”.

Portanto, o processo de intervenção profissional mobiliza a teoria e fomenta o processo de formação dos movimentos sociais. Estes têm sido visto como uma ferramenta importante para o aprofundamento da relação entre Estado e sociedade civil – a partir das articulações ocorridas nos espaços de participação social como, por exemplo, as conferências e os conselhos –, abrindo a possibilidade de o Estado incorporar as suas demandas, mesmo que de forma focalista e seletiva, já que estamos falando de um Estado Neoliberal.

De acordo com Guerra (2012, p.59):

Assim, considerando o exercício profissional, vê-se que ele incide no cotidiano das classes sociais na busca de sua modificação, ainda que em caráter emergencial, imediato, pontual, e relativo, não

alcançando as determinações estruturais, resultando na reincidência da demanda, que em geral é remetida à responsabilidade dos próprios sujeitos. Há, portanto, uma funcionalidade dessa prática profissional ao padrão de produção e reprodução social, insistimos, tenha o assistente social consciência ou não.

Sendo assim, é possível entender que é preciso um comprometimento do assistente social para além da demanda posta. É necessário que este profissional busque conhecer a totalidade que permeia a demanda e, a partir daí, contribuir para a formação política crítica do usuário e, conseqüentemente, com a construção de um modelo de sociedade mais justa e igualitária.

ABSTRACT

Technical and operational dimension is a very important aspect of social work considering the interventionist nature of the profession. In this sense, referrals can be defined as a procedure that makes up the instrument used by / as Social Workers, being a medium that helps in the search for intervention and guarantee the rights of individuals. In this perspective, this article aims to study the referrals made by the Social Develop Service Center, located in the city of Campina Grande-PB; institution that caters to people with disabilities and pervasive developmental disorders and in which we perform supervised training in social work. This research part of an analytical and critical perspective, made from a documentary and field research study, whose subjects participating in 04 (four) members attended the institution. They were used as instruments of data collection treatment protocols and semi-structured interviews. The analysis of the data collected was through the content analysis technique based on the perception of users about the importance of referrals to meet their demands. It was possible to identify that health care is the sector in which they are placed most of the institutional steps and realize that they are seen by respondents as a means used by social workers to facilitate citizenship rights.

Key words: Social Work; Technical and operational dimension; Referrals.

REFERÊNCIAS

BARROCO, Maria Lucia Silva; TERRA, Sylvia Helena. Conselho Federal de serviço social – CFESS (org). **Código de ética do/a assistente social comentado**. São Paulo: Cortez, 2012.

BRASIL. **Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. 10^o.ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos, Brasília, 1988.

CARVALHO, Maria do Carmo Brant de. O Conhecimento da Vida Cotidiana: base necessária à prática social. In: CARVALHO, Maria do Carmo Brant de. NETTO, José Paulo. **Cotidiano: conhecimento e crítica**. 5.ed. São Paulo: Cortez, 2000.

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

CORREIA, Maria Valéria Costa. Controle Social na Saúde. In: MOTA, Ana Elizabete et al. (orgs), **Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional**. Ministério da saúde, São Paulo: Cortez, 2006.

EIRAS, Alexandra. A. L. T. S. A intervenção do Serviço Social nos CRAS: análises das demandas e possibilidades para o trabalho socioeducativo realizado grupalmente. In: SANTOS, Claudia Monica dos, BACKX, Sheila e GUERRA, Yolanda (orgs.). **A Dimensão Técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. Juiz de Fora: UFJF, 2012.

GUERRA, Yolanda. A Dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, Claudia Monica dos, BACKX, Sheila e GUERRA, Yolanda (orgs.). **A Dimensão Técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. Juiz de Fora: UFJF, 2012.

IAMAMOTO, Marilda, Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 2000.

JUSTINO, Aline Aparecida. **A influência do pensamento marxiano-lukacsiano na instrumentalidade do serviço social**. Florianópolis: UFSC/Departamento de serviço social, 2012. 59p. [Trabalho de conclusão de curso].

NETTO, José Paulo. e BRAZ, Marcelo. **Economia política: uma introdução crítica**. 6.ed. São Paulo: Cortez, 2010.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. **Na Prática a Teoria é Outra? Mitos e Dilemas na Relação entre Teoria, Prática, Instrumentos e Técnicas no Serviço Social**. Rio de Janeiro: Editora LumenJuria, 2010.

SARMENTO. Hélder Boska de Moraes. Instrumental técnico e o serviço social. In: SANTOS, Claudia Monica dos, BACKX, Sheila e GUERRA, Yolanda (orgs.). **A Dimensão Técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. Juiz de Fora: UFJF, 2012.

TRINDADE, Rosa Lúcia Prédes. Ações profissionais, procedimentos e instrumentos no trabalho dos assistentes sociais nas políticas sociais. In: SANTOS, Claudia Monica dos, BACKX, Sheila e GUERRA, Yolanda (orgs.). **A Dimensão Técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. Juiz de Fora: UFJF, 2012.

TRINDADE, Rosa Lúcia Prédes. Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais. **Revista Temporalis**, n.4. Rio de Janeiro: ABEPSS, 2001. p. 21-42.

VASCONCELOS, Ana Maria de. Serviço Social e Práticas Democráticas na Saúde In: MOTA, Ana Elizabete et al. (orgs), **Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional**. Ministério da Saúde, 3º ed., São Paulo: Cortez 2006.

YAKALOULIS, Michel. Antagonismo social e a ação coletiva. In: LEHER, Roberto. SETÚBAL, Mariana. **Pensamento crítico e movimentos sociais: Diálogos para uma nova práxis**. São Paulo: Cortez, 2005.

ANEXO



Desenvolver

Centro de Atendimento Educacional
Especializado à Pessoa com Deficiência e
Transtornos Globais do Desenvolvimento

SETOR DE SERVIÇO SOCIAL

REGISTRO DE ENCAMINHAMENTO

CRIANÇA:	
IDADE:	
RESPONSÁVEL:	
ENDEREÇO:	
ENCAMINHAMENTO PARA:	Secretaria Municipal da Educação/Coordenação de Educação Inclusiva
COM CÓPIA PARA:	Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos da Educação Ao Exmo. Dr. Guilherme Costa Câmara
DATA:	

Motivo do Encaminhamento

O Desenvolver/Centro de Atendimento Educacional Especializado à Pessoa com Deficiência, Transtornos Globais do Desenvolvimento, através do **Setor de Serviço Social**, vem encaminhar _____ para que o(a) mesmo(a) possa ser inserido(a) na **Sala de Recursos Multifuncional** mais próxima da sua residência, visto que esta criança é público alvo do **AEE**.

Campina Grande, ___ / ___ / 2013

Assistente Social

APÊNDICE

ROTEIRO DE ENTREVISTA

PARTE I – PERFIL SÓCIO-ECONÔMICO

01. Qual a sua idade?_____Sexo: () Masculino () Feminino

02. Qual a cidade e bairro onde reside? _____

03. Qual seu grau de instrução? _____

04. Qual a sua situação ocupacional? _____

05. Em média, qual a renda familiar?

() Menos de 1 salário () Entre 1 e 2 salários () Entre 2 e 3 salários () Mais de 3 salários

06. Qual o seu tipo de moradia? Quantas pessoas moram em sua casa (contando com você)? _____

07. Qual o grau de parentesco com o usuário do Desenvolver Centro?

PARTE II – QUESTÕES SOBRE O OBJETO DE ESTUDO

08. Em sua opinião, o encaminhamento é um instrumento que possibilita a garantia de direitos ou é um pedido de favor? Comente.

09. Você já conhecia este instrumento de trabalho do assistente social antes de chegar até esta instituição? Se sim, qual profissional havia feito o encaminhamento?

10. Para qual/quais setor o Serviço Social do Desenvolver Centro realizou seu encaminhamento? Este encaminhamento obteve resposta positiva ou resposta negativa? Se negativa, quais as dificuldades encontradas para a garantia de seu direito?

11. Após a realização do encaminhamento os seus desdobramentos foram e/ou estão sendo acompanhados pela equipe do Serviço Social? Como?

12. Para você, o encaminhamento realizado proporcionou alguma contribuição para a melhoria da sua qualidade de vida?