

**CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

Lediane Chagas da Silva

**A ENTREVISTA NOS PROCESSOS DE TRABALHO DA ACADÊMICA DO CURSO  
DE SERVIÇO SOCIAL NO PRESÍDIO REGIONAL DE SANTA CRUZ DO SUL**

Santa Cruz do Sul

2016

Lediane Chagas da Silva

**A ENTREVISTA NOS PROCESSOS DE TRABALHO DA ACADÊMICA DO CURSO  
DE SERVIÇO SOCIAL NO PRESÍDIO REGIONAL DE SANTA CRUZ DO SUL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade de Santa Cruz do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Andréa Cristine de Lima

Santa Cruz do Sul

2016

Lediane Chagas da Silva

**A ENTREVISTA NOS PROCESSOS DE TRABALHO DA ACADÊMICA DO CURSO  
DE SERVIÇO SOCIAL NO PRESÍDIO REGIONAL DE SANTA CRUZ DO SUL**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Serviço Social da  
Universidade de Santa Cruz do Sul como  
requisito parcial para a obtenção do título de  
Bacharel em Serviço Social.

*Prof.<sup>a</sup> Me. Andréa Cristine de Lima*  
Professora Orientadora - UNISC

*Prof.<sup>a</sup> Me. Marta Von Dentz*  
Professora Examinadora - UNISC

*Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maira Meira Pinto*  
Professora Examinadora - UNISC

Santa Cruz do Sul  
2016

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus pela oportunidade da vida, aos meus pais por acreditarem sempre em mim e na minha capacidade, aos meus sogros por sempre terem me incentivado, aos professores e colegas do Curso de Serviço Social pelos ensinamentos e amizade. À professora e orientadora Andréa Lima, pelo encorajamento e sabedoria transmitida no decorrer de toda a graduação e principalmente na elaboração deste trabalho de conclusão de curso.

Um agradecimento especial ao meu namorado William Siqueira, que sempre me incentivou a estudar, é meu companheiro de todas as horas, me apoiando nos momentos difíceis e comemorando nos momentos de glória. Sem o seu apoio certamente este sonho de concluir uma graduação, não teria se realizado.

“A tarefa não é tanto ver aquilo que ninguém viu, mas pensar o que ninguém ainda pensou sobre aquilo que todo mundo vê.”

(Arthur Schopenhauer)



## RESUMO

O presente trabalho é resultado de uma análise da experiência do estágio em Serviço Social desenvolvido no Presídio Regional de Santa Cruz do Sul/RS. Mais precisamente, sobre as entrevistas realizadas durante o período de 2014/2 à 2016/1. O estágio realizado no presídio Regional de Santa Cruz do Sul permitiu a aproximação do futuro profissional de Serviço Social com a realidade prisional, especialmente no que diz respeito à condução das variadas ações que são tomadas em instituições dessa natureza. A pesquisa é de natureza qualitativa e documental. Focou-se na Entrevista nos Processo de Trabalho do assistente social nesse espaço, analisou e questionou as habilidades e técnicas desenvolvidas para aprimorar o instrumento entrevista e as ações da estagiária a partir da utilização do instrumento. Deste modo, tem-se como problema de pesquisa “Qual a importância das entrevistas realizadas pela estagiária de Serviço Social no Presídio Regional de Santa Cruz do Sul no período de 2014/2 à 2016/1?”, a categoria central de análise é a entrevista. Como hipóteses para o desvelamento do problema, foram desenvolvidas a observação, a escuta sensível e a socialização das informações. A análise dos dados demonstra que a entrevista é um instrumento importante no que tange ao conhecimento da realidade dos usuários, para dessa forma realizar as ações de acordo com as necessidades dos mesmos. Foi possível verificar ainda a importância de dois elementos que foram desenvolvidos pela estagiária, sendo estes: a escuta sensível e a observação.

**Palavras-chave:** Entrevista. Observação. Escuta sensível e Socialização da informação.

## ABSTRACT

The present work is the result of an analysis of the experience of the Social Service internship at the Regional Prison of Santa Cruz do Sul / RS. More specifically, on the interviews conducted during the period 2014/2 to 2016/1. The internship held in the Regional Prison of Santa Cruz do Sul allowed the approach of the future professional of Social Work with prison reality, especially with regard to the conduct of the various actions that are taken in institutions of this nature. The research is qualitative and documentary. He focused on the Social Worker's Interview Process in this space, analyzed and questioned the skills and techniques developed to improve the interview instrument and the actions of the trainee from the use of the instrument. Thus, one has as a research problem "How important are the interviews conducted by the Social Work trainee at the Regional Prison of Santa Cruz do Sul from 2014/2 to 2016/1?", The central category of analysis is the interview. As hypotheses for the unveiling of the problem, observation, sensitive listening and socialization of information were developed. The data analysis demonstrates that the interview is an important tool in the knowledge of the reality of the users, in order to perform the actions according to their needs. It was also possible to verify the importance of two elements that were developed by the trainee, these being: sensitive listening and observation.

**Keywords:** Interview. Observation. Sensitive Listening and Socialization of Information.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>PARTE I - PROPOSTA DO TCC</b> .....	<b>10</b>
<b>1 PROBLEMÁTICA</b> .....	<b>10</b>
1.1 Origem do Problema de TCC.....	10
1.2 Categoria central de análise: Entrevista .....	12
1.3 Hipóteses .....	15
1.4 Objetivos .....	15
1.4.1 Objetivo Geral.....	15
1.4.2 Objetivos Específicos .....	15
1.5 Revisão de Literatura: Processos de trabalho do assistente social no sistema prisional .....	16
<b>2 METODOLOGIA</b> .....	<b>20</b>
<b>PARTE II - RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	<b>26</b>
<b>1 POLÍTICAS SOCIAIS E DE SEGURANÇA PÚBLICA E A RELAÇÃO COM A SUPERINTENDÊNCIA DOS SERVIÇOS PENITENCIÁRIOS (SUSEPE)</b> .....	<b>26</b>
1.1 Conhecendo a Política de Segurança Pública.....	26
1.2 As políticas sociais de Assistência Social e Saúde e a relação com o campo de estágio.....	28
1.3 O Serviço Social e o objeto de intervenção da acadêmica no campo de estágio.....	30
<b>2 A OBSERVAÇÃO E A ESCUTA SENSÍVEL DESENVOLVIDAS PELA ESTAGIARIA NO USO DO INSTRUMENTO ENTREVISTA DURANTE OS ESTÁGIOS NO PRESIDIO REGIONAL DE SANTA CRUZ DO SUL</b> .....	<b>35</b>
<b>3 A SOCIALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO E A RESSOCIALIZAÇÃO DOS APENADOS POTENCIALIZADAS ATRAVÉS DO INSTRUMENTO ENTREVISTA</b>	<b>42</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>51</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>53</b>

## INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso foi elaborado através da experiência da estagiária no Presídio Regional de Santa Cruz do Sul/RS, no período de 2014/2 à 2016/1.

Este trabalho tem como temática os processos de trabalho do assistente social no sistema prisional. Objetiva analisar as entrevistas realizadas pela acadêmica de Serviço Social no Presídio Regional de Santa Cruz do Sul, durante todos os níveis de estágio.

A partir da reflexão sobre as possibilidades da intervenção profissional, principalmente a partir do instrumento entrevista, pretende-se apresentar a intervenção do Serviço Social, em um contexto social específico, uma instituição marcada pela violência, desigualdade, relações de poder e violação de direitos.

Para Lewgoy e Silveira (2007), a entrevista:

[...] é um instrumento de trabalho do assistente social, e através dela é possível produzir confrontos de conhecimentos e objetivos a serem alcançados. É na entrevista que uma ou mais pessoas podem estabelecer uma relação profissional, quanto quem entrevista e o que é entrevistado saem transformados através do intercâmbio de informações.

Nesta perspectiva, pode-se afirmar que a entrevista é o instrumento mais utilizado por técnicos no sistema penitenciário, dentre eles os assistentes sociais. Esse fato ocorre considerando a facilidade de poder chamar o apenado para sala de atendimento, sempre seguindo os critérios de segurança.

A partir da vivência de estágio nesse espaço institucional, permeada por tensões e conflitos diversos, possibilitaram que as relações de poder e limitações de trabalho enriquecessem e orientassem a formação profissional, numa perspectiva mais humana e crítica, que busca uma prática comprometida com os direitos fundamentais do homem.

É de extrema importância essa análise, pois com isso o profissional do campo conseguirá analisar junto ao trabalho da estagiária, o que poderia ser feito para melhorar os atendimentos. Dessa forma conseguindo alcançar o objetivo do Serviço Social, a garantia de direitos dos usuários. Com a garantia desses direitos seria possível um maior número de ressocialização desses indivíduos, contribuindo para a

diminuição das superlotações dos presídios.

O presente trabalho está dividido em duas partes. A primeira parte trata-se da proposta do trabalho de conclusão de curso, que traz a problemática a fundamentação teórica da categoria central de análise, os objetivos, as hipóteses, a revisão de literatura sobre a temática e a metodologia.

Já na segunda parte, traz uma breve contextualização sobre a relação entre a Política de Segurança Pública, assistência social e saúde, o histórico da Superintendência dos Serviços Penitenciários (SUSEPE) e do Presídio Regional de Santa Cruz do Sul, além da análise das três hipóteses deste TCC. Estas incluem a observação, a escuta sensível e a importância da socialização da informação para o encaminhamento de documentação. Ao final do TCC é feita uma conclusão sobre o assunto abordado.

## **PARTE I - PROPOSTA DO TCC**

### **1 PROBLEMÁTICA**

#### **1.1 Origem do Problema de TCC**

O estágio curricular obrigatório foi realizado nos quatro níveis no Presídio Regional de Santa Cruz do Sul (PRSCS), no Vale do Rio Pardo. Situa-se na Rua Dona Carlota 1181 - Bairro Faxinal. No ano de 1996, o prédio foi ampliado e reformado.

O PRSCS está subordinado a Superintendência dos Serviços Penitenciários (SUSEPE), órgão público do governo do Rio Grande do Sul, vinculado à Secretaria da Segurança Pública. Esta foi implementada pela Lei 5.745, de 28 de dezembro de 1968, responsável por planejar e organizar a execução da política penitenciária do Estado, substituindo os Departamentos dos Institutos Penais.

O Serviço da SUSEPE surgiu da desvinculação administrativa das prisões da Polícia Civil, após o movimento nacional de criminalistas, penitenciários e defensores da humanização da execução das penas privativas de liberdade que almejavam a ressocialização dos presos, fato esse pioneiro no Brasil. Com isso, o trabalho prisional passa a ser o foco nesse novo conceito, deixando de ser visto como forma de punição e se estabelecendo como um direito de todo o recluso.

A rede prisional administrada pela SUSEPE compreende unidades classificadas por albergues, penitenciárias, presídios, colônias penais e institutos penais, acolhendo presos do regime aberto, semiaberto e fechado.

Segundo Ferreira (1990, p. 167):

O Serviço Social Penitenciário iniciou suas atividades em 1944, em caráter não oficial, junto à extinta Casa de Correção de Porto Alegre. Somente em 1951 o exercício dessa profissão foi regulamentado nas casas prisionais do Rio Grande do Sul, por meio da Lei nº 1651.

O Serviço Social dentro dos presídios, portanto, articulado teórica e politicamente às prioridades colocadas pela política penitenciária a nível nacional, conta com profissionais capacitados para pesquisar, elaborar, executar políticas sociais, planos, programas e projetos assistenciais, terapêuticos, promocionais, educativos e preventivos junto à uma rede de relações que constituem a vida

prisional.

As atribuições do Serviço Social encontram-se regulamentadas pelo Código de Ética Profissional, Lei de Regulamentação da Profissão e pela Lei de Execução Penal (LEP nº 7.210 de 11/07/84).

O Presídio Regional de Santa Cruz do Sul, como local de realização dos estágios curriculares obrigatórios, deu origem à problemática da pesquisa, a explanação da trajetória da estagiária que baseou o presente TCC.

No estágio supervisionado I, na qualidade de estagiária, obteve-se a oportunidade de fazer um reconhecimento do local, com o intuito de conhecer a organização nos seus diferentes arranjos, sendo realizada uma análise institucional. Nesta perspectiva, pode-se acompanhar e observar os atendimentos realizados pela assistente social. A partir dos aspectos observados na elaboração da análise institucional, percebeu-se que os presos que trabalhavam na cozinha geral do presídio, necessitavam de maior atenção.

O estágio supervisionado de nível II, teve como foco principal o planejamento, ao mesmo tempo se fez necessária a continuidade da observação, para tanto, a estagiária realizou algumas abordagens. Neste nível de estágio, foi possível colocar em prática o que havia sido aprendido em intervenções anteriores que a estagiária pode acompanhar a assistente social. Como produto deste nível de estágio elaborou-se um projeto de intervenção, a partir das percepções do estágio de nível I. Sendo assim, organizou-se um projeto de intervenção cujo objetivo foi proporcionar atendimento aos presos que trabalhavam na cozinha geral do presídio.

O objetivo geral do projeto foi: proporcionar atendimento aos presos que exercem atividades laborativas internas, alojados em cela especial, buscando a ressocialização dos mesmos. E os objetivos específicos foram: identificar e proporcionar encaminhamentos de documentações e benefícios sociais; realizar orientações e encaminhamentos para exames e consultas médicas; e realizar orientações referentes à saúde do trabalhador.

No estágio de nível III, prosseguiu-se nos atendimentos, mas agora com o acúmulo de experiência prática, estes eram realizados de maneira autônoma, sem a presença da profissional, mas com supervisão posterior. Foi encarado pela estagiária como um desafio e, ao final, como oportunidade de profundo aprendizado e engrandecimento como futura profissional. Neste nível, de acordo com o que

preconiza o regulamento dos estágios, houve a tentativa de execução do projeto de intervenção elaborado no estágio II, que por motivos administrativos não foi executado na sua totalidade.

Durante todos os níveis de estágio, o que prevaleceu foi a utilização do instrumento entrevista. No estágio de nível IV, a estagiária manteve-se realizando intervenções através da realização de entrevista e também na execução de algumas atividades possíveis do projeto de intervenção, concomitantemente, a estagiária fez a avaliação do referido projeto.

Neste contexto, tendo em vista que o projeto de intervenção não foi executado na sua totalidade, mas que nos quatro níveis de estágio a estagiária realizou atendimentos individuais utilizando-se da entrevista, formulou-se o problema da pesquisa de trabalho de conclusão de curso: **Qual a importância das entrevistas realizadas pela estagiária de Serviço Social no Presídio Regional de Santa Cruz do Sul no período de 2014/2 à 2016/1?**

## 1.2 Categoria central de análise: Entrevista

A categoria central de análise deste trabalho é a **entrevista**, tendo em vista que nos quatro níveis de estágio foi esse o instrumento de atendimento mais utilizado pela estagiária.

Segundo Benjamin (1998, p. 15-16),

A entrevista é um diálogo entre duas pessoas, um diálogo que é sério e tem um propósito. O objetivo da entrevista é auxiliar o entrevistado, que pode vir até nós livremente, procurando ajuda. Pode vir contra a nossa vontade, forçado pela lei ou outros agentes, talvez por nós mesmos. Em qualquer caso, a questão fundamental para o entrevistador deve ser sempre a seguinte: qual será o melhor modo de ajudar esta pessoa?

Ainda conforme Benjamin (1994), ao analisar a entrevista de ajuda, todo o profissional possui uma filosofia que orienta seu fazer profissional ao usar esse instrumento, independente de estar consciente disso ou não.

Todo profissional comprometido com a entrevista de ajuda tem para si uma filosofia que orienta suas ações. Não importa se tem ou não consciência dela, se pode ou não verbalizá-la: essa filosofia determina o que ele faz ou deixa de fazer, e de que modo se desincumbe de sua tarefa. Em termos de sua filosofia, ele determina seu próprio papel na entrevista e, dessa maneira,

em grande parte o do entrevistado. Suas atitudes na entrevista, que podem ser explícitas, expressas ou não, constituem sua filosofia em relação à ajuda e à entrevista. Se não estiver consciente de possuir uma filosofia, ou se não puder enunciá-la, um exame de seu comportamento durante a entrevista de ajuda revelará qual é a sua filosofia. (BENJAMIN, 1994, p. 55).

A entrevista é instrumento de trabalho do assistente social usado desde o início da profissão, mas ficou marcado pela obra “diagnóstico social” de Mary Richmond.

Lewgoy e Silveira (2007), nos traz o seguinte conceito para entrevista:

Técnica utilizada pelos profissionais do Serviço Social junto aos usuários para levantamento e registro de informações. Esta técnica visa compor a história de vida, definir procedimentos metodológicos, e colaborar no diagnóstico social. A entrevista é um instrumento de trabalho do assistente social, e através dela é possível produzir confrontos de conhecimentos e objetivos a serem alcançados. É na entrevista que uma ou mais pessoas podem estabelecer uma relação profissional, quanto quem entrevista e o que é entrevistado saem transformados através do intercâmbio de informações.

A Entrevista pode então ser considerada “uma atividade profissional com objetivos a serem alcançados, que coloca frente a frente uma ou mais pessoas que estabelecem uma relação profissional, através de suas histórias” (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 3), ou nas palavras de Sousa (2008, p. 126) “processo de comunicação direta entre o Assistente Social e um usuário (entrevista individual), ou mais de um (entrevista grupal)”. Souza (2008, p. 126) diz que:

Ambos os sujeitos (Assistente Social e usuário) possuem objetivos com a realização da entrevista – objetivos esses necessariamente diferentes. Mas o papel de entrevistador que cabe ao Assistente Social coloca-lhe a tarefa de conduzir o diálogo, de direcionar para os objetivos que se pretendem alcançar.

Para que se realize uma boa entrevista se faz necessário à elaboração de um planejamento prévio, que preferencialmente possua um formulário contemplando as informações. Segundo Lewgoy e Silveira (2007, p. 239),

O assistente social utiliza um conjunto de técnicas que serão selecionadas de acordo com o momento ou finalidade da entrevista, mas nenhuma técnica é empregada excluindo as demais. O que se modifica é a intensidade e a frequência, de acordo com a etapa do desenvolvimento da entrevista.

A entrevista é constituída por técnicas e habilidades. A escuta sensível como habilidade mostra a sua importância, aliada com certa experiência prática e uma boa observação que propicia ao profissional um correto atendimento.

Dado a capacidade de coleta de informações, que não são conquistadas com outras técnicas, a escuta sensível leva em consideração as mais diversas variantes e detalhes tão sutis, como respiração acelerada, pausa no diálogo, visão dispersa, e tantos outros indicadores, que são captados apenas por alguém que participa ativamente da entrevista. Segundo Sperotto (2009, p. 34),

[...] permite identificar outras situações de vulnerabilidade que não são apresentadas inicialmente pelo usuário. Muitas vezes o usuário busca o serviço para superar uma situação de risco social e nem mesmo identifica que existe uma multiplicidade de questões que agravam as suas condições de vida.

Outra técnica dessa prática, é a observação. Ela é extremamente importante principalmente nos momentos de decisões, em que o assistente social precisa ter a segurança para alcançar os objetivos pretendidos no atendimento.

Souza (2000, p. 184) nos traz o conceito de observação:

A observação consiste na ação de perceber, tomar conhecimento de um fato ou conhecimento que ajude a explicar a compreensão da realidade objeto do trabalho e, como tal, encontrar os caminhos necessários aos objetivos a serem alcançados. É um processo mental e, ao mesmo tempo, técnico.

Lembrando sempre que uma técnica não exclui a outra, de maneira que o profissional pode se utilizar de várias ao mesmo tempo, dentro desse mesmo instrumental, buscando sempre a riqueza na coleta e registro de informações com sua posterior, ou mesmo imediata análise. Segundo Lewgoy e Silveira (2007, p. 239),

O assistente social utiliza um conjunto de técnicas que serão selecionadas de acordo com o momento ou finalidade da entrevista, mas nenhuma técnica é empregada excluindo as demais. O que se modifica é a intensidade e a frequência, de acordo com a etapa do desenvolvimento da entrevista.

A ordem e intensidade de aplicação dessas técnicas dependem da análise e estratégia utilizada pelo profissional, que nesse momento deve demonstrar sua destreza na prática de sua atividade com o intuito de conquistar o resultado

esperado.

### 1.3 Hipóteses

- A utilização do instrumento entrevista possibilitou o lançar mão da técnica de **observação**. A realização das entrevistas, por meio das quais sempre foi utilizada a técnica de observação, proporcionou bons atendimentos e encaminhamentos mais assertivos.
- A utilização do instrumento entrevista proporcionou à estagiária lançar mão da habilidade de **escuta sensível** possibilitando o entendimento das necessidades dos usuários no momento do atendimento.
- A utilização do instrumento entrevista proporcionou a compreensão por parte da estagiária da importância da **socialização das informações** relacionada aos direitos sociais dos presos, conforme a garantia da lei e decreto que trata das atribuições do assistente social, é através da socialização das informações que se faz a busca pela efetivação dos direitos desses sujeitos. A partir disso a estagiária foi em busca de garantir o direito previsto em lei, que dá acesso a todo o cidadão à sua documentação. Assim foi possível que a estagiária fizesse o **encaminhamento de documentação**, inclusive de carteiras de trabalho, instrumento importante para a inclusão no mercado de trabalho e para possível contribuição com a ressocialização desses apenados.

### 1.4 Objetivos

#### 1.4.1 Objetivo Geral

Analisar as entrevistas realizadas pela acadêmica de Serviço Social no Presídio Regional de Santa Cruz do Sul durante todos os níveis de estágio.

#### 1.4.2 Objetivos Específicos

- Verificar quais foram os benefícios das observações feitas pela estagiária;

- Identificar a importância da escuta sensível nos atendimentos realizados pela estagiária no Presídio Regional de Santa Cruz do Sul;
- Refletir sobre a importância da socialização das informações e a possibilidade que ela trouxe de uma possível inclusão no mercado de trabalho e ressocialização dos apenados.

### **1.5 Revisão de Literatura: Processos de trabalho do assistente social no sistema prisional**

Neste item serão trabalhados os elementos que constituem os processos de trabalho do assistente social inserido no sistema prisional. Guerra (2000, p. 3), entende que:

O processo de trabalho é compreendido como um conjunto de atividades prático-reflexivas voltadas para o alcance de finalidades, as quais dependem da existência, da adequação e da criação dos meios e das condições objetivas e subjetivas.

Primeiramente, é importante localizar o Serviço Social como uma profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho, que se propõe a interpretar e agir nas tramas das relações sociais, o que envolve e articula múltiplos conhecimentos. lamamoto (2001, p. 24) nos afirma que o profissional do Serviço Social,

É um trabalhador especializado, que vende a sua capacidade de trabalho para algumas entidades empregadoras, predominantemente de caráter patronal, empresarial ou estatal, que demandam essa força de trabalho qualificada e o contratam.

Os Assistentes Sociais, assim como todos os outros profissionais, possuem um processo de trabalho com elementos constitutivos, no entanto, muitas vezes este profissional não reconhece ou identifica este processo e isso acontece porque, em especial no Serviço Social, esse processo não é palpável.

lamamoto (2006) nos traz que o instrumental técnico-operativo do Serviço social é fundamental na intervenção profissional, mas não podemos vê-lo como um arsenal de instrumentos como: entrevistas, reuniões, plantão, encaminhamento, triagem etc. A questão é mais complexa. Os instrumentos não são um mero conjunto

de técnicas, mas um meio de trabalho.

Segundo Yamamoto (2006, p. 62-63):

[...] as bases teórico-metodológicas, são recursos essenciais que o Assistente Social aciona para exercer o seu trabalho: contribuem para iluminar a leitura da realidade e imprimir rumos à ação, ao mesmo tempo que a moldam. Assim, o conhecimento não é só um verniz que sobrepõe superficialmente a prática profissional, podendo ser dispensado; mas é um meio pelo qual é possível decifrar a realidade e clarear a condução do trabalho realizado.

Os meios são um complexo de instrumentais que o trabalhador insere entre si mesmo e o objeto de trabalho e lhe serve para dirigir sua atividade sobre esse objeto. No caso dos presídios, possuem-se como meios ou instrumentos: prontuários dos presos, processos de execução criminal, prontuários técnicos de atendimento e, fundamentalmente, o conhecimento das legislações e do sistema penitenciário. Sobre o produto, resultante do processo de trabalho do Serviço Social, pode-se dizer que “tem uma objetividade que não é material, mas é social”. (IAMAMOTO, 2001, p. 67).

Com esse produto do processo de trabalho concretizado é possível à busca da garantia de direitos dos presos dentro do Sistema Penitenciário, identificando-se a qualidade e a quantidade dos serviços prestados para que se possa aperfeiçoar e localizar falhas, entraves ou problemas que podem ser de natureza técnica, política e administrativa, assim como a busca com cidadania de sua reinserção social.

Torres (2001, p. 91) nos leciona que:

O Serviço Social, como profissão que intervém no conjunto das relações sociais e nas expressões da questão social, enfrenta hoje no campo do sistema penitenciário, determinações tradicionais às suas atribuições, que não consideram os avanços da profissão no Brasil e o compromisso ético e político dos profissionais frente à população e as violações dos direitos humanos que são cometidas.

Na ótica da LEP que regulamenta o sistema prisional Brasileiro, o Serviço Social busca desenvolver suas atividades para garantir ou mediar os acessos aos direitos dos presos e também de suas famílias, utilizando de instrumentos como a entrevista individual e familiar, parecer social, triagens, encaminhamentos, dentre outros. O cotidiano no sistema prisional é cheio de desafios, mas o objetivo do profissional assistente social nesse espaço, é garantir a efetivação dos direitos

dessa população.

Bobbio (1992, p. 25) nos traz que:

[...] Não se trata de saber quais e quantos são os direitos, qual é a sua natureza e seu fundamento, se não direitos naturais ou históricos, absolutos ou relativos, mas qual é o modo mais seguro para garanti-los, para impedir que, apesar das solenes declarações, eles sejam continuamente violados.

O Serviço Social, articulado teórica e politicamente às prioridades colocadas pela política penitenciária a nível nacional, deve pesquisar, elaborar, executar políticas sociais, planos, programas e projetos de caráter preventivos junto a uma rede de relações que constituem a vida prisional.

As atribuições do assistente social dentro do sistema prisional se encontram regulamentadas no seu Código de Ética Profissional; na Lei de Regulamentação da Profissão; na Lei de Execução Penal e nas diretrizes das coordenações técnicas do Serviço Social e da Psicologia.

Segundo o Art.4º da LEP, constituem competências do Assistente Social:

Elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares; elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil; encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população.

Art. 5º da LEP, constituem atribuições privativas do Assistente Social:

Coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social; planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social; X - coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de Serviço Social.

Ainda conforme o que diz o Decreto nº. 8897, de 31 de março de 1986, tratando das atribuições do serviço social:

Art. 41 - Cabe ao serviço social, através do emprego da metodologia específica de sua área profissional: I-conhecer, diagnosticar e traçar alternativas, junto com a população presa e os egressos, quanto aos problemas sociais evidenciados; II-ampliar os canais de comunicação dos presos, internados e seus familiares com a administração penitenciária; III-elaborar relatórios e emitir pareceres, se for o caso, em requerimentos e

processos de interesse da população carcerária; IV-interagir junto aos quadros funcionais do sistema penal com vistas a possibilitar melhor compreensão dos problemas sociais da população presa, buscando conjugar esforços para solucioná-los; V-interagir com instituições externas no sentido de empreender ações que aproximem recursos diversos para atendimento da população presa, seus familiares, egressos e liberandos, na perspectiva da ação comunitária; VI-coordenar e supervisionar as atividades dos agentes religiosos voluntários e dos estagiários do serviço social; VII-integrar os conselhos de comunidade; VIII- programar com população presa eventos que propiciem lazer e cultura, interagindo com o serviço educacional; IX-orientar a população presa e seus dependentes quanto a direitos e deveres legais, especialmente da área previdenciária; X-acompanhar o desenvolvimento das saídas para visitas a familiares e para o trabalho externo; XI-auxiliar os internos na obtenção de documentos.

No entanto, para que o trabalho do assistente social seja realizado de maneira correta e efetiva, todos os regulamentos e normatizações acima citados devem estar coerentes com o Código de Ética do Assistente Social, assim orienta Torres (2001, p. 89),

O Código possui uma dimensão ampla que ultrapassa o caráter normalizador; é um instrumento de defesa dos direitos e deveres do profissional, orientando-o quanto aos princípios fundamentais éticos e políticos em que devem basear-se suas ações de acordo com as demandas sociais colocadas a profissão.

O assistente social estuda e analisa a realidade social dos detentos, para garantir o acesso às informações e propor benefícios que venham ao encontro de suas necessidades, tendo como norteador de sua intervenção profissional o objetivo de contribuir para o resgate da identidade e possibilidade de reestabelecimento do convívio social do usuário.

Os profissionais trabalham com momentos diferentes do sujeito enquanto um preso. Assim, para conhecer este sujeito, o delito pelo qual está preso, as circunstâncias de seu cometimento, é imprescindível buscar conceitualizar este quadro empírico que se coloca como objeto de estudo: os valores impressos na sua socialização, a inscrição do delito na produção na criminalidade da sociedade, as condições de aprisionamento, a responsabilidade do Estado na custódia dos presos e a trajetória subjetiva de apreensão desta experiência pelo sujeito sobre o qual os pareceres serão elaborados. (CFESS, 2008, p. 71).

Assim não cabe ao assistente social apenas a busca pela não violação dos direitos dos usuários, trata-se de um trabalho de grande amplitude que se faz necessário em várias fases do processo de formação do sujeito.

## 2 METODOLOGIA

A pesquisa é a uma ferramenta essencial, sendo importante tanto na formação do profissional quanto na sua atividade laboral, pois ela esclarece e define o rumo do trabalho antes mesmo deste ser colocado em prática. Alinha, conduz e, por vezes, altera a maneira de trabalho durante sua execução e continua ativa mesmo após a finalização do trabalho e suspensão da prática, servindo de ponto de partida para outras práticas, para a comprovação dos resultados, para a formação de novos profissionais e outras tantas características tão necessárias nas mais diversas áreas de atuação.

A pesquisa é uma atividade básica das ciências na sua indagação e descoberta da realidade, constituindo-se em uma atitude prática teórica de constante busca que define um processo intrinsecamente inacabado e permanente. Para Minayo (1993, p. 23), *“é uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, fazendo uma combinação particular entre teoria e dados”*.

Nota-se claramente a importância da pesquisa para o estudo, análise, atividade e desenvolvimento de qualquer ciência. No que se refere ao Serviço Social a pesquisa está presente em praticamente todos os níveis de aprendizado, bem como de prática profissional, uma vez que é uma profissão eminentemente interventiva, que objetiva proporcionar à população menos favorecida, no aspecto econômico, social e político, a garantia de acesso aos seus direitos enquanto humanos e cidadãos.

Segundo Gil (2007, p. 17), pesquisa é definida como o “procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados. Só se inicia uma pesquisa se existir uma pergunta, uma dúvida para a qual se quer buscar a resposta. Pesquisar, portanto, é buscar ou procurar resposta para alguma coisa.

As intervenções só se realizam de maneira minimamente eficiente devido à pesquisa, pois através dela o profissional do Serviço Social toma conhecimento de violações dos direitos de uma pessoa, família, grupo, comunidade e etc. Como afirma Setubal (2002, p. 14/20):

Toda ação interventiva necessita, por menor que seja, de conhecimentos teóricos; ou seja, conhecimentos produzidos através de pesquisas. É através da pesquisa, também, que o avanço da profissão de Serviço Social tem sido verificado. “O conhecimento, como produto da pesquisa no Serviço Social (...), é o resultado de um caminhar, de um proceder histórico (...) no desempenho da prática acadêmica mas também no contexto da prática institucional (...).

Após a tomada de conhecimento a pesquisa entra em prática novamente para buscar, tanto as melhores formas de fazer cessar a violação quanto as atitudes mais apropriadas a serem tomadas no caso concreto, para se evitar que essas violações tornem a ocorrer. Posteriormente, na finalização dos trabalhos essa ferramenta é utilizada novamente pelo Assistente Social para avaliar os resultados da execução do trabalho, bem como, quando satisfatórios, concretizar a manutenção desses resultados, caso o resultado não atenda o objetivo como um todo, o profissional pode, por vezes, novamente através da pesquisa, reajustar todo o seu trabalho na busca incessante do resultado ideal.

A observação dos dados e reflexão acerca das atividades desenvolvidas pela estagiária durante todo o seu período de estágio, levou a escolha da ferramenta de pesquisa qualitativa, pois esta se apresentou como a mais adequada para o desenvolvimento e análise dos conhecimentos que foram gerados nas experiências adquiridas pela estagiária durante suas atividades.

Segundo Minayo (2007, p. 21),

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se ocupa, nas Ciências Sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir, mas por pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes. O universo da produção humana que pode ser resumido no mundo das relações, das representações e da intencionalidade e é objeto da pesquisa qualitativa dificilmente pode ser traduzido em números e indicadores quantitativos.

No tocante a coleta de dados a estagiária utilizou pesquisa documental, uma vez que suas fontes consultivas foram prontuários técnicos, relatórios descritivos processuais, relatórios de estágio dos diferentes níveis e o diário de campo da acadêmica. Para o desenvolvimento do trabalho, com base nesses documentos,

utilizou-se a análise de conteúdo, uma vez que os documentos por si só elucidam pouco.

A análise de conteúdo se constitui de várias técnicas, que seria um conjunto de instrumentos metodológicos, buscam entender o sentido da comunicação, os significados manifestos e latentes da mesma, através do método da investigação. Análise de conteúdo, de acordo com Bardin (1977), é organizada em três etapas: pré-análise, que é a fase preliminar da organização que tem o objetivo de operacionalizar e sistematizar, compreende a leitura flutuante que significa o contato direto com o material de campo; a exploração do material que refere-se a organização do material de estágio, onde o pesquisador buscar encontrar material significativo, como base nos procedimentos a serem utilizados para a realização da análise, como: as entrevistas gravadas e degravadas, documentos como diários, prontuários e fichamentos; e a interpretação, que se constitui na análise do que foi realizado durante o estágio, interpretação inferenciais e explicação, realizada a partir da mediação entre o conteúdo descrito e a teoria que orienta o pesquisador para a realização das inferências.

## **PARTE II - RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS**

### **1 POLÍTICAS SOCIAIS E DE SEGURANÇA PÚBLICA E A RELAÇÃO COM A SUPERINTENDÊNCIA DOS SERVIÇOS PENITENCIÁRIOS (SUSEPE)**

Este capítulo fará uma explanação sobre o campo de estágio, as políticas nele inseridos e o objeto de intervenção da acadêmica na época dos estágios.

#### **1.1 Conhecendo a Política de Segurança Pública**

O presídio Regional de Santa Cruz do Sul está diretamente relacionado a política de segurança pública. De acordo com Neto (2006), os objetivos tradicionais das políticas de segurança no Brasil são: manter a lei e a ordem, preservar a vida, a liberdade e segurança das pessoas. Elencaremos alguns pontos históricos desta política.

A segurança pública durante o governo militar, controlada pela polícia e pelo exército, tinha o objetivo de defender o Brasil de qualquer ideia que fosse contrária àquela aceita pelo governo. Ser contra o governo nessa época era ser contra a manutenção da ordem pública, passível de prisão, tortura e morte. (PORTAL EDUCAÇÃO, 2016).

As medidas de segurança pública não podiam ser questionadas, já que em uma ditadura o governo tem o poder absoluto e arbitrário em suas mãos.

Com o término do regime militar, o Brasil viu-se em péssimas condições socioeconômicas, alta taxa de desemprego, violência urbana e rural, analfabetismo e falta de políticas públicas. Em 1988 com a promulgação de uma nova Constituição Federal, as garantias e os direitos civis foram relatados de forma clara e inquestionável, apesar da sua constante dificuldade de aplicação. (PORTAL EDUCAÇÃO, 2016).

Com a Constituição Federal foram criados o Estatuto da Criança e do Adolescente, o Estatuto do Idoso e o Código de Defesa do Consumidor. A segurança pública começa a abandonar a ideia de medida repressiva e de castigo, aproximando-se cada vez mais dos problemas sociais e culturais de uma sociedade. Isso passa a ser uma questão lógica, já que em lugares onde não existem a

exclusão social, a miséria, o desemprego e a falta de apoio à educação, os índices de criminalidade passam a ser mínimos e a segurança pública mantém a ordem de uma forma simples e sem transtornos. (PORTAL EDUCAÇÃO, 2016).

A partir da Constituição Federal de 1988, a segurança pública passa a ser considerada dever do Estado, direito e responsabilidade de todos e é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio através dos seguintes órgãos: a) polícia federal; b) polícia rodoviária federal; c) polícia ferroviária federal; d) polícias civis; e) polícias militares e corpos de bombeiros militares, que implicam em garantir a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, direitos e garantias fundamentais do cidadão. (BRASIL, 1988).

A Segurança Pública é uma atividade pertinente aos órgãos estatais e à comunidade como um todo, realizada com o intuito de proteger a cidadania, prevenindo e controlando manifestações da criminalidade e da violência, efetivas ou potenciais, garantindo o exercício pleno da cidadania nos limites da lei.

Segundo Kahn (2002, p. 6), “estar seguro é não apenas estar livre do risco de tornar-se vítima de crimes, mas também livre do medo, livre da violência gratuita, livre do risco de ser destrutado pela polícia e pela justiça”. De nada adianta o poder público investir nas agências policiais, senão investir em prevenção, ou seja, não adianta colocar nas ruas mais policiais desqualificados, preparados somente para reprimir, quando estes deveriam estar preparados para prevenir. É importante que entendamos a diferença entre políticas de segurança pública e políticas públicas de segurança, como conceitua Oliveira (2002, p. 47):

Políticas de segurança pública é expressão referente às atividades tipicamente policiais, é a atuação policial “strictu sensu”. Políticas públicas de segurança é expressão que engloba as diversas ações, governamentais e não governamentais, que sofrem impacto ou causam impacto no problema da criminalidade e da violência.

Soares (2006) afirma que, para reduzir a violência criminal, existem dois meios complementares de trabalho pela promoção de segurança pública cidadã. O primeiro é a prevenção da criminalidade violenta, onde suas políticas podem produzir efeitos rápidos e de baixo custo, mesmo não atuando sobre causas estruturais ou incidindo sobre macroestruturas.

A prevenção é a melhor solução por ser ágil, rápida, barata e mais eficiente. Para Soares (2006, p. 95), “o crime torna-se causa do crime, pela mediação da economia e de outras esferas da vida social”, ou seja, ações contra o crime vão incidir sobre suas causas. Onde há a prática de crimes, há menos empresas e, conseqüentemente, menos empregos, o que acaba favorecendo o aumento da criminalidade. Por outro lado, onde há mais empresas gerando mais empregos, há menos crimes, o que equivale a melhor economia e qualidade de vida.

## **1.2 As políticas sociais de Assistência Social e Saúde e a relação com o campo de estágio**

O Serviço Social atuando dentro da Superintendência dos Serviços Penitenciários (SUSEPE), necessita conhecer a política de Segurança Pública, e realiza seus processos de trabalho principalmente relacionado às políticas de assistência social e saúde. Assim como nos trazem os Artigos 10 e 11 da Lei nº 7.210, de 11 de julho de 1984, Lei de Execução Penal (LEP):

Art. 10. A assistência ao preso e ao internado é dever do Estado, objetivando prevenir o crime e orientar o retorno à convivência em sociedade. Parágrafo único. A assistência estende-se ao egresso. Art. 11. A assistência será: I - material; II - à saúde; III - jurídica; IV - educacional; V - social; VI - religiosa.

A Assistência Social no Brasil é uma política social pública que tem fundamento constitucional como parte do Sistema de Seguridade Social, é uma política pública que visa dar direito de cidadania.

Na Constituição Federal, os artigos 203 e 204 idealizam a Assistência Social enquanto política, sendo a mesma de responsabilidade do Estado e direito de todo cidadão. Como ratifica o artigo primeiro da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), nº 8.742 de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da assistência social no Brasil,

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 as necessidades básicas. (BRASIL, 1993, art. 1).

A Assistência Social, assim como a saúde, é direito do cidadão, independe de contribuição prévia e deve ser provida pela contribuição de toda a sociedade. Tem como objetivo prover proteção à vida, reduzir danos, monitorar populações em risco e prevenir a incidência de agravos à vida em face das situações de vulnerabilidade.

A proteção social de Assistência Social se ocupa das vitimizações, fragilidades, contingências, vulnerabilidades e riscos que o cidadão, a cidadã e suas famílias enfrentam, por decorrência de imposições sociais, econômicas, políticas e de ofensas à dignidade humana.

Dentro do sistema prisional essa política é referenciada através de encaminhamentos a benefícios sociais, encaminhamentos para confecção de documentação, dentre outros.

A política de saúde dentro do sistema prisional é de suma importância, pois mesmo o sujeito estando privado de sua liberdade, ele tem direito a saúde, pois como nos traz a constituição federal todos tem direito a saúde e ela é um dever do estado.

Com a Constituição Federal de 1988 foi criada a Seguridade Social no Brasil, tornando assim um tripé para a seguridade social: Saúde, Previdência e Assistência Social. A Saúde passou a ser direito de todos e dever do Estado, já a Previdência Social é para quem a contribui e a Assistência Social para quem dela necessitar.

Segundo nossa Constituição Federal (1988, art. 196):

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

Conforme Bravo (2007), a Constituição Federal de 1988 é a mais progressiva e nela à Saúde coube cinco artigos (Art. 196-200), que determinam que esta é um direito de todos e dever do Estado e estatuem a integração dos serviços de saúde de forma regionalizada e hierárquica, constituindo um sistema único. Na Constituição de 1988, foi estabelecida a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), o qual despontava pautado nos princípios básicos da Reforma Sanitária, a dizer: a equidade, a universalidade, a integralidade e a participação social.

Dentro do sistema prisional o acesso a essa política ocorre através de

consultas médicas dentro e fora do presídio. Quando a consulta é feita dentro do presídio é diretamente feita através do pedido do preso com os técnicos de enfermagem, mas quando a consulta é feita fora desse espaço o assistente social faz a mediação, agendando a consulta e solicitando escolta para o deslocamento do usuário. Nos casos de presos usuários de substâncias psicoativas, usa-se a política de saúde para conseguir a internação desse sujeito após a sua liberdade e em muitos casos ocorre a internação antes mesmo dele sair em liberdade.

Diante disso, vemos a importância dessas políticas, fundamentais para que o preso consiga ter o mínimo de dignidade dentro desse espaço tão cheio de preconceitos.

Na sequência traremos brevemente a inserção da estagiária dentro desse espaço, bem como mostrar como ela conseguiu lançar mão dessas políticas sociais.

### **1.3 O Serviço Social e o objeto de intervenção da acadêmica no campo de estágio**

O Presídio Regional de Santa Cruz do Sul está subordinado a Superintendência dos Serviços Penitenciários (SUSEPE) que é um órgão do governo do Rio Grande do Sul, vinculado à Secretaria da Segurança Pública. Foi implementada pela Lei 5.745, de 28 de dezembro de 1968 e é responsável por planejar e executar a política penitenciária do Estado, substituindo os Departamentos dos Institutos Penais.

O Serviço Social Penitenciário, foi implantado na Casa de Correção em Porto Alegre, no ano de 1944. Em 1947, houve a efetiva implantação do Serviço Social junto ao Patronato Lima Drummond, visando contribuir no processo de recuperação do preso.

A 3<sup>a</sup> Conferência Penitenciária Brasileira, realizada no Rio de Janeiro em Abril de 1949, indicou de forma destacada, a implantação do Serviço Social Penitenciário. Em 08 de dezembro de 1951, foi assinada a Lei n°. 1951, que regulamentou o exercício desta profissão nas casas prisionais do Estado, definindo como atribuições do Serviço Social a promoção de medidas que visassem assegurar aos assistidos, a reintegração à sociedade, tratamentos médicos, assistência jurídica e atendimento aos familiares.

Os Assistentes Sociais passaram a manter contato com preso dentro dos presídios, atuando conforme dispositivos da Lei. Neste sentido, a profissão da área psicossocial foi pioneira a ter acesso ao interior das prisões, tendo uma contribuição importante e uma inserção histórica no sistema prisional do Rio Grande do Sul, no que estava, inicialmente, embasado em princípios funcionalistas, caracterizado por uma prática desenvolvida harmonicamente com a política ressocializadora da SUSEPE.

A partir do movimento de reconceituação da profissão, houve várias interrogações no que diz respeito ao seu sentido e as possibilidades de um projeto de transformação social que passou a chocar-se com a função repressora da prisão, que mesmo de forma velada, sempre existiu. A intervenção técnica começou a dissociar-se da realidade vivenciada no cotidiano do trabalho e o conflito da teoria com a prática passa a instalar-se.

O Serviço Social dentro do sistema prisional encontra inúmeros entraves institucionais, que impossibilitam um acompanhamento dos presos e de seus familiares. Entre esses entraves, encontram-se a superlotação do presídio em face de sua capacidade de atendimento, o reduzido número de profissionais destinados a garantir a segurança e também de um efetivo apoio psicossocial e material frente às suas necessidades e restrições de atendimento impostas pelas normas de segurança; e a ausência de atividades educativas e laborais para todos os apenados.

Desta forma, é imprescindível repensar os processos de trabalho do Serviço Social que possibilitariam traçar estratégias eficazes que pudessem romper com os entraves institucionais.

O Serviço Social dentro do sistema penitenciário tem como atribuição realizar o Programa de Tratamento Penal, previsto pela Lei de Execução Penal (LEP), nº. 7210 de 11 de julho de 1984. Considerando as alterações, inserida pela Lei nº. 10.792/03, apresentadas pelo Regimento Disciplinar Penitenciário (RDP), que atende os dispositivos da Lei de execuções penais, quanto à competência da autoridade administrativa em promover a disciplina e a ordem nos estabelecimentos penais, visa à observância dos direitos e o cumprimento dos deveres dos apenados.

A presença do Serviço Social no Presídio Regional de Santa Cruz do Sul iniciou apenas no ano de 2002, com a contratação emergencial e a lotação de profissionais da área de Serviço Social e Psicologia, pois até então o trabalho era

realizado pelos técnicos lotados na 8<sup>a</sup>. Delegacia Penitenciária Regional.

A intervenção do Serviço Social nesse espaço enfatiza a abordagem individual, através de entrevistas aos presos visando a elaboração das avaliações e estudos sociais necessárias ao processo de Avaliação prevista na LEP que prevê Progressão de Regime conforme art.112 “A pena privativa de liberdade será executada em forma progressiva, com a transferência para o regime menos rigoroso, a ser determinada pelo juiz, quando o preso tiver cumprido ao menos um sexto da pena no regime anterior e seu mérito indicar a progressão”.

O estágio supervisionado em Serviço Social é um espaço que tem como objetivo capacitar o acadêmico a uma postura crítica e reflexiva da realidade social, constituindo um momento único para a formação profissional. Ele proporciona ao estudante a inserção na prática profissional, possibilitando o contato com uma realidade concreta e contraditória.

Oliveira (2002, p. 50) afirma que, o estágio como um espaço de aprendizagem profissional “significa o momento de apreensão da realidade profissional em seus aspectos difusos, tensos e contraditórios, os quais possam favorecer a relação na dimensão da prática profissional e na prática social dos sujeitos”.

Nesta perspectiva, no período de agosto de 2014 à junho de 2016, foram desenvolvidos no presídio Regional de Santa Cruz do Sul os quatro níveis de estágio em Serviço Social.

Esses quatro níveis de estágio possibilitaram compreender os processos de trabalho do assistente social para além da sala de aula. Através da observação durante os estágios no referido campo, foi possível compreender as contradições e desafios vivenciados pelo assistente social.

O contato com a população carcerária e o acompanhamento das atividades desenvolvidas pela assistente social desencadeou uma série de reflexões e compreensões acerca da questão social, bem como a relação entre o conhecimento teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo que norteiam o exercício profissional.

No entanto, discutir sobre o objeto de intervenção do Serviço Social é sempre um grande desafio, uma vez que as profissões são originadas para atender as necessidades dos homens, diante de um contexto histórico e de uma sociedade em

constante movimento.

Iamamoto (2000, p. 62) diz que:

O objeto de trabalho (...) 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 do trabalho profissional.

Segundo Faleiros (1997), a construção do objeto implica, assim, tanto a análise das questões mais gerais (economia, instituições, políticas) como dos micros poderes (lógicas dos atores sociais).

Já Freynet 1995 (apud FERREIRA, 2009), defende para o Serviço Social um papel de mediador de conflitos, tendo por missão intervir sobre as tensões, os conflitos, as violências, entre grupos excluídos, a sociabilidade local e a sociedade instituída.

O Serviço Social promove a comunicação entre sistemas, no que respeita a dificuldades de relação entre sistemas e promove a interligação entre sistemas e recursos, e sistemas e utilizadores.

Na época, como mencionado na origem do problema do presente TCC, o objeto de intervenção estava relacionado aos presos com liga laboral, estes que não usufruíam dos seus direitos, principalmente a saúde, a ideia era orientá-los. Diante das circunstâncias, não sendo possível contemplar tais objetivos, passou-se a realizar diariamente entrevistas.

No decorrer dos estágios, percebeu-se então que na maior parte das entrevistas realizadas eram solicitadas informações, pois esses indivíduos estão muito tempo sem acesso à vida externa. Ao fazer as reflexões nos diário e RDP's, bem como relatórios finais, via-se que o instrumento entrevista proporcionou o uso de diferentes habilidades, técnicas e que a busca pelo aprimoramento da utilização do instrumento entrevista foram constantes nesse processo. Era necessário, no entanto, a cada reflexão buscar conhecê-lo e experimentar suas potencialidades.

Conforme no Art. 3º do código de ética do assistente social que nos traz sobre a democratização do acesso à informação aos usuários:

Art. 3º Constituem deveres do Assistente Social: c. Democratizar as informações disponíveis no espaço institucional, como dos mecanismos

indispensáveis à participação social dos usuários.

Bem como no art. 5º do código de ética do assistente social traz o seguinte:

São deveres do/a assistente social nas suas relações com os/as usuários/as: b) garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos/as usuários/as, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos/as profissionais, resguardados os princípios deste Código; c) democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as; d) devolver as informações colhidas nos estudos e pesquisas aos/às usuários/as, no sentido de que estes possam usá-los para o fortalecimento dos seus interesses; e) informar à população usuária sobre a utilização de materiais de registro audiovisual e pesquisas a elas referentes e a forma de sistematização dos dados obtidos. (CFESS, 1993, art. 5).

O Assistente Social empenha seus esforços na busca pelo desenvolvimento pessoal e social dos apenados, através de um trabalho de reflexão dos sujeitos, oferece suporte para o desenvolvimento e alcance de seus objetivos de vida, através de diferentes meios, nesse caso, o alcance das informações pelo preso através da entrevista. Ao Serviço Social cabe o papel de orientador e esclarecedor dos direitos e deveres desse cidadão, bem como o compromisso de estabelecer uma relação de confiança e credibilidade, pois, somente com um vínculo de confiabilidade poderá passar para uma etapa de reeducação e ressocialização para assim resgatar os princípios básicos da cidadania.

Ressalta-se que o aprimoramento das habilidades e técnicas de realização entrevistas foi fundamental na busca da garantia de acesso aos direitos dos presos.

## 2 A OBSERVAÇÃO E A ESCUTA SENSÍVEL DESENVOLVIDAS PELA ESTAGIARIA NO USO DO INSTRUMENTO ENTREVISTA DURANTE OS ESTÁGIOS NO PRESIDIO REGIONAL DE SANTA CRUZ DO SUL

O presente capítulo aborda a primeira e a segunda hipótese da pesquisa do trabalho de conclusão de curso. Sendo a primeira hipótese: a utilização do instrumento entrevista, possibilitou se lançar mão da técnica de **observação**. A realização das entrevistas que utilizaram a técnica de observação, proporcionou bons atendimentos e encaminhamentos mais assertivos. Já a segunda hipótese, contemplou que a utilização do instrumento entrevista, proporcionou se lançar mão da habilidade de **escuta sensível**, possibilitando o entendimento das necessidades dos usuários no momento do atendimento.

As hipóteses serão analisadas concomitantemente, pois entende-se que as duas habilidades estão ligadas e são extremamente importantes para a realização de uma boa entrevista, como já abordado no primeiro capítulo, quando tratamos da importância da entrevista para o profissional de Serviço Social. Souza (2006, p. 126) afirma que:

A observação é o uso dos sentidos humanos (visão, audição, tato, olfato e paladar) para o conhecimento da realidade. Mas não uso ingênuo dos sentidos, e sim, um uso que tem como objetivo produzir um conhecimento sobre a realidade – tem-se o objetivo a alcançar. Porém, o Assistente Social, ao estabelecer uma interação face a face, estabelece uma relação social com outro(s) ser (es) humano(s), que possui(em) expectativas quanto às intervenções que serão realizadas pelo profissional. Assim, além de observador, o profissional também é observado [...] Na medida em que o Assistente Social realiza intervenções, ele participa diretamente do processo de conhecimento acerca da realidade que está sendo investigada. Por isso, não se trata de uma observação fria, ou como querem alguns, “neutra”, em que o profissional pensa estar em posição de não-envolvimento com a situação. Por isso, trata-se de uma observação participante – o profissional, além de observar, interage com o outro, e participa ativamente do processo de observação.

Lewgoy e Silveira (2007, p. 237), referem ainda que “a observação permitirá muitas vezes a decodificação de uma mensagem, de um gesto, do silêncio, da pausa. Os questionamentos devem levar em consideração a relevância e a validade da questão; a especificidade e a clareza”.

É de extrema importância, nesse espaço sócio-ocupacional, o uso dessa

habilidade, mas também é necessário usarmos a habilidade da escuta sensível, pois sendo esse espaço um local em que os usuários sofrem vários tipos de violação de direitos, inclusive de tortura física e psicológica, o uso dessas habilidades pode proporcionar a descoberta das violações sofridas para que assim possa se fazer encaminhamentos e/ou tomar as medidas cabíveis para que cesse a situação sofrida pelo usuário.

Barbier (2002, p. 1), fala que escuta sensível,

Trata-se de um escutar-ver [...]. A escuta sensível se apoia na empatia. O pesquisador deve saber sentir o universo afetivo, imaginário e cognitivo do outro para poder compreender de dentro suas atitudes, comportamentos e sistema de ideias, de valores de símbolos e de mitos. A escuta sensível reconhece a aceitação incondicional de outrem. O ouvinte sensível não julga, não mede, não compara. Entretanto, ele compreende sem aderir ou se identificar às opiniões dos outros, ou ao que é dito ou feito.

Durante o atendimento, por vezes é comum não nos atentar ao que realmente o usuário objetiva relatar, ainda mais em um local onde este sofre várias violações de direitos. Nesses casos a observação em conjunto com a escuta sensível é muito importante para ficarmos atentos aos gestos e olhares que esse usuário está fazendo, pois em alguns casos ele está sofrendo alguma violência física ou psicológica dos colegas de cela e, raras, porém presentes, dos próprios agentes penitenciários. Pimentel (2008, p. 40) diz que:

Diariamente os apenados relatam para a equipe do Serviço Social situações explícitas de violação aos seus direitos de cidadania: a) descrevem as más condições das celas – escuras, pequenas, sem colchão, sem cama; b) questionam-se do desrespeito a seus familiares – tratamento desumano, criminalização da família, visitantes impedidos de visitar os apenados sem nenhum critério legal; c) denunciam a precariedade dos atendimentos médicos – poucos profissionais, escassez de instrumentos de trabalho; d) reivindicam o atendimento jurídico que muitas vezes só ocorre uma vez por semana.

A entrevista individual dentro de um presídio, usada em conjunto com tais técnicas e habilidades, além de ser um dos instrumentos mais viáveis para o atendimento com os apenados ainda possibilita o acesso à informações importantes para a realização de abordagens realizadas pela acadêmica. A estrofe de uma análise da acadêmica durante o estágio, na sequência demonstra:

Durante as entrevistas houve a percepção de que o apenado se sente mais à vontade para expor a história de sua vida bem como os acontecimentos que culminaram em seu recolhimento ao presídio, fazendo relatos bem mais próximos da realidade. Continua omitindo e, às vezes, por vergonha ou medo, distorce os fatos; ainda assim, naquele momento, fica claro que sua fala se faz infinitamente mais livre de mentiras do que quando na presença de outras pessoas. (DIÁRIO DE CAMPO, 05/05/2015).

Durante as abordagens muitas vezes constatou-se que o usuário estava tendo seus direitos violados. O papel do assistente social dentro do sistema prisional é trabalhar para que os direitos dos presos sejam garantidos, seja no encaminhamento de documentações, na distribuição de materiais de higiene, no contato telefônico com um familiar ou com seu advogado, dentre outras atribuições que o assistente social tem dentro desse espaço. Chegando o mais próximo possível de garantir que não sejam imputadas penalidades além das que estão previstas em lei.

A função central de um assistente social em uma sociedade democrática é trabalhar, e por vezes lutar, em prol da efetivação real, dos direitos fundamentais e sociais de uma pessoa. Sendo assim, quando uma pessoa tem seus direitos fundamentais violados o profissional do Serviço Social pode e deve entrar em ação.

A estagiária procurou em todos os atendimentos proporcionar um ambiente acolhedor, em que o usuário pudesse se sentir à vontade para falar, além desse ambiente utilizou as técnicas de escuta sensível e observação, para não perder nenhum detalhe importante no diálogo.

Quando entra um novo indivíduo no regime de efetivo recolhimento no Presídio Regional de Santa Cruz do Sul, ocorre uma entrevista, chamada de triagem, com a equipe multidisciplinar formada por Assistentes Sociais, Psicólogos e Enfermeiros. É realizada uma análise, com o objetivo de diagnosticar quais encaminhamentos serão necessários para esse usuário.

A triagem inicial é feita somente com a equipe do Serviço Social e Psicologia. Após a análise desta equipe, passa-se o caso para a equipe da saúde.

A estagiária foi chamada diversas vezes para realizar a triagem com a psicologia, pois em alguns momentos a profissional assistente social estava realizando outra atividade. Como narrado nesse trecho do diário de campo:

Hoje cheguei ao presídio e a psicóloga me informou que eu iria acompanhá-la nas triagens dos presos novos. Essa nova gestão do presídio solicita que

sempre quando chega um preso novo que nunca tenha sido preso antes que façamos uma triagem para saber um pouco do preso e para lhe dar algumas informações das normas e dos serviços oferecidos a ele. (DIÁRIO DE CAMPO, 08/05/15).

A gestão do presídio muda a cada troca do governo estadual, pois a diretoria é cargo de função gratificada, sendo assim, no começo de 2015 trocou a diretoria, mudando algumas normas do presídio.

A triagem foi uma das implantações da nova direção, esta se constitui como fundamental, pois nela são passadas informações importantes do funcionamento do presídio e também um momento onde se conhece dados importantes do presidiário. Durante a triagem também há a possibilidade e/ou necessidade de encaminhamento do auxílio-reclusão<sup>1</sup> ou até mesmo encaminhamento da família para fazer o cadastro único para receber bolsa família.

R.A.S: Nascido no ano de 1986, ensino médio completo, a pouco tempo havia separado da esposa com qual conviveu por 9 anos e tem um filho de 7 anos de idade. Trabalhava na construção civil, mas há algum tempo estava desempregado e foi aí que ele decidiu assaltar uma distribuidora de bebidas onde foi pego em flagrante e preso. Ele ao falar dos motivos de sua prisão baixou a cabeça e até e por um momento achei que choraria, senti que ele ficou com muita vergonha, ele disse que foi a primeira vez que ele havia cometido um crime. Perguntei a ele a quanto tempo ele estava sem assinar a carteira de trabalho e ele informou que fazia uns 6 meses, então eu o sugeri encaminhar o auxílio-reclusão para o filho que ele tem, ele que nem sabia que existia isso, ficou muito feliz com a sugestão, e pediu para que eu entrasse em contato com sua ex esposa e falasse para ela dessa possibilidade. Passou-me o número do telefone dela, eu liguei e pedi que trouxesse a carteira de trabalho de R.A.S. Ele ainda não tem advogado, encaminhei para a defensoria pública. (DIÁRIO DE CAMPO, 08/06/2015).

Foi nessa triagem que a estagiária percebeu a importância da mesma, pois antes, a pessoa entrava presa e ficava muito tempo sem solicitar atendimento social ou psicológico e durante esse tempo muitos que não possuíam as informações referentes aos seus direitos ficava sem saber.

O artigo 4º do Código de Ética traz que é dever do assistente social: “orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar

---

<sup>1</sup>O auxílio-reclusão é benefício previdenciário devido aos dependentes de segurado preso, com o objetivo de lhes proporcionar o suporte financeiro subtraído em virtude do encarceramento. O risco social coberto pelo benefício é a ausência da renda familiar decorrente do recolhimento à prisão de segurado do Regime Geral de Previdência Social – RGPS. A ideia é não deixar desamparada a família do preso, a qual se vê privada da renda proveniente do seu trabalho, de cujo exercício fica impedido em razão da prisão. In: Revista CEJ, Brasília, Ano XIII, n. 46, p. 62-70, jul./set. 2009.

recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos”. (BRASIL, 1993).

Para esse atendimento foi usada a técnica de observação, pois foi após o silêncio com gestos de vergonha que foi instigado mais sobre as condições econômicas desse indivíduo, e aí que foi oferecido o encaminhamento para auxílio-reclusão e para a defensoria pública. De acordo com Sousa o exercício da observação, que compreende “o uso dos sentidos humanos para o conhecimento da realidade” (SOUSA, 2008, p. 126).

Após as triagens é feita uma sistematização das informações colhidas, então informações são todas passadas para o prontuário técnico, que conforme o Ministério de Desenvolvimento Social (BRASIL, 2005):

É um instrumento técnico que tem como objetivo contribuir para a organização e qualificação do conjunto de informações necessárias ao diagnóstico, planejamento e acompanhamento do trabalho social realizado com as famílias/indivíduos. Permite aos profissionais da Unidade registrar as principais características da família e as ações realizadas com a mesma, preservando assim todo o histórico de relacionamento da família com os serviços da Unidade.

Em outro atendimento realizado, foi possível através da escuta sensível perceber a necessidade do usuário de conseguir uma liga laboral, pois o mesmo encontrava-se bastante triste por não ter ocupação.

M.R: veio para o atendimento para solicitar atestado de efetivo recolhimento, pois o mesmo foi preso enquanto estava trabalhando e por isso estava com medo de ser considerado desertor no seu emprego. Ele comentou que a situação de sua esposa e filhos não estava boa, pois era ele quem sustentava a casa e agora que estava preso não tinham de onde tirar dinheiro para as despesas da casa, então eu o perguntei se ele trabalhava de carteira assinada, ele respondeu que sim, sugeri que encaminhasse o auxílio-reclusão, ele ficou feliz com a ideia de ter essa possibilidade, iríamos aproveitar o mesmo atestado de efetivo recolhimento para encaminhar o benefício, pedi o número de sua esposa para lhe pedir que trouxesse a CTPS para agendarmos o horário no INSS, para ela levar a documentação necessária para o encaminhamento. Eu disse que estava a disposição e que ele poderia falar, caso necessitasse de mais alguma coisa. Ele exclamou que não aguentava mais ficar ali, pois os companheiros de cela passavam uma “coisa ruim” e como não tinha o que fazer, ele tinha que aguentar aquelas “conversas” o dia inteiro. No momento lembrei que havia uma vaga de liga laboral na cozinha, então sugeri essa vaga para ele. Ele ficou muito feliz com a possibilidade, pois além de sair da cela, teria uma ocupação durante o dia. Encaminhei o pedido ao diretor do presídio. (DIÁRIO DE CAMPO, 26.06.2015).

O código de ética profissional do Assistente Social traz no Art. 8º, que é dever: “empenhar-se na viabilização dos direitos sociais dos/as usuários/as, através de programas e políticas sociais”. Para a estagiária é muito gratificante quando se consegue fazer um bom encaminhamento, ainda mais viabilizar um benefício tão importante como esse e ainda conseguir botar em prática o que o código de ética traz.

As ações junto aos apenados devem ser uma ação política cultural e socioeducativa para liberdade, o assistente social almeja abordar e dar respostas aos problemas sociais, vinculando-os simultaneamente a objetivos humanizados, constituindo-se, assim, numa das contribuições para a cidadania e justiça social. Como Faleiros (1997, p. 47) cita “acredita-se que este profissional, por possuir uma competência que se traduz, num aporte teórico, em compromisso ético-político e capacidade operacional, seja capaz de intervir no processo de fortalecimento da identidade social”.

A Lei n. 7.210, de 11 de julho de 1984, que institui a Lei de Execução Penal (LEP), refere-se em seu Capítulo III ao trabalho penitenciário. Segundo o artigo 28 da LEP: “O trabalho do condenado, como dever social e condição de dignidade humana, terá finalidade educativa e produtiva”. Desse modo, o trabalho do presidiário tem como objetivo a sua ressocialização.

Ainda nessa mesma lei em seu artigo 31, traz que o condenado à pena privativa de liberdade está obrigado ao trabalho na medida de suas aptidões e capacidade, mas o que vimos é que os apenados estão em extrema ociosidade, solicitam vagas de trabalho e não conseguem, pois não tem vagas para todos. Um trecho do diário de campo da estagiária nos traz um pouco dessa triste realidade dentro desse espaço:

L.F.P solicitou vaga de trabalho interno para poder ter sua remissão na pena, pois para cada 3 dias trabalhados é um dia a menos de prisão, mas a assistente social que estava junto durante o atendimento informou que não teria essa possibilidade, pois não tinha nenhuma vaga em aberto no momento. (DIÁRIO DE CAMPO, 07/04/2016).

Então como podemos falar em ressocialização se deixamos esse preso o dia inteiro em uma cela superlotada sem ocupação alguma?

Diante do exposto, a estagiária percebeu a importância do trabalho do

assistente social neste espaço, pois ele deverá buscar outras possibilidades de vaga de trabalho para que o interno não fique sem ocupação, além de vagas de trabalho deve-se lutar pelo direito que ele tem a educação, pois através desta é possível pelo menos pensar na recolocação no mercado de trabalho.

Pode-se dizer que toda a problematização feita pela estagiária referente ao trabalho prisional, provém do tempo em que se observou os atendimentos realizados e durante a realização das entrevistas com escuta sensível obteve-se a convicção da importância do trabalho para os apenados.

Ressalta-se ainda que a realização da entrevista com a utilização da observação e escuta sensível levou a acadêmica a refletir sobre os processos desenvolvidos em cada abordagem realizada.

Ao final dessa análise conclui-se que as hipóteses trazidas pela estagiária foram comprovadas, pois usando as técnicas de observação e da escuta sensível foi possível entender as necessidades dos usuários no momento do atendimento. Bem como, realizar bons atendimentos e encaminhamentos mais assertivos no decorrer das abordagens.

### 3 A SOCIALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO E A RESSOCIALIZAÇÃO DOS APENADOS POTENCIALIZADAS ATRAVÉS DO INSTRUMENTO ENTREVISTA

O presente capítulo versa sobre a terceira hipótese da pesquisa documental sendo: a utilização do instrumento entrevista proporcionou a compreensão por parte da estagiária da importância da **socialização das informações** relacionada aos direitos sociais dos presos, conforme garantido em lei e conforme decreto que trata das atribuições do assistente social, é através da socialização das informações que se faz a busca pela efetivação dos direitos desses sujeitos. A partir disso a estagiária foi em busca de garantir o direito previsto em lei que dá acesso a todo o cidadão a sua documentação. Assim foi possível que a estagiária fizesse o encaminhamento de documentação, inclusive as carteiras de trabalho que é instrumento importante para a inclusão no mercado de trabalho e para possível contribuição com a ressocialização desses apenados.

Essa hipótese será trabalhada com dois elementos, pois a estagiária achou relevante primeiramente trabalhar a importância da socialização da informação dos usuários para após trazer a importância da documentação para os mesmos como dispositivos iniciais para possível inserção no mercado de trabalho com vistas à ressocialização. Cabe ressaltar que a ressocialização não se restringe a estas questões, mas podem ser o início do processo.

No capítulo dois é abordado como atribuição do assistente social a socialização da informação conforme o código de ética profissional.

O acesso à informação dentro do sistema prisional é de extrema importância, pois faz com que o usuário privado de sua liberdade possa receber e ao mesmo tempo entender as informações e com isso possa buscar seus direitos. Segundo Kahhale (2004, p. 102),

[...] a informação precisa ser acessível a todos. Ela é o primeiro passo para se assumir controle e responsabilidade sobre as ações de cidadania. Os passos seguintes são reflexão e organização individual e dos diferentes grupos que compõe o território para as ações se efetivarem. O resultado é o exercício do controle social sobre as políticas públicas e sociais.

Cabe ressaltar que o profissional prestando orientações sociais, referente a

direitos disponíveis, bem como aos meios para alcançá-los, exerce um importante papel para a ampliação do acesso dos indivíduos aos direitos sociais. Entretanto a ação profissional não deve se limitar simplesmente nessa ação burocrática de repasse de informações. Destaca-se então a importância de ir além da orientação e passar a desenvolver a ação de socialização das informações. Sendo assim, socializar informações é orientar para além das normativas legais e para além do enquadramento institucional dos usuários. Portanto, Silva (1999, p. 124) traz que:

A socialização das informações referentes aos direitos sociais, como uma ação que fortalece o usuário ao acesso e no processo de mudança da realidade na qual se insere, no horizonte da ampliação dos direitos e efetivação da cidadania, apresenta-se como alternativa à limitada e tradicional orientação, cujos efeitos situam-se no âmbito da normatividade legal e do enquadramento institucional dos usuários.

Como ainda destaca Silva (1999, p.114),

Dessa forma, define-se como um processo democrático e político pelo qual procura-se tornar transparente para os usuários, o real significado das políticas sociais, a lógica a partir da qual se originam e se estruturam na sociedade capitalista, bem como os meios e condições de acessá-las. É, portanto, uma informação de qualidade superior que se diferencia da simples orientação sobre legislação e atos normativos.

Portanto, a socialização das informações constitui-se em um mecanismo fundamental no exercício profissional dos Assistentes Sociais, em qualquer inserção institucional. Assim, o profissional socializando informações exerce um importante papel para a ampliação do acesso dos indivíduos e da coletividade aos direitos sociais.

É de extrema importância mencionar que o trabalho do assistente social baseado e fundamentado no código de ética:

A defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo; 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; empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças; compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional. (CFESS, 2011, p. 23).

Estes elementos éticos referem-se à dimensão ético-política da profissão, a qual é fundamental para um posicionamento crítico frente a “demandas que surgem na instituição para que possa ter a plena convicção de qual à direção social de sua prática”. (SOUSA, 2008).

O trabalho de socialização de informações dentro do presídio é feito diariamente na grande maioria dos atendimentos, pois o assistente social é o único profissional no local que poderá fazer essa socialização. O trecho do diário abaixo mostrará como a socialização das informações são feitas:

A.H: chega à sala de atendimento solicita consulta ao PEC (processo de execução criminal), pois o defensor público havia feito um pedido para que ele fosse inserido no monitoramento eletrônico (botar tornozeleira eletrônica) e ele queria saber se o juiz deferiu ou indeferiu o seu pedido. Ao consultarmos o PEC do mesmo constatamos que o defensor ainda estava em carga do processo, então provavelmente estava fazendo esse pedido ainda. (DIÁRIO DE CAMPO, 17/03/2016).

A maior parte das informações passadas pela assistente social são a respeito de processos, pois não há um advogado dentro do presídio e não havendo outro profissional para desenvolver tal função acaba sendo feita pela assistente social.

Nesta hipótese, estamos analisando o processo de socialização da informação a partir da entrevista individual, pois esta foi prática diária da estagiária. Ao mesmo tempo ressalta-se que ocorreu a socialização no grupo das tornozeleiras eletrônicas, que eram feitas todas as vezes que saía um grupo em monitoramento eletrônico.

Hoje tivemos que fazer grupos da tornozeleira, esse grupo é feito para passar todas as informações necessárias para os presos que sairão em monitoramento eletrônico. Fizemos 2 grupos cada um com 6 presos do sistema semiaberto. No primeiro grupo haviam seis presos do regime semiaberto, dentre os seis haviam dois rapazes um com 19 anos e outro com 21 anos, que estavam só brincando no momento da fala da assistente social, ficavam fazendo umas perguntas que dava para ver que eles queriam testar se tinha uma chance de fraudar a tornozeleira. A assistente social os deixou bem cientes de que a tornozeleira é muito fácil de tirar, mas que a partir do momento em que eles violarem a tornozeleira eles serão dados como fugitivos e seriam procurados pela polícia e viriam para o regime fechado, e caso a tornozeleira seja danificada eles vão ter que pagar por mais um crime que é o de dano ao patrimônio público, mas mesmo ela falando tudo isso eles continuaram na brincadeira sem prestar muita atenção no que estava sendo passado para eles. (DIÁRIO DE CAMPO, 10/11/2015).

A estagiária participou de poucos momentos como esse, mas foram suficientes, pois serviram para analisar a importância do trabalho do serviço social ao buscar a reflexão através das informações, pois os agentes penitenciários só colocam a tornozeleira no preso, sem explicar nada a ele, o que pode levar esse indivíduo ao erro, fazendo com que ele tenha que regredir de regime, ficando muito mais tempo dentro do presídio, e contribuindo assim para a superlotação das cadeias.

Há muito vem se discutindo o verdadeiro significado de ressocialização. E o que é percebido através dos autores lidos é que esse termo é considerado vago e ambíguo por muitas pessoas. Porém, apesar das dúvidas e contradições, a palavra ressocialização quer dizer recuperação, reeducação social, tratamento penitenciário, reintegração social ou reinserção social da pessoa que está no sistema carcerário.

Para Tozi (2001, p. 56):

Ressocializar significa tornar o ser humano capaz de viver em sociedade novamente, consoante à maioria dos homens fazem. A palavra ressocializar poderia a princípio referir – se apenas ao comportamento do preso, aos elementos externos que nós podemos resumir da seguinte forma: ressocializar é modificar o comportamento do preso, para que seja harmônica com o comportamento socialmente aceito e não nocivo à sociedade. Entretanto, como sabemos, antes do comportamento existem os valores; nós agimos, atuamos em função desses valores.

Apesar da palavra “ressocialização” traz vários questionamentos quanto ao seu significado, sabe-se que ela tem como escopo principal a humanização, ou seja, um modelo que favoreça ao preso condições e meios que facilitem a sua reintegração na sociedade.

Entretanto, questiona-se: Como ressocializar uma pessoa que se encontra no sistema carcerário se ela sequer estava socializada antes? Através desse e de vários questionamentos é que se chega a conclusão de que reintegrar o preso a sociedade é quase que uma utopia.

A tentativa de reintegração do preso a sociedade é considerada por muitos, complexa, pois como se sabe alguns presídios brasileiros não oferecem ao condenado oportunidades de se tornarem pessoas melhores. Afinal, como é possível repreender e, ao mesmo tempo, reeducar o infrator através do cárcere? Contudo, é impossível reintegrar o preso num espaço como a maioria das prisões brasileiras, não possuem estrutura e tampouco preparação por parte dos

trabalhadores para atuar com pessoas que vivem encarceradas.

Portanto, está mais do que claro que a maior parte dos sistemas penitenciários que temos hoje não funciona como deveria. Acabam aplicando penas que são consideradas equivocadas, que ocasionam a revolta dos detentos, muitas vezes não possuem uma boa estrutura física, causando assim indignação e transtornos vindos dos infratores. Proporcionando inclusive a violação dos direitos humanos.

Foucault (1999, p. 221) diz que:

A prisão, conseqüentemente, em vez de devolver liberdade a indivíduos corrigidos, espalha na população, delinquentes perigosos, que tiveram tempo suficiente de preparar o seu retorno à sociedade, para se vingar de quem o colocou lá, ou, caso não tenha nada a perder, ter como estrutura basilar, o crime.

Percebe-se a incontestável necessidade de ressocialização dos apenados para a manutenção da segurança pública ao apreciar o seguinte trecho de Neto (2006, p. 123):

[...] o trabalho para o preso não representa o cumprimento da pena ou castigo, mas um fator estruturador que lhe permite crescimento pessoal, por meio do desenvolvimento profissional e intelectual, o que significa a esperança de conseguir reconstruir a vida na ocasião de sua volta ao convívio social, o resgate da confiança em si mesmo, a melhora de sua imagem diante dos familiares, de si mesmo e, conseqüentemente, o resgate da autoestima. Com a remuneração percebida, o detento adquire materiais de primeira necessidade, o que faz com que ele sinta-se bem consigo mesmo e, por vezes, conseguem ajudar suas famílias em pequenas despesas.

Incentivar presidiários ao trabalho e apoiá-los após sua saída é o que ajudará na sua ressocialização. É de extrema relevância que o cidadão se sinta parte de uma comunidade, contribuindo com ela e dessa forma, mantendo a sua dignidade. É nesse sentido, que se vê a necessidade do encaminhamento de documentação enquanto ele encontra-se em regime fechado, pois após o ingresso desse apenado em regime semiaberto ele poderá trabalhar.

Desde o primeiro semestre de 2015, havia o empenho em possibilitar a confecção das CTPS para os apenados, mas o SINE de Santa Cruz do Sul referia sempre que sem a apresentação dos títulos de eleitor não seria possível a confecção das CTPS, no entanto, após consulta com advogado, ficou claro que essa exigência não possui fundamentação jurídica sendo,

dessa forma, ilegal, outrossim, trata-se de clara tentativa de protelação e impedimento de acesso aos direitos inerentes ao cidadão brasileiro. (DIÁRIO DE CAMPO, 22/09/2015).

Foi no sentido de potencializar a ressocialização que a estagiária utilizou-se das entrevistas individuais para o processo de reflexão a partir da socialização das informações. Nesse sentido a estagiária de Serviço Social no decorrer das entrevistas individuais conseguiu identificar a necessidade de alguns presos no que tange de encaminhamento de documentação.

A socialização das informações, segundo Miotto (2009, p. 502), “está pautada no compromisso da garantia do direito à informação, como direito fundamental de cidadania”.

Ao pensar na possibilidade de confecção dos documentos, buscou possibilitar a compreensão por parte destes da importância da documentação para a vida.

Conforme segue no trecho abaixo do diário de campo, percebemos o quanto importante é a carteira de trabalho para que o usuário preso consiga um emprego mesmo estando no regime semiaberto.

Em atendimento a R.F.G, ele vem solicitar que eu encaixe o nome dele para fazer a CTPS. Segundo ele está para sair em regime semiaberto e tem um conhecido que vai arrumar um emprego para ele na empresa Xalingo, mas ele já tem que estar com a carteira de trabalho em mãos. Ele disse que ficou bem feliz quando os colegas de cela falaram do meu projeto, pois fazia dias que ele queria pedir para fazer a CTPS, mas tem vergonha de ter que sair algemado nos lugares, e como o SINE iria fazer lá seria mais fácil e menos vergonhoso. Expliquei para ele que eu iria colocar o nome dele na lista, mas ainda não tinha nada certo, mas eu estava tentando para que houvesse esse mutirão dentro do presídio. (DIÁRIO DE CAMPO, 24/09/2015).

Para dar início ao processo de confecção da carteira de trabalho, foram encaminhadas as certidões de nascimento e os CPF primeiramente, para após o encaminhar as carteiras de identidade. Para a confecção das carteiras de trabalho, conseguiu-se uma unidade móvel do FGTS SINE que no dia 16 de novembro de 2015 compareceu ao presídio para a realização das confecções de 34 CTPS.

Ocorreram algumas dificuldades na negociação para a confecção, o serviço inicialmente entendia que não era possível a confeccionar as carteiras de trabalho dos presos sob a alegação de que seria necessária a apresentação do título de eleitor, e por esse motivo o Presídio Regional de Santa Cruz do Sul nunca tinha realizado esse trabalho, uma vez que os presos são impedidos de votar, logo, raros

são os que possuem esse documento.

Hoje fiz contato com o serviço de Santa Cruz do Sul para fazer o encaminhamento das carteiras de trabalho dos presos, mas eles me responderam que para isso que ser feito as carteiras de identidade eram preciso, certidão de nascimento ou casamento originais, CPF e título de eleitor. O que impossibilita o encaminhamento, pois muitos presos não têm título de eleitor e não conseguimos encaminhar, pois os presos são proibidos de votar. Então na persistência e na busca da efetivação dos direitos dos presos, o contato foi a nível estadual- Porto Alegre, e eles me retornam dizendo que é obrigatória somente carteira de identidade ou certidão de nascimento ou casamento original e CPF, e que eles tem uma unidade móvel que poderia vir até o presídio fazer estas CTPS. (DIÁRIO DE CAMPO 29/09/2015).

Algumas situações com esta nos remetem a burocratização das ações no lugar da efetivação de direitos, os técnicos, trabalhadores de diferentes espaços sócio ocupacionais devem estar informados e atentos as diferentes demandas que se apresentam no seu cotidiano. O que não se justifica são pessoas esperando por mais de um ano para confecção de um documento devido a equívoco nas informações.

Iamamoto (1998, p. 20) diz que,

Um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim, ser um profissional propositivo e não só executivo.

Essa situação fez a estagiária refletir sobre a sua formação e o acesso aos direitos dos cidadãos, pois mesmo a estagiária tendo conhecimento para fazer os encaminhamentos, ocorreram tantos transtornos, que quase a fizeram desistir. Se esse cidadão, tão cheio de rótulos e tão discriminado tentar encaminhar qualquer tipo de documento ou até mesmo um benefício social, como será o atendimento? E será que ele conseguiria ir até o final? Percebe-se nessas horas e em tantas outras como é importante o assistente social nesses campos de atuação, pois ele consegue lutar para conseguir garantir pelo menos os direitos básicos previstos na constituição federal, que muitos ainda não conseguem entender que o que está escrito lá é direito de todos.

Os desafios presentes no campo da atuação exigem do (a) profissional o domínio de informações, para identificação dos instrumentos a serem acionados e requer habilidades técnico-operacionais, que permitam um

profícuo diálogo com os diferentes segmentos sociais. O conhecimento da realidade possibilita o seu deciframento para iluminar a condução do trabalho a ser realizado. A pesquisa, portanto, revela-se um vital instrumento e torna-se fundamental incorporá-la aos procedimentos rotineiros". (CFESS, 2002, p.12).

Considera-se como grande desafio enfrentado pela estagiária de Serviço Social, mas ao mesmo tempo, gratificante poder viabilizar aos presos a obtenção de seus documentos, em especial a CTPS, uma vez que não podemos falar em ressocialização sem falar em emprego formal.

As pessoas que se encontram neste local também têm seus direitos garantidos em constituição e a falta da efetivação gera uma violação desses direitos. Outro motivo de gratificação se deve a transposição dos inúmeros obstáculos formais criados por alguns servidores da administração pública no tocante a realização de trabalhos voltados ao público aprisionado.

Outras dificuldades foram encontradas e enfrentadas, os trechos dos diários demonstram essas questões:

A maioria das CTPS eram 2º via e precisariam do B.O. (Boletim de Ocorrência) da perda do documento para que atendessem os requisitos formais para sua confecção, esta era outra grande dificuldade uma vez que não há como levar todos os presos para fazer B.O. Após algumas negociações Posteriormente foi feita tentativa de registro de B.O online, porém o fato de haverem tantos boletins de ocorrência sendo registrados com um mesmo endereço. (DIÁRIO DE CAMPO, 03/10/2016).

E ainda sobre as dificuldades enfrentadas,

Ao enfrentar mais esse obstáculo foi novamente estabelecido contato com a Delegacia da Polícia Civil na busca de uma resolução para este problema, durante o contato um policial se dispôs a realizar os registros das ocorrências, foi então que a estagiária se dirigiu à delegacia e lá, em apenas 20 minutos, finalmente houve o registro dos boletins de ocorrência. (DIÁRIO DE CAMPO, 07/10/2016).

Contudo a estrofe abaixo demonstra o resultado de negociações, articulações, entre outros necessários para a confecção da documentação:

Nesse semestre eu vi que isso era a parte mais importante e o que realmente poderia fazer diferença na vida desses presos, pois sair da prisão com a carteira de trabalho na mão é muito importante para que ele consiga um emprego formal, e não volte a vida do crime, pois muitos deles quando

saem vão para o tráfico por não ter outra oportunidade. (DIÁRIO DE CAMPO, 16/11/15).

Deve-se ter sempre a consciência de que um dia, todo o apenado institucionalizado retornará para a sociedade e esse retorno somente será viável se houver a reabilitação desse cidadão, em prisões superlotadas onde o ócio impera, não será possível, somente com trabalho digno, é possível gerar esta tão esperada ressocialização.

A socialização da informação é de extrema importância para o fortalecimento dos usuários, e através das entrevistas que são realizadas essas socializações, pois como nos traz Vasconcelos (1997) “uma prática reflexiva tem como base a socialização da informação, a qual deve ser usada como instrumento de indagação e ação sobre a realidade social”.

Salienta-se ainda que evidenciou-se na trajetória da estagiária que o instrumento entrevista como dimensão técnico-operativa não é utilizado isoladamente, para operá-lo com coerência e efetividade é fundamental ter presente as demais dimensões dos processos de trabalho do assistente social, quais sejam, a dimensão teórico-metodológica e ético política.

Com essas evidências, que articulam teoria e prática, constata-se que a hipótese III foi comprovada.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse momento, ao finalizar o trabalho de conclusão de curso, considera-se relevante refletir sobre a aprendizagem proporcionada durante os quatro níveis de estágio. Da mesma forma, refletir sobre algo mais amplo e que durante os estágios inquietou a acadêmica, o processo de ressocialização do preso no Presídio Regional de Santa Cruz do Sul, bem como contexto em que o mesmo está inserido.

A partir dessa aprendizagem, concomitante ao aprofundamento teórico, metodológico e político necessários para a realização de uma prática profissional, faz-se imprescindível a centralidade desde a formação acadêmica, reforçando assim, uma perspectiva de criticidade e compromisso ético, que vive o desenvolvimento do ser social. Dessa forma, é possível contribuir para a inserção dos processos de trabalho do Serviço Social.

Nota-se que o Tratamento Penal está juridicamente correto, mas a sua efetividade não acontece devido algumas situações apresentadas nas reflexões que foram levantadas ao longo desta análise. Neste aspecto, torna-se quase impossível ressocializar uma pessoa que vive em um mundo de exclusão. Ao adentrar o mundo da prisão a pessoa passa a ser percebida de um modo diferente, ou seja, é vista como um ser perigoso, nos diferentes âmbitos da vida social. Neste sentido, é preciso questionar a forma de como prepará-la ou para viver em uma sociedade. Também é preciso refletir de que forma ela irá conviver em uma sociedade que a exclui de diversas formas.

Essas questões foram algumas que nortearam o processo de formação no campo de estágio. Também se deve questionar a intervenção do Serviço Social dentro desse espaço, de que modo se poderia romper o preconceito e contribuir efetivamente no processo de ressocialização dos presos? Ao passo que se compreende que sozinho nenhum profissional ressocializa, mas problematizar a questão nas diferentes áreas é fundamental para uma reflexão profunda acerca do assunto.

Durante as intervenções da estagiária, considerava-se todo o contexto apresentado pelo usuário no momento do atendimento. Ao longo do processo, foi

possível aprender que não cabe ao Serviço Social identificar o delito que levou aquela pessoa à prisão, o papel do Serviço Social nesse espaço, é intervir nas vulnerabilidades sociais que ele apresenta no momento da entrevista.

O estágio na instituição prisional trouxe esta realidade do preso mais de perto do aprendizado prático operativo. O processo de intervenção com um usuário que recebe o atendimento algemado torna o momento mais delicado. A algema passa a ser incômodo para o usuário, não só por questões físicas, mas também por visibilidade de desvantagem e situação de submissão. Neste momento percebemos que cabe ao assistente social, desfazer esta imagem fragilizada, mostrando que a instituição tem normas de segurança e que isso faz parte do processo. O essencial neste momento é informá-lo a finalidade do Serviço Social dentro da instituição. É preciso levar ao conhecimento do preso que a função do Serviço Social é trabalhar o processo de aprisionamento, podendo ser um momento que resultará em benefício conforme ordena a lei.

As hipóteses levantadas pela estagiária foram confirmadas, sendo assim, cabe aqui falar um pouco de casa uma delas.

A primeira hipótese fala sobre a técnica de observação e a segunda sobre a técnica da escuta sensível, ambas foram trabalhadas em conjunto, pois a estagiária compreende que uma está ligada a outra. O trabalho mostrou que essas técnicas são muito importantes para uma boa entrevista e o uso delas possibilitou que se pudesse fazer os encaminhamentos mais adequados a cada situação, mostrando ao final que ambas as hipóteses se confirmam.

A terceira hipótese é sobre a socialização da informação, o trabalho mostrou que a realização de socialização dentro desse campo onde os sujeitos estão sem acesso às informações, às vezes sem nem saber dos seus direitos básicos, proporcionou encaminhamentos das documentações para os mesmos. Com isso, viabiliza-se que o usuário acesse ao trabalho formal ao sair em liberdade, tornando assim possível a ressocialização desse ex-apenado. Essa hipótese foi confirmada ao final do trabalho.

Para finalizar, cabe destacar que a acadêmica aprimorou o seu conhecimento acerca do instrumento entrevista, desenvolvendo-as de maneira ética e utilizando-se de diferentes técnicas e habilidades para exercê-la.

## REFERÊNCIAS

- BARBIER, René. *Escuta Sensível na formação de profissionais da saúde*. Universidade Paris 8, CRISE, 2002.
- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BENJAMIN, Alfred. *A entrevista de ajuda*. 10<sup>o</sup> ed. São Paulo: Martins Fontes, 1994.
- \_\_\_\_\_, Alfred. *A entrevista de ajuda*. 11<sup>o</sup> ed. São Paulo: Martins Fontes, p. 15-16, 1998.
- BOBBIO, Norberto. *A era dos direitos*. Rio de Janeiro: Elsevier, 1992.
- BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.
- \_\_\_\_\_. Lei n. 7.210, de 11 de julho de 1984. Institui a Lei de Execução Penal. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 11 jun. 1984. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L7210.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7210.htm)>. Acesso em: 30 set. 2016.
- \_\_\_\_\_. Lei n. 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. LOAS. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 7 dez. 1993. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8742.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm). Acesso: 24 ago. 2016.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. *Política Nacional de Assistência Social PNAS/2004 e Norma Operacional Básica NOB/SUAS*. Brasília, 2005. Disponível em: <[http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf)>. Acesso em: 29 set. 2016.
- BRAVO, M. I. S. et.al (Orgs.). *Saúde e Serviço Social*. 3.ed. São Paulo: Cortez, Rio de Janeiro: UERJ, 2007.
- CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. *Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde*. Brasília: CFESS, 2002.
- CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. *Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde*. Brasília: CFESS, 2008.
- CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. *Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde*. Brasília: CFESS, 2011.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. *Código de ética do assistente social*. Brasília, 1993.

FALEIROS, Vicente. *Estratégias em Serviço Social*. São Paulo, Editora: Cortez, 1997.

FERREIRA, Jorge Manuel Leitão. *Serviço Social e modelos de bem-estar para a infância: modus operandi do assistente social na promoção da proteção à criança e à família* [Em linha]. 2009. 366 f. Tese de doutorado (Departamento de Sociologia) Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa: ISCTE-IUL, 2009. Disponível em:< <https://repositorio.iscteul.pt/bitstream/10071/3590/1/Doutoramento%20servi%C3%A7o%20social%20tese%20final%20para%20entrega.pdf>>. Acesso em: 09 set. 2016.

FOUCAULT, Michel. *Vigiar e Punir*. A história da violência nas prisões. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GUERRA, Yolanda. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. *Revista Serviço Social e Sociedade*. n. 62. São Paulo: Cortez, 2000.

IAMAMOTO, Marilda Vilella. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Cortez, 1998.

\_\_\_\_\_. *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Cortez, 2000.

\_\_\_\_\_. *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Cortez, 2001.

\_\_\_\_\_. *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Cortez, 2006.

KAHHALE, Edna Maria Peters. Subjetividade e transformação social. In: WANDERLEY, Mariangela Belfiore (Org.). *Trabalho com famílias: textos de apoio*. São Paulo: Ed. IEE-PUC, v. 2, 2004.

KAHN. Tulio. *Das políticas de segurança pública as políticas públicas de segurança*. São Paulo: Ilanud, 2002.

LEWGOY, A. M. B.; SILVEIRA, E. C. A entrevista no processo de trabalho do Assistente Social. *Revista Virtual Textos & Contextos*. N.º 8. Ano VI. Dezembro, 2007.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *O desafio do conhecimento*. São Paulo: Hucitec, 1993.

\_\_\_\_\_. *O desafio do conhecimento*. Pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo:

Hucitec, 2007.

MIOTO, Regina Célia. Orientação e acompanhamento social a indivíduos, grupos e famílias. In: CFESS (Org.). *Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais*. Brasília: CFESS/ABEPSS, p. 497-512, 2009.

NETO, Paulo de Mesquita. Fazendo e Medindo Progresso em Segurança Pública. *Revista Praia Vermelha* (UFRJ), Rio de Janeiro, v. 14-15, 2006. Disponível em: <<http://www.ess.ufrj.br>>. Acesso em 27 ago. 2016.

OLIVEIRA, Ana Sofia Schmidt de. Políticas Públicas de Segurança e Políticas de Segurança Pública: da teoria à prática. In: *Das políticas de segurança pública as políticas públicas de segurança*. São Paulo: Ilanud, 2002.

PORTAL DA EDUCAÇÃO. *Breve histórico da segurança pública no Brasil: do período colonial ao século XXI*. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/cotidiano/artigos/61703/breve-historico-da-seguranca-publica-no-brasil-do-periodo-colonial-ao-seculo-xxi>>. Acesso em: 03 ago. 2016.

REVISTA CEJ. Brasília: Ano XIII, n. 46, p. 62-70, jul./set. 2009.

SETUBAL, Aglair Alencar. *Pesquisa em Serviço Social: utopia e realidade*. 2ª Ed. São Paulo: Cortez, 2002.

SILVA, Maria Lúcia Lopes da. Um novo fazer profissional. In: *Capacitação em Serviço Social e política social*. Brasília: NED/Cead, Universidade de Brasília - UnB, 1999, p. 111-124.

SOARES, Luiz Eduardo. Segurança pública: presente e futuro. *Revista Estud. av.*, vol. 20, nº 56, 2006, p. 91-106.

SOUSA, Charles Toniolo. A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. *Revista Emancipação*. Universidade Estadual de Ponta Grossa, PR: Editora UEPG, vol. 8, 2008, p. 119-132. Disponível em: <<http://www.uepg.br/emancipacao>>. Acesso em: 14 set. 2016.

SOUZA, Maria Luiza de. *Desenvolvimento de Comunidade e Participação*. 8ª ed. São Paulo: Cortez, 2000.

SPEROTTO, Neila. *Instrumentalidade do Serviço Social*. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2009.

TORRES, Andréa Almeida. Direitos humanos e sistema penitenciário brasileiro: desafio ético e político do serviço social. In: *Revista Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, ano 22, n. 67, 2001.

TOZI, Rosely. *Representações sociais dos encarcerados no processo de ressocialização*. Faculdade de Serviço Social de Bauru. Instituição Toledo de

Ensino, Bauru: SP. 2001, 126 p.

VASCONCELOS, Ana Maria de. Serviço Social e prática reflexiva. *Revista Em Pauta*, Rio de Janeiro, Faculdade de Serviço Social da UERJ – Centro de Ciências Sociais, n. 10, 1997.