

CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

Neli Ripplinger

**DIREITOS SOCIAIS DOS IDOSOS: UMA ANÁLISE DO PROCESSO DE
INTERVENÇÃO DA ESTAGIÁRIA DE SERVIÇO SOCIAL NO CREAS DE
VENÂNCIO AIRES**

Santa Cruz do Sul

2016

Neli Ripplinger

**DIREITOS SOCIAIS DOS IDOSOS: UMA ANÁLISE DO PROCESSO DE
INTERVENÇÃO DA ESTAGIÁRIA DE SERVIÇO SOCIAL NO CREAS DE
VENÂNCIO AIRES**

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^a Dra. Eunice Maria Viccari

Santa Cruz do Sul

2016

Neli Ripplinger

**DIREITOS SOCIAIS DOS IDOSOS: UMA ANÁLISE DO PROCESSO DE
INTERVENÇÃO DA ESTAGIÁRIA DE SERVIÇO SOCIAL NO CREAS DE
VENÂNCIO AIRES**

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^a Dra. Eunice Maria Viccari

Dra. Eunice Maria Viccari

Professora Orientadora - UNISC

Dra. Maira Meira Pinto

Professora Examinadora

Mestre Andrea Cristine de Lima

Professora Examinadora

Santa Cruz do Sul

2016

AGRADECIMENTOS

Este é um momento difícil para mim, pois todas as pessoas com quem convivo são partes importantes que complementam a totalidade para meu crescimento enquanto ser humano e futura Assistente Social, mas tenho a necessidade de agradecer algumas pessoas que me estiveram próximas e que agregaram um grau de importância para a minha formação profissional.

Muito obrigada aos professores que me acompanharam nesta jornada acadêmica. De forma especial agradeço a Maira que me mostrou novos horizontes na orientação do nível IV e a Eunice pela paciência e dedicação na orientação do presente Trabalho de Conclusão de Curso, bem como a Daiane pela supervisão de estágio no CREAS, sendo que busquei nestas pessoas, referências fundamentais para minha formação.

Agradeço algumas colegas de formação, em especial a Natalí, minha filha de coração, pelo apoio nas horas difíceis, a Mílian pelas palavras confortantes nos momentos de angústia e a Jéssica, pelas caronas e pelos momentos de descontração.

Meu muito obrigado a Deus, que nos criou e foi criativo nesta tarefa. Seu fôlego de vida em mim foi sustento e me deu coragem para questionar realidades e propor sempre um novo mundo de possibilidades.

Por fim, agradeço de forma especial aos meus filhos (Daniele, Tiago, Rafael e Aline), bem como minha nora Amanda e todos meus familiares que são meu suporte para todas as horas. Foram eles que se fizeram presentes em todos os dias de minha vida e por eles que busquei a capacidade de me reerguer e de reinventar possibilidades quando as forças para ir em frente estavam findando.

*Desconfiai do mais trivial,
Na aparência singela.
E examinai, sobretudo, o que parece habitual.
Suplicamos expressamente: Não aceiteis o que é de hábito como coisa natural,
Pois em tempo de desordem sangrenta,
De confusão organizada, de arbitrariedade consciente,
De humanidade desumanizada,
Nada deve parecer natural
Nada deve parecer impossível de mudar.*

(BERTOLT BRECHT, *Nada é impossível de mudar*)

RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) versa sobre a prática de estágio curricular da estagiária de Serviço Social no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) no município de Venâncio Aires, onde, dentre as demandas que se apresentam aos serviços, acompanhou idosos em situação de risco social com a finalidade de analisar a prática profissional da acadêmica em Serviço Social durante o estágio curricular ocorrido no período de 2014/2 a 2015/2. Esta prática foi fundamentada com a realização do Projeto de Intervenção “Acompanhamento para idosos com direitos violados, em Venâncio Aires”. Dessa forma, o presente TCC tem como problema de pesquisa a seguinte questão: de que forma a atuação da estagiária de Serviço Social contribuiu para a garantia dos direitos sociais da pessoa idosa referenciada ao CREAS no município de Venâncio Aires? A categoria central deste trabalho são os direitos sociais. As hipóteses criadas para responder esta categoria são voltadas para o trabalho que a estagiária realizou se utilizando de abordagens individuais, fortalecimento de vínculos familiares/comunitários e ações junto à rede socioassistencial. Para alcançar os resultados desejados fizeram-se necessário o uso de técnicas e instrumentos, como abordagens individuais através de visitas domiciliares como forma de materializar a pesquisa da estagiária. O estudo realizado teve caráter qualitativo, através da análise de conteúdo dos diários de campo, relatórios de estágio e dos relatórios descritivos processuais, estes construídos pela estagiária durante os quatro níveis de estágio. Os resultados do TCC evidenciam a importância do trabalho realizado pela estagiária de Serviço Social na orientação dos direitos sociais aos idosos, no fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários bem como na orientação dos principais serviços oferecidos pela rede socioassistencial a esse segmento populacional.

Palavras chaves: Direitos Sociais; Abordagem Individual; Vínculos Familiares; Rede Socioassistencial.

ABSTRACT

This Work Course Conclusion (TCC) is about the traineeship practice trainee Social Work in Reference Social Assistance Specialized Center (CREAS) in the city of Venancio Aires, where, among the demands that are presented to services, accompanied elderly in situation social risk in order to analyze the professional academic practice in social work during the traineeship in the period from 2014/2 to 2015/2. This practice was based on the realization of the intervention project "Monitoring for elderly rights violated in Venancio Aires." Thus, the present TCC is to research problem the following question: how the work of the Social Work intern contributed to guarantee the social rights of the elderly referred to CREAS in the city of Venâncio Aires? The central category of this research is the social rights. The hypotheses designed to address this category are focused on the work that the trainee performed using individual approaches, strengthening family and community ties and actions by the social assistance network. To achieve the desired results it was necessary to use techniques and tools such as individual approaches through home visits as a way to materialize the research intern. The conducted study was qualitative, through content analysis of daily field, stage reports and procedural descriptive reports, these built by the trainee during the four-stage levels. The results of TCC show the importance of the work done by the trainee social work in guiding the social rights of the elderly, the strengthening of family and community ties as well as the orientation of the main services offered by the social assistance network to this population segment.

Keywords: Social rights; Individual approach; Family ties; Social assistance network.

LISTA DE ABREVIATURAS

CF/88	Constituição Federal de 1988
CIT e CIBs	Comissões Intergestoras Tripartite e Bipartites
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência de Especializado de Assistência Social
FGTS	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INPS	Instituto Nacional de Previdência Social
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
LBA	Legião Brasileira de Assistência
MDS	Ministério de Desenvolvimento Social
MP	Ministério Público
NOB/SUAS	Norma Operacional Básica/ Sistema Único de Assistência Social
ONG	Organização Não Governamental
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
PIS	Programa de Integração Social
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PNI	Política Nacional do Idoso
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SAD	Serviço de Atenção a Saúde
TNSS	Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
PARTE I - PROPOSTA DO TCC	11
1. PROBLEMÁTICA	11
1.1 Origem do problema.....	11
1.2 Fundamentação teórica da categoria central de análise	14
1.3 Hipóteses.....	18
1.4 Objetivos	19
1.5 Revisão de Literatura: Envelhecimento humano	20
2. METODOLOGIA.....	25
PARTE II - O CONTEXTO DA EXPERIÊNCIA VIVENCIADA	28
1. A política nacional de assistência social com “lócus” de Estágio no Centro de Referência Especializado de Assistência social (CREAS)	28
2. A dimensão técnico-operativa centrada na técnica da abordagem individual: para efetivação dos direitos sociais	40
3. O acompanhamento familiar para fortalecimento de vínculos: as dimensões do trabalho realizado	48
4. Rede socioassistencial como minimização das vulnerabilidades sociais	64
CONSIDERAÇÕES FINAIS	72
REFERÊNCIAS	75

INTRODUÇÃO

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) versa sobre a prática de estágio curricular da estagiária de Serviço Social no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). O tema escolhido para o desenvolvimento desta pesquisa de TCC é a garantia dos direitos sociais dos idosos, tendo em vista que no decorrer do estágio curricular obrigatório exercido no período de 2014/2 a 2015/2, este se apresentou como foco de interesse da estudante, onde a mesma percebeu que a violação de direitos sociais da pessoa idosa era algo que recorrente no município de Venâncio Aires.

Nestes usuários e seus familiares, as expressões da questão social, que são todas as formas de violações de direitos do ser humano, são fundamentais, pois eles trazem não só as violações de direitos sociais, mas toda uma história de vida familiar e social que requer uma atenção especializada às suas demandas. A partir disso, pôde-se buscar através de políticas públicas essa garantia de direitos sociais para que pudessem ser atendidos de forma integral.

Assim sendo, a categoria central de análise deste trabalho é o direito social. Através de abordagens individuais que aconteceram no ambiente em que vive o idoso em situação de risco social, se potencializou o direito à proteção social deste segmento populacional, minimizando os riscos dos vínculos fragilizados bem como fazendo encaminhamentos à rede socioassistencial com vistas na ampliação dos direitos sociais destes indivíduos e como forma de fortalecer a relação familiar e comunitária dos mesmos.

A realização de uma análise do processo de estágio foi relevante devido ao grau de reflexão que exigiu, uma vez que foi preciso repensar, refletir e avaliar o que foi realizado, o que enriqueceu a formação profissional da estudante. Da mesma forma, devolver as informações para os demais profissionais do CREAS, numa ligação multiprofissional, contribui para a aproximação deste equipamento com a realidade dos usuários.

O presente trabalho está dividido em duas partes. A primeira parte traz a problemática, a origem do problema, fundamentação teórica da categoria central de análise, os objetivos, as hipóteses, a revisão de literatura sobre a temática e a metodologia.

A segunda parte traz uma breve contextualização sobre a Política de Assistência Social com “lôcus” de estágio no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), além das três hipóteses deste TCC. Estas incluem a abordagem individual, o fortalecimento de vínculos afetivos dentro do contexto familiar e comunitário e a organização do trabalho em rede. Na sequência seguem as considerações finais acerca das análises e do processo de construção de conhecimento onde se procurou responder a pergunta desta pesquisa.

PARTE I - PROPOSTA DO TCC

1. PROBLEMÁTICA

1.1 Origem do problema

A origem do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) está na vivência dos quatro níveis de estágio curricular obrigatório da estudante no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), do município de Venâncio Aires, onde foi possível acompanhar os processos de intervenção da assistente social com vistas à proteção social das demandas que se apresentaram nesta organização, em especial, nos casos de violação de direitos.

O CREAS constitui-se numa unidade pública estatal, de prestação de serviços especializados e continuados a indivíduos e famílias¹ com seus direitos violados, promovendo a integração de esforços, recursos e meios para enfrentar a dispersão dos serviços e potencializar a ação para os seus usuários, envolvendo um conjunto de profissionais e processos de trabalhos que devem ofertar apoio e acompanhamento individualizado especializado.

Com base no Sistema Único de Assistência Social (BRASIL, 2011a), o CREAS deve articular os serviços de média complexidade e operar a referência e a contra-referência com a rede de serviços socioassistenciais da proteção social básica e especial, com as demais políticas públicas e demais instituições que compõem o Sistema de Garantia de Direitos e movimentos sociais. Para tanto, é importante estabelecer mecanismos de articulação permanente, como reuniões, encontros ou outras instâncias para discussão, acompanhamento e avaliação das ações, inclusive, as intersetoriais.

A intervenção profissional junto à demanda, que foram de forma espontânea bem como oriundas de alguma denúncia, foi o diferencial para que os sujeitos atendidos pudessem comparecer e desenvolver a capacidade de protagonismo de sua própria história, ainda que relativa, e serem atendidos de acordo com suas particularidades. Nesses atendimentos envolveu-se, além da rede de serviços também as redes primárias de familiares como

¹ O conceito de família refere-se não apenas ao grupo formado pelos pais ou qualquer um deles e seus dependentes, mas, aos diferentes arranjos familiares resultantes de agregados sociais por relações consanguíneas ou afetivas, ou de subsistência e que assumem a função de cuidar dos membros (BRASIL, 2005, p. 04).

possibilidade de produzir capacidade de resiliência² a partir do convívio e do suporte afetivo e relacional.

Assim sendo, o assistente social, busca desenvolver condições para que os indivíduos percebam as possibilidades de conduzirem sua própria vida, criando resistência para enfrentar as adversidades, ampliando a visibilidade sobre seus direitos, no encaminhamento dos serviços ofertados na rede de proteção e defesa dos direitos, fazendo com que se sintam amparados por proteção social que se constitui através de sistemas das diferentes políticas sociais.

Conforme Di Giovanni (1998), os sistemas de proteção social são as formas mais ou menos institucionalizadas que as sociedades organizam para proteger parte ou conjunto de seus membros. Abrange o acolhimento a diferentes problemáticas que passam por aquelas provocadas de forma natural, algumas produzidas socialmente, tais como: a velhice desamparada, a doença, o infortúnio e as privações ou carências dos membros mais pobres, a negligência, os maus tratos, violação de direitos, entre outras.

Cabe mencionar que o que a estudante desenvolveu nos níveis de estágio curricular obrigatório dentro do CREAS, à medida em que evidenciou o processo de observação, acolhimento e intervenção junto à demanda, residiu numa experiência de mediação entre teoria e prática de forma interligada, de reflexão sobre a conduta ética, entre outros fundamentos essenciais para a formação de assistente social.

Assim, a relevância do TCC para os idosos referenciados ao CREAS, público-alvo deste trabalho, foi baseada no desafio de proporcionar melhor qualidade de vida aos indivíduos que, por busca espontânea ou por denúncia de outrem diante de direitos violados, fossem acolhidos, escutados e encaminhados para as diferentes formas de proteção social que integram a rede das políticas sociais do município.

A escolha da categoria, direitos sociais, surgiu pela identificação com a demanda decorrente de violação de direitos da população idosa. Instigada pela crescente incidência de denúncias e solicitações de atendimento pelo Ministério Público, para que a organização CREAS, realizasse visitas domiciliares, pareceres, bem como atendimento às vítimas e às suas famílias nos casos de negligência e violências (física, psicológica, financeira) e outras formas de violação de direitos. Desta forma, pretendeu-se analisar em que medida sua intervenção contribuiu para a minimização desta problemática.

² Na teoria de Grotberg (2005, p.21), "resiliência é capacidade humana para enfrentar, vencer e ser fortalecido ou transformado por experiências de adversidade".

Nesse sentido o problema escolhido para nortear esse TCC é: de que forma a atuação da estagiária de Serviço Social contribuiu para a garantia dos direitos sociais da pessoa idosa referenciada ao CREAS no município de Venâncio Aires, no período de 2014/2 a 2015/2

1.2 Fundamentação teórica da categoria central de análise

A categoria central de análise do TCC é direito social, uma vez que ao longo da realização dos estágios obrigatórios realizados no CREAS de Venâncio Aires houve prioridade ao atendimento nos casos de violação de direitos, principalmente os da pessoa idosa.

Na tentativa de conceituar algo que não se mostra, na maioria das vezes simples, buscou-se, como um norte de defesa de cidadania³ da pessoa idosa em situação de risco social/comunitário, um conceito para o direito social. Sabe-se que os direitos sociais são exercidos pelo homem por meio do Estado, que é quem deve provê-los. Tomando como ponto de partida o indivíduo como pessoa humana, eles se ancoram na ideia de igualdade, que se constitui numa meta a ser alcançada, buscando enfrentar as desigualdades sociais nas suas mais variadas expressões.

Neste sentido, Couto (2006, p.49) coloca

O fundamento central dos direitos sociais são as necessidades reais do homem, que se caracterizam por serem básicas, objetivas, universais e históricas. Implicam, também, elementos de solidariedade social, transitando da ótica da consciência individual para a consciência coletiva.

Cabe mencionar que as diferenças relacionadas às nossas características externas (nas riquezas que herdamos ou não, no ambiente social e natural em que vivemos), e no que diz respeito a nossas características pessoais (idade, sexo, propensão à doença, aptidões físicas e mentais, dentre outras), podem gerar discriminações. É nessa diferença que se encaixam os direitos sociais, como suporte de proteção às pessoas nas suas mais variadas necessidades.

Na análise de Sen (2001, p.29-30), a avaliação das demandas de igualdade tem que se ajustar à existência de uma diversidade humana generalizada, sendo que a poderosa retórica da igualdade entre os homens tende a desviar a atenção dessas diferenças. O efeito decorrente da desconsideração das variações interpessoais pode ser, na realidade, profundamente não igualitário, escondendo o fato de que a igual consideração de todos pode demandar um tratamento bastante desigual em favor dos que estão em desvantagem.

Considerou-se possível buscar, na diferença entre as pessoas (nas discriminações, preconceitos e injustiças de qualquer tipo), motivos e meios para lutar, no sentido de diminuir

³ Faleiros (2002, p.60) salienta que “a cidadania se constitui no exercício dos direitos civis, políticos, sociais, ambientais, éticos, que foram construídos historicamente, através das leis, normas, costumes, convenções, que fazem com que os indivíduos sejam reconhecidos como membros ativos de uma determinada sociedade, podendo exigir dela os seus direitos, ao mesmo tempo em que ela lhe exige determinados deveres comuns. Os deveres do Estado são, por sua vez, direitos do cidadão”.

a desigualdade entre as mesmas, à medida que se considera toda pessoa como detentora de direitos.

Assim, ao discutir a construção dos direitos na sociedade contemporânea, Couto (2006, p.21-22) salienta que

O embate entre a visão dos jusnaturalistas - que consideram ser a natureza humana detentora de direitos - e a concepção histórica dos direitos, em que estes são apreendidos como resultantes das lutas que os homens travam por sua emancipação, sendo esta última abordagem a norteadora das reflexões.

A autora ainda acrescenta

se trata dos direitos de primeira geração, os direitos civis e políticos (séculos XVIII e XIX), que têm por fundamento a liberdade; os de segunda geração, os direitos sociais (século XX) apoiados na ideia de igualdade; e de os de terceira geração (século XX e XXI) - o direito ao desenvolvimento, à paz e ao meio ambiente e à autodeterminação dos povos - ancorados na ideia de solidariedade.

Como norte de defesa dos direitos sociais dos homens dentro de uma sociedade onde ainda impera o olhar capitalista, Bobbio (1992, p.51) salienta que “os direitos do homem são direitos históricos que emergem gradualmente das lutas que o homem trava por sua própria emancipação e das transformações das condições de vida que essas lutas produzem”.

No Brasil os direitos sociais se organizaram pela via do seguro social, que garantia renda aos trabalhadores em casos de doença, invalidez, velhice e desemprego, excluindo durante décadas, os grupos sociais não participantes do mercado de trabalho formal. Entre os anos de 1985 e 1995, o país enfrentou uma ampla agenda de reformas no que se refere ao papel do Estado no campo social, culminando em mudanças significativas no sistema de proteção social brasileiro. Cabe ressaltar o caráter histórico e político dos sistemas de proteção social.

A Constituição Federal de 1988 (CF/88) instituiu no Brasil um importante marco no processo histórico de construção de um sistema de proteção social, alicerçando direitos humanos e sociais como responsabilidade pública e estatal. Dessa forma, o conjunto das necessidades dos cidadãos brasileiros no âmbito pessoal e individual inscreveu-se definitivamente nos compromissos e responsabilidades dos entes públicos, inaugurando no país um novo paradigma (SPOSATI, 2009).

Consta no artigo 3º CF/88, que são objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil construir uma sociedade mais justa, igualitária e solidária, promovendo o bem-estar de todos, sem preconceito de qualquer forma de discriminação. Assim, entende-se que, para

assegurar os direitos sociais do cidadão é necessário um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e das sociedades (BRASIL, 1988).

Para tanto, compreendem no artigo 6º da CF/88, os direitos sociais, a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, a convivência familiar e comunitária, dentre outros direitos sociais inerentes ao ser humano (BRASIL, 1988).

Para que sejam entendidos os direitos sociais não só da pessoa idosa em questão, mas de todo ser humano, é preciso em primeiro lugar entender que todos têm o direito à vida assegurada. Que todas as coisas que viermos a possuir, como bens materiais, poder, trabalho, fama e prestígio na sociedade bem como nossos direitos sociais, perdem todo valor quando nossa vida está ameaçada. A vida é nosso bem maior. Ao valorizar a nossa vida e a do outro, estaremos valorizando e respeitando a humanidade.

Desse modo, a revisão teórica sobre os direitos sociais da pessoa idosa, bem como o entendimento a respeito do papel do Estado e da sociedade/comunidade como protetores, revelou-se fundamental neste trabalho à medida que sinalizou um norte na busca dos elementos essenciais para a discussão desta categoria.

A contextualização sobre a proteção social brasileira se fez necessária para que se pudesse analisar o direito social da pessoa idosa, enquanto categoria, na atualidade. Neste sentido, a proteção social no âmbito do CREAS, compreende intervenções na realidade que se apresenta, viabilizando o acesso às políticas sociais, que assegurem a proteção social da pessoa idosa. Entende-se que os direitos sociais se ligam ao direito da igualdade, inerente a todo ser humano no sentido de lhes proporcionar uma qualidade de vida⁴ que lhes reforce outro direito, que é o da dignidade humana, ou seja, o direito de viver.

Faz-se importante pensarmos sobre os direitos sociais que toda pessoa idosa possui junto a seus familiares e sociedade. No entanto, algumas vezes estes direitos estão omitidos, ou violados, cabendo ao assistente social - profissional especializado em ações e meios que viabiliza acesso a esses direitos sociais, abarcado na dignidade do ser humano, baseado no código ético-político da profissão e amparado por leis vigentes de proteção inerentes aos indivíduos - buscar meios de viabilizar esses direitos, através das políticas públicas de acesso.

⁴ Para Areosa (2012, p.65), a Qualidade de Vida é “entendida como experiência de bem-estar social, promotora de saúde, resultantes da avaliação subjetiva e multidimensional balançam entre expectativas, conquistas, motivações, valores, interesses num determinado contexto histórico e cultural, nos domínios importantes para a vida dos sujeitos. A qualidade de vida é um conceito de caráter subjetivo e multidimensional que inclui todos aqueles fatores que impactam sobre a vida do indivíduo. Associa-se à avaliação pessoal de um indivíduo sobre sua situação de vida dentro do contexto cultural e dos valores em que vive”.

Os direitos mencionados são encontrados na CF/88 que demonstra clareza ao expor sobre a obrigação pai/filho e filho/pai (BRASIL, 1988). No artigo 229 está posto que os pais têm o dever de assistir, criar e educar os filhos menores, e os filhos maiores têm o dever de ajudar e amparar os pais na velhice, carência ou enfermidade. Em se tratando da pessoa idosa, por ser um indivíduo que, por vezes, de recursos limitados na apreensão e defesa de seus próprios direitos sociais, cabe pensar que, além dos familiares, a sociedade como sendo um órgão de proteção, tem por obrigação uma percepção e ação mais humanitária em relação a esses indivíduos, que fazem parte de uma mesma sociedade com garantia de direitos iguais.

As limitações enfrentadas pela pessoa idosa exigem dos componentes familiares uma atenção intensificada às suas necessidades primordiais, como o auxílio no banho, na alimentação, nas tarefas básicas da casa. Para Areosa (2012 p. 65), “a idade merece um tratamento mais referencial que cronológico, que reflita variações de percepções, expectativas, metas e objetivos para cada situação pessoal. Traduz-se a percepção do bem-estar resultante do balanço entre exigências e recursos para enfrentá-las”.

Do mesmo modo, a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) tem por objetivo assegurar os direitos sociais do idoso, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade (BRASIL, 2004).

Consta no artigo 2º do Estatuto do Idoso, que o mesmo goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se, juridicamente ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade (BRASIL, 2003).

Para efetivação dos direitos sociais da pessoa idosa, os artigos 229 e 230 da CF/88 explicitam que é obrigação da família a responsabilidade de proteção com seus componentes, depois, da sociedade e, na falta ou negligência dos dois primeiros, insere-se o Estado para assegurar que essa pessoa de direitos não fique desamparada (BRASIL, 1988).

Na possibilidade de negligência destes três entes protetores, o assistente social, na perspectiva de intervenção para que esses direitos sociais sejam garantidos ou até recuperados, trabalha com instrumentos na defesa desses direitos. Sabe-se que o trabalho pode ser difícil, pois para garantir os direitos sociais da pessoa idosa que se encontra em risco social, são necessárias intervenções, muitas vezes difíceis e complexas junto às famílias, mas acredita-se que o profissional, baseado no projeto ético-político da profissão, e no olhar focado para a subjetividade de cada situação, tem o respaldo para sua ação em favor da garantia de direitos dos usuários.

1.3 Hipóteses

a) Supõe-se que a estagiária de Serviço Social contribuiu para a viabilização dos direitos sociais da pessoa idosa à medida que realizou visitas domiciliares por meio das abordagens individuais. Através da abordagem individual, escuta e conhecimento do território em que vive o usuário, bem como as relações sociais que o rodeiam, foi possível intervir com o mesmo. A partir do conhecimento que se adquire dentro do território da família, é possível compreender as relações que se formam dentro deste sistema, usar as ferramentas teóricas e práticas no sentido de minimizar os problemas sociais apresentados ao passo que a visita domiciliar possibilita um melhor diagnóstico acerca da realidade do usuário.

b) Supõe-se que a estagiária de Serviço Social contribuiu para a viabilização dos direitos sociais da pessoa idosa através de acompanhamento familiar. A estagiária de Serviço Social foi orientando os idosos quanto aos direitos e obrigações, buscando fortalecer os vínculos afetivos, na perspectiva da proteção social, pois, entende-se que a partir do apoio recebido durante o acompanhamento desta estagiária com as famílias, e com o aporte da rede socioassistencial, a família tem capacidade de criar soluções para seus problemas internos e reconstruir seus vínculos ameaçados.

c) Supõe-se que a estagiária de Serviço Social contribuiu para a viabilização dos direitos sociais da pessoa idosa, por meio de articulação com a rede socioassistencial. Este trabalho em rede culminou na garantia de direitos sociais e cidadania do contexto familiar, principalmente da pessoa idosa. Entende-se que é importante o trabalho em rede na medida em que se articula com outras organizações e agentes de modo a proporcionar a integração das ações em favor do usuário, neste caso, a pessoa idosa.

1.4 Objetivos

- **Objetivo Geral**

Analisar de que forma as intervenções realizadas pela estagiária aos idosos e seus familiares junto ao CREAS de Venâncio Aires contribuíram para a viabilização dos direitos sociais da pessoa idosa.

- **Objetivos Específicos**

- a) Compreender se a estagiária conseguiu, por meio das abordagens individuais, esclarecer sua população alvo acerca dos direitos dos idosos.
- b) Identificar se a estagiária de Serviço Social conseguiu fortalecer os vínculos da pessoa idosa junto a seus familiares, sociedade e comunidade.
- c) Analisar se a estagiária do Serviço Social contribuiu para a viabilização dos direitos sociais da pessoa idosa articulando-se e desenvolvendo ações junto à rede socioassistencial no município de Venâncio Aires.

1.5 Revisão de Literatura: envelhecimento humano

A presente revisão de literatura tem como intuito explicar acerca do tema da investigação, qual seja, o envelhecimento humano, sob determinado prisma teórico. Para tanto, nos utilizamos de autores que abordam a temática com um cunho social, de forma a contextualizar esta questão na sociedade contemporânea.

O Brasil está se tornando um país de idosos, pois o crescimento desta população está se acentuando nas últimas décadas, devido ao aumento da expectativa de vida dos brasileiros. O ponto positivo deste fenômeno é a medicina preventiva que tem sido adotada, sendo que favorece meios capazes de prevenir ou curar doenças que nas décadas passadas eram consideradas fatais.

Conforme o Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003) é considerado pessoa idosa aquela que tem idade igual ou superior a sessenta (60) anos. O envelhecimento da população brasileira é um dos grandes desafios a serem enfrentados, pois se estima que em 2025 o Brasil tenha 30 milhões de pessoas com mais de 60 anos. Segundo estimativas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Brasil tem 20,6 milhões de idosos. Número que representa 10,8% da população total. A expectativa é que, em 2060, o país tenha 58,4 milhões de pessoas idosas (26,7% do total). O que explica esse aumento não é só a melhoria da qualidade de vida, que ampliou a expectativa de vida dos brasileiros, que pulará de 75 anos em 2013 para 81 anos em 2060 - com as mulheres vivendo, em média, 84,4 anos, e os homens 78,03 anos -, mas também a queda na taxa de fecundidade dos últimos 50 anos, que passou de 6,2 filhos nos anos 1960 para 1,77 (estimativa) em 2013 (G1, 2013).

Do mesmo modo, constatou-se que a população idosa no Rio Grande do Sul vai representar 20% do total de habitantes do estado em 2030 devido ao baixo número de nascimentos registrados nos últimos anos. A projeção do IBGE é de que em 2030 o Rio Grande do Sul tenha cerca de 11,5 milhões de habitantes, 18,4 % dos quais terão mais de 65 anos.

Embora a população tenha crescido (passou de 10.7 milhões no ano de 2012 para 11.1 milhões em 2013), foi de forma decrescente, pois, a taxa de fecundidade despencou: quase cinco vezes menor que há 50 anos. Em 1960, a taxa de fecundidade no Brasil foi de 6,3 filhos por mulher. Desde então, a redução ocorreu de forma gradativa: 1970 (5,8), 1980 (4,4), 1991 (2,9), 2000 (2,3) e, em 2006, com 2 filhos por mulher, registrou média abaixo da necessária para a reposição populacional.

Atualmente, a Região brasileira que detém a maior taxa de fecundidade é a Norte, com 2,51 filhos por mulher. Já a Região Sudeste, com 1,75, possui a menor média nacional.

As Regiões Nordeste, Centro-Oeste e Sul, apresentam taxa de fecundidade de 2,04, 1,93 e 1,92, respectivamente.

Esse crescimento da população idosa se dá pelo fato de estarem em melhores condições de saúde, principalmente pelo avanço da medicina que trata, não só as doenças que já estão instaladas, mas previne-as. Nessa direção de cuidados percebe-se que a Gerontologia estuda o envelhecimento nos aspectos biológicos, psicológicos e sociais da pessoa idosa, entre outros. E a geriatria é uma especialização da medicina que foca na prevenção e no tratamento das doenças das pessoas em idades avançadas (BRUNO, 2003 *apud* Torres, 2008).

Assim, entende-se que com os meios que a medicina, nas suas especialidades, oferece aos idosos uma qualidade de vida melhor, oportuniza aos mesmos, disposição para uma convivência mais saudável dentro da sociedade.

Entende-se a saúde como um estado em que existe uma situação ótima de bem-estar físico, mental e social, e não como a ausência de doença. Essa definição tem uma grande importância, posto que incide num aspecto tão relevante como é a avaliação das circunstâncias pessoais, sociais e culturais, junto com a avaliação das eventuais alterações físicas e mentais (AREOSA, 2012, p. 66).

Assim, com uma qualidade de vida focada na saúde, fica evidente que a população idosa tende a continuar crescendo nas décadas que virão. Pois com a taxa de fecundidade caindo e na perspectiva de longevidade desta população, entende-se que as políticas públicas devem se estruturar para dar conta desta demanda.

Num país onde ainda hoje é comum se observar um reducionismo da idéia de ser cidadão à possibilidade de um registro de nascimento, a uma carteira de identidade e a um título de eleitor, onde em época de eleição o indivíduo é chamado a exercer o seu direito de cidadão por meio do voto, “se apresenta como um desafio a possibilidade de promover a educação para a cidadania, superando a tendência de reduzi-la ao conhecimento dos direitos e deveres civis e políticos” (TORRES, 2008, p.75).

Supõe-se que um fator importante para promover a educação para a cidadania no sentido de valorizar cada ser humano como parte de um coletivo de valores igualitários, reside na educação, dentro do seio familiar, nos laços afetivos, no meio escolar, na troca de valores que lhes proporcione o início de um processo de humanização.

É possível começar a exercer a cidadania em qualquer etapa da vida, tendo em vista que os espaços, como a universidade aberta à terceira idade, centros de convivência, grupos de reflexão, entre outros, tem levado os idosos a se perceberem e serem fortalecidos na sua condição de cidadãos, sujeitos de direitos.

Entende-se que essas transformações apontam para a possibilidade de mudanças no exercício da cidadania, onde indica um novo lugar e significado na sociedade para o segmento idoso, na garantia do seu espaço social. Nesta caminhada o idoso deve sair do espaço de coadjuvante e ocupar o papel de protagonista da sua história de vida.

A família é caracterizada como sendo espaço primário, onde tudo tem sua origem, além de ser a instituição decisiva para construção e identificação dos sujeitos. Constituída de vários membros que ocupam e desempenham diferentes papéis, são estabelecidas entre eles relações específicas, de obrigações, deveres e direitos: de pais para filhos, de filhos para pais. Mesmo com o passar dos anos essa interdependência se mantém, embora se modifique ou até se alterne, como por exemplo; os pais cuidam dos filhos, os filhos cuidam dos pais.

A esse respeito, a CF/88 nos artigos 229/230 prescreve

os pais têm o dever de assistir, criar e educar os filhos menores, e os filhos maiores têm o dever de ajudar e amparar os pais na velhice, carência ou enfermidade e que a família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem estar e garantindo-lhes o direito à vida (BRASIL, 1988).

Supõe-se que os idosos do nosso país devam considerar-se amparados pela Lei de proteção social, esperando uma garantia de um envelhecimento saudável e seguro.

Sendo assim, a relação familiar é fundamental na vida de qualquer pessoa, quanto mais na vida do idoso, não só na garantia de permanência e cuidados pela família, mas porque esse é o espaço onde o mesmo estabelece e mantém relações de afetividade no convívio familiar. Para além dos espaços que o idoso está conquistando na sociedade, supõe-se que este ainda é o lugar mais importante para seu bem-estar afetivo e para seu apoio moral e físico às necessidades decorrentes da avançada idade.

Assim, ressalta Areosa (2012, p.110) que “é através do contato e das trocas mantidas com seus familiares que o idoso percebe o sentimento de pertencimento, amor e segurança que o liga as pessoas que fazem parte do seu mundo”. Por outro lado, com a longevidade da pessoa idosa, existe a possibilidade de convívio de mais do que uma geração na mesma casa (pais, filhos, avós) e nesse contato diário entre gerações, a possibilidade de conflito entre os mesmos é grande devido aos padrões comportamentais de cada geração que se apresentam dentro do mesmo espaço de convivência.

Esses diferentes modelos de comportamentos podem desencadear situações de vulnerabilidades sociais, afetando a vida das famílias e por conseqüência estimulando a ausência de pertencimento social, fragilização de vínculos familiares e também a violência

intrafamiliar, dentre elas, a psicológica, física, sexual, moral, dentre outros modos de expressão de violação de direitos sociais, na qual se especificará mais adiante.

Para Lima e Sangaleti (2010, p.104),

a violência contra o idoso se manifesta quando se restringe a alimentação ou não se dá a opção de escolha, de tipo de alimento e de forma de preparo; quando o idoso é exposto de forma desrespeitosa no auxílio a sua higienização; quando se negligencia a prevenção de quedas, ou ainda quando se mantém o idoso isolado.

Assim, se percebeu que uma forma de violência contra o indivíduo, é a demonstração do descaso com o familiar que se encontra num momento de fragilidade. Esse descaso favorece o rompimento do equilíbrio familiar, provocando sentimento de mágoa, tristeza, desamparo, desprezo, desrespeito, solidão e abandono. Supõe-se que esse rompimento do vínculo familiar, por consequência pode acarretar problemas, muitas vezes irreparáveis na vida deste idoso, como doenças de cunho psicológico e até físico.

Por outro lado, percebeu-se também de como é importante para o idoso sentir-se amado e protegido quando num dos casos que se acompanhou, “percebeu o semblante calmo do idoso acamado, sendo cuidado pela filha [...]”. (trecho extraído de diário de campo do dia 14/10/2015).

Supõe-se que essa atenção por parte das pessoas que fazem parte do grupo familiar pode ser crucial para sua melhora, pois carinho também pode ser remédio. “A família é a base para a felicidade dos idosos, é o lugar de realização, é o espaço de promoção do bem estar social, da construção da confiança, da auto-estima e do equilíbrio pessoal”. (AREOSA, 2012, p.114).

Assim, na possibilidade de uma visão positiva sobre as formas de tratamento do idoso dentro do contexto familiar, percebeu-se que conforme o tratamento que o idoso recebe do seu familiar, nos casos de estar doente, pode contribuir para sua melhora, como também pode fazer com que piore sua situação de saúde.

A família, como ancoradouro para a pessoa idosa, tem no seu interior uma forma de proporcionar, através das relações positivas e afetivas, à integração do idoso nas atividades sociais e intergeracionais, permitindo canalizar a bagagem de experiências e conhecimento dos idosos, bem como, manter ativas e preservadas suas capacidades (AREOSA, 2012, p. 61).

Proporcionando um apoio social e pessoal a esse componente familiar, a família em contrapartida tem a possibilidade de visualizar dentro do seu contexto, pessoas mais felizes e menos propensas a violação de direitos. Deste modo, supõe-se que é necessário partilhar, na

busca de uma qualidade de vida dos idosos, uma visão otimista do envelhecimento, a partir de políticas públicas que garantam qualidade de vida aos mesmos.

Neste sentido, cabe ressaltar que

um novo cenário para a velhice poderá ser construído levando-se em conta duas atitudes fundamentais: cultivar uma cultura da tolerância, onde o respeito às diferenças seja o valor fundamental, e considerar o ser humano como prioridade absoluta, independente de sua faixa etária, na efetivação de políticas públicas que busquem garantir a inclusão social para todos (LIMA & SANGALETI, 2003, p. 81).

Areosa (2012, p. 140) também acrescenta

é no espaço da família que o idoso permanece por maior tempo, tendo o maior contato com as diversas gerações no mesmo domicílio, que o suporte às suas necessidades básicas que a família lhes despensa é importante para que esse idoso possa se sentir integrado e útil.

Essa integração dentro do contexto familiar faz com que o idoso sinta-se mais independente e autônomo diante de suas próprias dificuldades, bem como faz com que os vínculos familiares assegurados lhe proporcione mais segurança emocional para uma vida harmoniosa com os demais componentes de suas relações de afetividade.

2 METODOLOGIA

Como ato de investigar e embasar esse TCC, na intenção de compreender a realidade investigada, buscou-se suporte no pensamento de Minayo, para um conceito de metodologia. Assim, "entendemos por metodologia o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade" (MINAYO, 1994, p.16).

Neste sentido, a autora entende que a metodologia de uma pesquisa é a articulação entre conteúdos, pensamentos e existência. Assim, supõe-se que a metodologia é o caminho que o investigador busca seguir na abordagem de uma realidade de seu interesse, ou seja, ela é o instrumento usado na prática investigativa de um processo.

Além disso, a autora nos instiga a pensar no potencial articulador e criativo no uso de técnicas do investigador quando diz que "a metodologia inclui as concepções teóricas de abordagem, o conjunto de técnicas que possibilitam a construção da realidade e o sopro divino do potencial criativo do investigador" (MINAYO, 1994, p. 16).

A metodologia é um método de pesquisa para um fenômeno a ser investigado. Uma articulação entre o conhecimento e a instrumentalidade usada na construção de uma realidade investigada. Trata-se de um método de pesquisa onde se coloca em prática um pensamento a partir de um problema que o investigador supõe ter. Do mesmo modo, a pesquisa é o ato de investigar um determinado objeto, ligando o pensamento à ação, na construção e compreensão da realidade investigada na sua complexidade.

Conforme Minayo (1994, p.17), entendeu-se por pesquisa

a atividade básica da Ciência na sua indagação e construção da realidade. É a pesquisa que alimenta a atividade de ensino e a atualiza frente à realidade do mundo. Portanto, embora seja uma prática teórica, a pesquisa vincula pensamento e ação. Ou seja, nada pode ser intelectualmente um problema, se não tiver sido, em primeiro lugar, um problema de vida prática.

Assim, o objetivo do TCC é de analisar se as intervenções realizadas pela estudante junto aos idosos e seus familiares no CREAS de Venâncio Aires contribuíram para a viabilização dos direitos sociais da pessoa idosa, no período que compreende de agosto de 2014 a agosto de 2015.

Aqui, nas intervenções realizadas, buscou-se entender e compreender o que perpassa entre as famílias dos idosos para que atoplem os direitos sociais que amparam essas pessoas que são parte deste contexto familiar, enquanto cidadãos, no espaço de sua vivência.

Entende-se que toda teoria é construída para explicar ou compreender um fenômeno. Minayo (1994, p. 18), diz que "teoria é um conhecimento de que nos servimos no processo de

investigação como um sistema organizado de proposições, que orientam a obtenção de dados e a análise dos mesmos, e de conceitos, que veiculam seu sentido”.

Assim, como forma de abordagem do problema, utilizou-se o método qualitativo, pois nele percebe-se uma proximidade entre o pesquisador e o sujeito pesquisado, num espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos humanos. Conforme Minayo(1994, p.22), “a abordagem qualitativa aprofunda-se no mundo dos significados das ações e relações humanas, um lado não perceptível e não captado em equações, médias e estatísticas”.

Neste sentido, na abordagem qualitativa, o pesquisador realiza uma aproximação importante com o objeto pesquisado, tendo assim a possibilidade de captar compreensões da realidade dos sujeitos pesquisados que não podem ser equacionados e sim analisados por meios de significados, atos e subjetividades.

Desse modo a referida pesquisa que antecedeu o TCC foi de ordem explicativa, sendo que esta teve como finalidade central explicar os fatores e fenômenos que ocorrem dentro do contexto pesquisado. Segundo Gil (2008 p. 28)

as pesquisas explicativas são aquela que tem como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. É o tipo que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas. Por isso, é o tipo mais complexo e delicado, já que o risco de cometer erros aumenta consideravelmente.

A fonte da pesquisa foi documental, sendo que os dados documentais a serem explorados estão nas fichas de atendimento de usuários idosos no equipamento CREAS, bem como nos materiais produzidos pela estagiária no período de realização dos estágios obrigatórios, sendo estes: diários de campo, relatórios descritivos processuais e relatórios finais de estágios.

De acordo com Gil (2008, p. 51) “a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou ainda, que podem ser elaborados de acordo com os objetivos da pesquisa”. Assim, ao analisar as fichas de atendimento dos usuários da referida organização, optou-se por dar prioridade aos que continham situações que envolviam violação de direitos da pessoa idosa, buscando compreender a realidade na sua complexidade, ao mesmo tempo buscando analisar de que forma se efetiva os direitos sociais da pessoa idosa no âmbito do CREAS.

Por fim, para proceder a última etapa da pesquisa, que é a análise de conteúdos, foram analisados os dados contidos no material de estágio, ou seja, nos prontuários, nos diários de

campo, nos relatórios descritivos, nas conversas com os profissionais do CREAS, onde ocorreram os três níveis de estágios obrigatórios.

Para referenciar a análise de conteúdo, a estudante buscou na teoria de Bardin, (1977) que conceitua a mesma como técnica de analisar um projeto. Assim:

Descrever a história da análise de conteúdo é essencialmente referenciar as diligências que nos Estados Unidos marcaram o desenvolvimento de um instrumento de análise de comunicações é seguir passo a passo o crescimento quantitativo e a diversificação qualitativa dos estudos empíricos apoiados na utilização de uma das técnicas classificadas sob a designação genérica de análise de conteúdo; é observar a posteriori os aperfeiçoamentos materiais e as aplicações abusivas de uma prática que funciona há mais de meio século. (p.15).

Desse modo Bardin (1977) entende que a análise de conteúdo deve ser realizada em três etapas, sendo que a primeira etapa é realizada a chamada pré-análise, no qual após a escolha organiza-se o material; aqui se refere ao momento de leitura flutuante de todo o material escolhido para a pesquisa da prática de estágio (diários de campo, prontuários, relatórios descritivos, etc). Na segunda etapa é feita a categorização dos elementos para a análise, momento em que é feita a codificação do material, onde os dados brutos são analisados e organizados (documentos que sintetizam entrevistas ou visitas domiciliares realizados, informações de terceiros registrados em prontuários e diários de campo, encaminhamentos para a rede sociassistencial registrados em prontuários). E, por fim, a terceira etapa constituiu-se na elaboração dos textos de análise das hipóteses a partir dos dados anteriormente categorizados e organizados. Aqui se estabelece uma articulação entre os dados obtidos na pesquisa e os referenciais teóricos da mesma, ou seja, fazer uma relação entre a teoria e a prática vivenciada nesta pesquisa dentro do campo de estágio.

PARTE II - O CONTEXTO DA EXPERIÊNCIA VIVENCIADA

1 A Política Nacional de Assistência Social com “lôcus” de estágio no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)

Neste capítulo, será apresentado um breve apanhado acerca da história da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) no Brasil, a fim de conhecer como se deu a base de sua construção para que se possa melhor entender sua estrutura, para após, abordar de que modo ela se apresenta dentro do CREAS de Venâncio Aires problematizando a garantia dos direitos sociais da pessoa idosa, referenciadas a este serviço.

Historicamente, a assistência social no Brasil teve seus primeiros ensaios na década de 30, com a realização de ações da igreja baseadas na caridade e benemerência. A pobreza era vista como acomodação das pessoas, culpabilizando-as por sua situação de pobreza e miséria. Para a igreja os indivíduos eram vistos como “desajustados” e deviam ser disciplinados para que se “adequassem” às regras da sociedade.

Até essa época, o entendimento da Questão Social e suas expressões, eram produzidas e reproduzidas pelas contradições capital/trabalho. Quando se fala de produção/reprodução da vida social, não se abrange apenas a vida econômica. Para Iamamoto (2004, p.26)

[...] relaciona-se à reprodução das relações sociais de indivíduos, grupos e classes sociais. Relações sociais estas que envolvem poder, sendo relações de luta e confronto entre classes e segmentos sociais, que têm no Estado uma expressão condensada da trama do poder vigente na sociedade.

A relação de luta e confrontos entre Estado e sociedade está na origem de vida de um povo submisso em que Couto (2006, p.23), expressa:

Predominava o autoritarismo com forte opressão econômica sobre as camadas populares e restrições à livre expressão política dos inconformismos presentes. As idéias liberais andavam de braços dados com a escravidão, enquanto que nas relações internas predominavam o favor, as relações de dependência e a submissão

Na concepção de Couto (2006, p.23), “essas relações autoritárias e conservadoras no âmago das relações societárias são decisivas, inclusive para se compreender a dificuldade de tratar a política de assistência social como uma política de direitos mantendo-a aprisionada à ótica do assistencialismo, do favor e da concessão”.

A concepção de dependência e submissão perdurou até os anos 40, quando a assistência social começou a ser exercida através da criação da primeira instituição neste

âmbito, a Legião Brasileira de Assistência (LBA), sob responsabilidade da primeira dama do país, Darcy Vargas, no ano de 1942 com o objetivo de assistir primeiramente às famílias dos pracinhas que foram para a guerra, e depois estende seu trabalho à população pobre. Assim:

[...] LBA representou o braço assistencialista do governo, que centrou na figura da primeira-dama Darcy Vargas a coordenação da instituição. Esse traço clientelista e vinculado à benemerência apresentou-se persistente por muitos anos na política assistencial brasileira. (COUTO, 2008, p. 103).

O traço clientelista e paternalista perdurou por muitos anos, onde o perfil das políticas sociais sustentava-se em medidas autoritárias. As ações eram baseadas nos interesses do governo vigente. Couto (2006, p.104) expõe que “assim a política se desenvolveu com traços marcadamente vinculados a um Estado repressivo, cimentou os argumentos que foram usados para destituir Vargas do poder, em outubro de 1945”.

A partir do movimento histórico e do desenvolvimento social do país, a LBA passou a atender as diferentes demandas que surgiam. Conforme Couto (2006, p.105) a grande novidade da Constituição de 1946 refere-se “ao fato de ela ter abolido os instrumentos que cerceavam as liberdades dos cidadãos, garantindo-se, no campo dos direitos sociais, a liberdade de associação sindical e inclusive o direito de greve”.

Desse modo o governo Eurico Gaspar Dutra, preocupado com a realidade social em 1948 implantou o Plano Salte que “é o primeiro plano governamental que introduz a perspectiva de atendimentos à questão social nas preocupações do governo, incorporando, no campo do planejamento, políticas de cunho econômico e social” (COUTO, 2006, p.107).

Essas ações esparsas e descontínuas se mantiveram até 1964, período em que o país sofria grande crise econômica, ocorrendo a diminuição dos salários e o aumento da pobreza, gerando por consequência, o Golpe Militar no Brasil, e, com a concentração do poder do Estado nas mãos dos militares, optou-se pela aceleração da acumulação de capital, na pretensão de transformar o Brasil em grande potência econômica “e realocar as condições necessárias à manutenção de sua relação com o capitalismo internacional” (COUTO 2006, p. 120).

O governo se utilizou de uma contenção salarial em favor do desenvolvimento econômico do País, aumentando as situações de pobreza. Isso se deve ao fato de que a realidade brasileira traz características que decorrem da “convivência de um capitalismo moderno marcado pela extrema concentração de renda, ao lado de um capitalismo predatório que produz e reproduz de forma selvagem e impune as profundas desigualdades sociais” (SPOSATI, 2004, p. 41).

Apesar do Brasil se encontrar numa época de empobrecimento populacional, alguns avanços foram obtidos na área social, como a criação do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), o Programa de Integração Social (PIS) e o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS). A partir desse momento a LBA passa a ser denominada como Fundação Legião Brasileira de Assistência e é ligada ao Ministério do Trabalho e Previdência Social. Em 1974, foi criado o Ministério da Previdência e Assistência Social, e vinculado a ele, a Secretaria de Assistência Social.

Na década de 1980, ao mesmo tempo em que se viveu uma época pródiga em movimentos sociais e em participação da sociedade, organizando-se por meios de entidades, organizações não governamentais (ONGs) e sindicatos, denunciando o descumprimento das propostas por parte do governo, ainda era expressiva a desigualdade e a pobreza no país.

Porém, o cenário político vigente no país foi “o combustível que fez germinar a construção de uma nova Constituição, que enunciou direitos resultantes agora da participação popular, tão rara nas outras constituições” (COUTO, 2006, p. 137).

Foi através dos movimentos sociais com a participação popular em prol da legitimação de um conjunto de normas que caminhasse em direção à efetivação do acesso aos direitos sociais já discutidos no âmbito da Assistência Social, durante o Governo Itamar Franco, em 07 de dezembro de 1993, aprovação da Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS, lei nº 8.742/93 como resultado de lutas desses movimentos organizados da sociedade civil e da ação do Ministério Público (COUTO, 2006).

Para Sposati (2004, p.59)

As negociações, os debates sobre emendas ao texto constitucional geram um momento ímpar, que se torna conhecido como a Conferência Zero da Assistência Social. No auditório da Câmara Federal é debatido artigo por artigo do projeto de lei entre representantes dos vários estados e dos movimentos pró LOAS, com a presença de parlamentares, líderes do governo, emissários do ministro, e a deputada Fátima Pellaes, relatora do projeto de lei. Ali é fechado o texto básico.

Portanto, a Assistência Social brasileira, com sua inclusão no âmbito de Seguridade Social, e sua regulamentação na LOAS, tem seu alargamento no campo dos direitos sociais, como política pública.

A Lei no 8.742, da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), promulgada em dezembro de 1993, “representa o reconhecimento da política pública de Assistência Social sob responsabilidade do Estado e deu início a uma das mais ricas trajetórias de política social em nosso país (BRASIL, 1993, p. 3).

Os direitos sociais são regidos pelos princípios da igualdade e justiça social, que pressupõe uma postura ativa e positiva por parte do Estado, sendo este o provedor das necessidades dos sujeitos que são titulares destes direitos. Assim, entende-se que a LOAS deve ser facilmente compreendida e dar bases para a população na formulação das ações, onde os dirigentes não podem falar pelos usuários. “Ela deve ser, pedagógica e democraticamente compelida, a dialogar com a população na ação, na decisão e na avaliação” (SPOSATI, 2004, p. 17).

Com o reconhecimento da assistência social como política social pública, iniciando seu trânsito para um campo novo: o campo dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade Estatal, traz a garantia das seguintes seguranças: segurança de sobrevivência (de rendimento e de autonomia); de acolhida; de convívio ou vivência familiar.

Segundo a PNAS (2004) são seguranças de rendimentos a garantia de que todos tenham uma forma monetária de garantir sua sobrevivência, independentemente de suas limitações para o trabalho ou do desemprego. É o caso de pessoas com deficiência, idosos, desempregados, famílias numerosas, famílias desprovidas das condições básicas para sua reprodução social em padrão digno e cidadã (BRASIL, 2004).

Entende-se o conceito de *segurança da acolhida*, uma das seguranças primordiais da política de assistência social. Ela opera com a provisão de necessidades humanas que começa com os direitos à alimentação, ao vestuário e ao abrigo, próprios à vida humana em sociedade. A conquista da autonomia na provisão dessas necessidades básicas é o que orienta esta segurança da assistência social.

A segurança da vivência familiar ou a segurança do convívio é prestada através de ações e serviços que restabeleçam vínculos pessoais, familiares, de vizinhança, de segmento social mediante a oferta de experiências socioeducativas, lúdicas, sócio-culturais, desenvolvidas em rede de núcleos socioeducativos e de convivência. Esta segurança garante aos usuários da política que vivenciem experiências que fortaleçam os vínculos familiares e comunitários e de ampliação da capacidade protetiva e de superação de fragilidades sociais.

Foi através da elaboração de uma nova Constituição Federal que o Brasil passou a assegurar a ampliação dos direitos sociais, principalmente no âmbito da Seguridade Social: Saúde, Previdência Social e Assistência Social, que perduram até os dias atuais, sendo que:

Nesse sentido a Seguridade Social implica que todo cidadão tenha acesso a um conjunto de certezas e seguranças que venham cobrir, diminuir ou precaver os riscos e as vulnerabilidades sociais. A partir dessa nova concepção foi instituído o reconhecimento do direito universal, independente se o cidadão contribuisse com o sistema previdenciário ou não (YASBECK, 1997, p.13).

A assistência social, enquanto política pública, não pode ser vista como mero mecanismo de acesso a bens e serviços por parte das classes subalternizadas ou de enfraquecimento das tensões existentes advindas das contradições das relações sociais, mas como um mecanismo político das relações das forças sociais, como formas de exercício dos direitos sociais ora previstos constitucionalmente e, especialmente, do exercício da cidadania.

Conforme aponta Couto (2006, p.158) é no campo dos direitos sociais que estão contidos os maiores avanços da CF/88 e acrescenta que

isso começa a ser evidenciado em documento a partir do artigo 3º, que define como objetivos da República Federativa do Brasil: I - construir uma sociedade livre, justa e solidária; II - garantir o desenvolvimento nacional; III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais.

Para a garantia dos direitos sociais dos cidadãos a LOAS (BRASIL, 1993) traz no art.1º:

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

No artigo 2º, a Assistência Social tem por objetivos:

A proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; o amparo às crianças e adolescentes carentes; a promoção da integração ao mercado de trabalho; a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; a garantia de 1 (um) salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família.

Com vistas a prover garantias aos indivíduos portadores de deficiência e idosos que não possuem meios de se manter, que a referida Lei Orgânica da Assistência Social versa no seu parágrafo único que a assistência social realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, visando ao enfrentamento da pobreza, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais (BRASIL, 1993).

Conforme Sposati (2004, p. 43) entende-se que a Proteção Social “se fundamenta na expansão de um padrão societário de civilidade que afiança um padrão básico de vida e respostas dignas a determinadas necessidades sociais”. Assim, a PNAS traz no seu bojo a materialidade do conteúdo da Assistência Social como um pilar do Sistema de Proteção Social

Brasileiro no âmbito da Seguridade Social transformando em ações diretas os pressupostos da CF/88 e da LOAS, consolidando a assistência social como política pública e direito social a quem dela necessitar, sem contribuição prévia. Têm por um dos objetivos principais, ações na centralidade da família como garantia de convivência familiar e comunitária objetivando tornar claras suas diretrizes na efetivação da assistência social como direito de cidadania e responsabilidade do Estado.

A gestão proposta por esta Política pauta-se no pacto federativo, no qual devem ser detalhadas as atribuições e competências dos três níveis de governo na provisão das ações socioassistenciais, em conformidade com o preconizado na LOAS e NOB⁵, a partir das indicações e deliberações das Conferências, dos Conselhos e das Comissões de Gestão Compartilhada (Comissões Intergestoras Tripartite e Bipartites – CIT e CIBs), as quais se constituem em espaços de discussão, negociação e pactuação dos instrumentos de gestão e formas de operacionalização da Política de Assistência Social (BRASIL, 2004, p. 13).

Cabe destacar que para pensarmos na assistência social como direito social previsto constitucionalmente, cuja operacionalização se dá por meio de diretrizes estabelecidas por meio de política pública social, da PNAS e da LOAS, não podemos pensá-la apenas como necessidade individual, mas como necessidade de uma sociedade, buscando garantir uma ordem social segura a todos os seus membros.

A vinculação de uma ação integrada com as demais políticas pode contribuir para o rompimento de um padrão de reprodução social dentro de uma sociedade capitalista. São medidas que venham responder a uma multiplicidade de fatores e determinantes sociais que contribuem para manutenção e ampliação das desigualdades sociais.

O conteúdo da NOB/SUAS⁶ sob o caráter organizador da gestão pública da assistência social estabelece:

- a) caráter do SUAS, b) funções da política pública de assistência social para extensão da proteção social brasileira, c) níveis de gestão do SUAS, d) instâncias de articulação, pactuação e deliberação que compõem o processo democrático de gestão do SUAS, e) financiamento, f) regras de transição (BRASIL, 2005).

⁵ A NOB em vigência é a editada no ano de 1999, com base na então Política Nacional. A partir da aprovação desta nova proposta de Política, far-se-á imprescindível sua revisão, para que atenda às previsões instituídas.

⁶ A Norma Operacional Básica (NOB/SUAS) foi instituída pela Resolução nº 130 de 30 de julho de 2005 com caráter organizador da gestão pública de assistência social no território brasileiro, exercida de modo sistêmico pelos entes federativos, em consonância com a Constituição da República de 1988, a LOAS e as legislações complementares a ela aplicáveis.

Cabe ressaltar que o SUAS, descentralizado e participativo, tem por função a gestão do conteúdo específico da Assistência Social no campo da proteção social de todo cidadão brasileiro.

No contexto de descentralização e de autonomia, dos entes federados reforçou-se a compreensão da NOB como instrumento normatizador que expressa pactuações que resultam de efetiva negociação entre as esferas de governo para assumir a co-responsabilidade em relação à gestão da assistência social.

Seguindo as diretrizes da Constituição Federal e da Loas, o Suas é um sistema público não-contributivo, descentralizado participativo que tem como finalidade primordial a gestão do conteúdo específico da assistência social no campo da proteção social brasileira (NOB/Suas/05). Ganha dinâmica e processualidade uma lógica de gestão, tendo como diretriz primordial o fortalecimento de processos democratizantes que ampliem e universalizem o acesso serviços relacionados aos direitos socioassistenciais (SILVEIRA, 2009, p. 339).

A PNAS visa incorporar as demandas apresentadas no território brasileiro, a responsabilidade de cada esfera governamental na busca de cidadania dos usuários e a garantia de cumprimento de suas diretrizes. De qualquer forma, para atingir seu propósito de garantir segurança social e precaver situações de vulnerabilidade social que não são isoladas, mas atinge uma coletividade, as políticas sociais necessitam de uma ação integrada com as demais políticas e assim alcançar o rompimento de um padrão de reprodução social dentro de uma sociedade capitalista como forma de vislumbrar novos horizontes e modelos de organização e fortalecimento dos setores populares.

Na análise de Sposati (2004), os avanços das políticas sociais tendem a ter sua concretização mais relacionada às lutas concretas da população do que às ações do Estado em promover justiça social.

Com um olhar voltado às diversas formas de violência a serem enfrentadas num país, o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) em 2009, aprovou a resolução 109/2009 que dispõe sobre a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais⁷, organizados por níveis de complexidade do SUAS: Proteção Social Básica⁸ e Social Especial de Média e Alta Complexidade⁹ (BRASIL, 2009).

⁷ Os serviços socioassistenciais garantem o fortalecimento da convivência familiar e comunitária, referência para escuta e apoio sócio familiar, informação para garantir direitos, geração de trabalho e renda, orientação para outras políticas públicas, prevenção, e aqueles que garantam direitos violados ou ameaçados (BRASIL, 2009).

⁸ A proteção social básica objetiva prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em

São considerados serviços de média complexidade aqueles cuja função é muito específica no processo de interrupção das violações dos direitos das famílias, indivíduos e grupos que historicamente sofrem as mais variadas formas de ameaças e violências na sociedade brasileira. Também possui papel fundamental na recomposição destes direitos violados.

Tais serviços devem produzir resultados que impactem positivamente na vida dos indivíduos que sofrem ameaças ou violações de direitos, em situação de risco social e/ou pessoal e que necessitam de atendimento individualizado ou coletivo com um grau de complexidade que exige maior estruturação técnica operacional e atenção especializada e/ou, de acompanhamento sistemático e monitorado. Dentre eles, destaca-se:

Serviço de orientação e apoio sócio-familiar, Plantão Social, Abordagem de Rua, Cuidado no Domicílio, Serviço de Habilitação e Reabilitação na comunidade das pessoas com deficiência, Medidas socioeducativas em meio-aberto (Prestação de Serviços à Comunidade – PSC e Liberdade Assistida – LA)(BRASIL, 2005, p. 38).

Os serviços de média complexidade diferem-se da proteção básica por se tratarem de um atendimento às situações que já se encontram com seus direitos violados. De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, dentre os serviços ofertados no CREAS de Venâncio Aires, destaca-se aqui o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), que se configura como serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. A relação do PAEFI com os Serviços de Acolhimento deve considerar as especificidades de cada serviço, modalidade de atendimento e as situações ou motivos que levaram ao acolhimento, sem perder de vista a proteção da pessoa acolhida e a possibilidade de manutenção e/ou reconstrução de vínculos de referência familiar e comunitária.

situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras) (BRASIL, 2005, p.33).

⁹ Os serviços de proteção social especial de alta complexidade garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e/ou, em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e/ou comunitário, tais como: atendimento Integral Institucional, Casa Lar, República, Casa de Passagem, Albergue, Família Substituta, Família Acolhedora, Medidas socioeducativas restritivas e privativas de liberdade (semiliberdade, internação provisória e sentenciada), Trabalho protegido (BRASIL, 2005, p.38).

Para o exercício de atividades, os serviços ofertados nos CREAS devem ser desenvolvidos de modo articulado com a rede de serviços da assistência social, órgãos de defesa de direitos e das demais políticas públicas. A articulação no território é fundamental para fortalecer as possibilidades de inclusão da família em uma organização de proteção que possa contribuir para a reconstrução da situação vivida (BRASIL, 2011b).

Desse modo, entende-se que o CREAS é um equipamento imprescindível no processo de execução e de elaboração da política de assistência social, não se delimitando apenas a um órgão executor, cujos trabalhadores e serviços tenham apenas a tarefa final do atendimento à população, mas também de refletir sobre a definição dos rumos da política no espaço do município.

No que se refere à demanda que o estágio desenvolveu, sobre os idosos com direitos violados, percebeu-se que esse segmento da sociedade em Venâncio Aires exige, por parte das políticas públicas do município, um olhar mais aprofundado sobre suas necessidades básicas, pois além da família e a sociedade em geral, o município também tem suas obrigações com seus idosos no sentido de defender sua dignidade e bem estar social, proporcionando-lhes o direito a uma vida saudável com garantia de direitos, conforme preconiza o Estatuto do Idoso.

Assim, perante as políticas públicas e conforme a Política Nacional do Idoso (PNI), o idoso tem direito de ser o protagonista da sua própria história, na proteção social e na promoção de sua autonomia, como ser humano de direitos sociais adquiridos por lei. A política destaca em seu artigo 1º que “a política nacional do idoso tem por objetivo assegurar os direitos sociais do idoso, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade” (BRASIL, 1994).

Dentre esses direitos sociais está o direito de igualdade. É neste sentido que na CF/88, nos artigos 5º e 6º se encontram especificados alguns direitos que o idoso possui sob forma de Lei, onde diz que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade e que são direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância (BRASIL, 1988).

O idoso também, conforme o Estatuto do Idoso tem o amparo na lei para a garantia de prioridade, que compreende: atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população, preferência na formulação e na execução de políticas sociais públicas específicas bem como a destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a proteção ao idoso (BRASIL, 2003).

Por esse motivo, dando-se conta que é um momento da vida do ser humano que deveria ser vista como natural por parte da família, comunidade em geral e do Estado, a proteção e o amparo necessário a uma velhice digna com direito a saúde, a moradia e a uma vida saudável no seio familiar, como preconiza o Estatuto do Idoso no art. 3.º quando se lê que:

É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária (BRASIL, 2003).

Além disso, da mesma forma que os pais têm o dever de assistir, criar e educar os filhos menores, os filhos maiores têm o dever de ajudar e amparar os pais na velhice, carência ou enfermidade, oferecendo-lhes garantia de prioridade familiar.

Em conformidade com as necessidades dos indivíduos referenciados ao CREAS que trabalham os profissionais que atendem na organização, tendo como prioridade a família na sua integralidade, ofertando ações de atenção especializada e continuada de proteção ao idoso, com o intuito de garantir o cumprimento dos direitos e interesses desta população, contribuindo para a melhoria de sua qualidade de vida e na superação de situações de risco.

Baseada, na necessidade de colocar em prática um projeto que desse maior visibilidade, sustentação e prioridade às demandas que tem como protagonistas os idosos, mediante pesquisa recente divulgada pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) no ano de 2010, sobre a crescente população idosa no País, percebeu-se que trabalhar com violências nos tempos atuais, é uma realidade a que o assistente social irá se deparar diariamente (IBGE, 2010).

O Assistente Social tem sido um dos agentes profissionais que implementam políticas sociais, especialmente políticas públicas, atuando na relação direta com a população usuária. Pois hoje o mercado demanda, além de um trabalho na esfera da execução, a formulação de políticas públicas e a gestão de políticas sociais (IAMAMOTO, 2004, p. 20).

Com base na observação da autora citada, é importante destacar que o Assistente Social deve romper com a atividade burocrática que reduz seu trabalho a um mero emprego no cumprimento de atividades preestabelecidas. Ele é um profissional de competência para propor projetos às instituições onde trabalha. É capaz de defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e funções profissionais diante do seu empregador.

Para Iamamoto (2004, p.21)

as possibilidades estão dadas na realidade, mas não são automaticamente transformadas em alternativas profissionais. Cabe aos profissionais apropriarem-se dessas possibilidades e, como sujeitos, desenvolvê-las transformando-as em projetos e frentes de

trabalho. Pois, sempre existe um campo para a ação dos sujeitos, para a proposição de alternativas criadoras, inventivas, resultantes da apropriação das possibilidades e contradições presentes na própria dinâmica da vida social.

Na perspectiva de trabalhar com a dinâmica da vida social, que os assistentes sociais participam da produção e reprodução da vida social, voltando sua atenção para a produção e reprodução da vida material dos sujeitos.

os homens têm necessidades sociais e carecimentos a satisfazer e, por meio do trabalho, buscam produzir objetos úteis para respondê-los que, na moderna sociedade burguesa, são também mercadorias, produtos do capital, e, portanto, portadoras do valor-trabalho e de mais-valia. (IAMAMOTO, 2004, p.26).

Assim, a produção e reprodução da vida social e material dos homens, dentro de uma sociedade capitalista, é que se inserem os profissionais no município de Venâncio Aires, mais especificamente, no CREAS, com a preocupação de afirmar a ótica da totalidade na apreensão da dinâmica da vida social, na identificação das formas que o Serviço Social se relaciona com as mais diversas dimensões da vida social.

O profissional de Serviço Social não pode se fechar em si mesmo, precisa ampliar os horizontes procurando compreender as mudanças que estão acontecendo no mundo e nelas atuar, contribuindo, também, para moldar os rumos de sua história.

Desse modo, como espaço de vivência do estágio junto à população idosa percebeu-se a necessidade de se ter uma visão construtiva de aplicação da política de assistência social no município, em defesa dos direitos sociais dos cidadãos, pois o assistente social tem a necessidade, pautado na dimensão ética, de incluir “os invisíveis”, os transformados em casos individuais, enquanto de fato é parte de uma situação social coletiva; as diferenças e os diferentes, as disparidades e as desigualdades.

[...] uma visão social de proteção, o que supõe conhecer os riscos, as vulnerabilidades sociais a que estão sujeitos, bem como os recursos com que conta para enfrentar tais situações com menor dano pessoal e social possível. Isto supõe conhecer os riscos e as possibilidades de enfrentá-los. Uma visão social capaz de captar as diferenças sociais, entendendo que as circunstâncias e os requisitos sociais circundantes do indivíduo e dele em sua família são determinantes para sua proteção e autonomia. Isto exige confrontar a leitura macrosocial com a leitura micro social. Uma visão social capaz de entender que a população tem necessidades, mas também possibilidades ou capacidades que devem e podem ser desenvolvidas. Assim, uma análise de situação não pode ser só das ausências, mas também das presenças até mesmo como desejos em superar a situação atual. Uma visão social capaz de identificar forças e não fragilidades que as diversas situações de vida possuam (BRASIL, 2004, p. 15).

Significa que o assistente social precisa estar a par de que para entender as demandas que a ele se apresenta, a proteção social exige a capacidade de maior aproximação possível do cotidiano da vida das pessoas, pois é nele que riscos e vulnerabilidades se constituem.

2 A dimensão técnico-operativa centrada na técnica da abordagem individual: para efetivação dos direitos sociais

Partindo da hipótese de que “a estagiária de Serviço Social contribuiu para a viabilização dos direitos sociais da pessoa idosa na medida em que realizou as abordagens individuais por meio de visitas domiciliares”. Adotou-se a técnica, abordagem individual, através de acolhimento no CREAS e visitas domiciliares à residência do usuário, como um meio de compreender a realidade vivenciada por estes usuários e assim, melhor intervir na orientação de seus direitos.

Através da abordagem individual, escuta e conhecimento do território em que vive o usuário, bem como as relações sociais que o rodeiam, foi possível intervir com o mesmo, exercitando procedimentos que integram o processo de trabalho do assistente social.

A partir do conhecimento que se adquire dentro do território em que a família está inserida é possível compreender as relações que se produzem e/ou se reproduzem no espaço intrafamiliar e usar as ferramentas teóricas e práticas no sentido de minimizar os problemas sociais vivenciados pelos usuários.

A visita domiciliar é um instrumento que possibilita a elaboração do diagnóstico acerca da realidade do usuário, possibilitando a realização da intervenção junto ao usuário, com a finalidade de averiguar as situações de violação de direitos denunciados. Para Amaro (2003, p. 13), a Visita domiciliar consiste em:

[...] uma prática profissional, investigativa ou de atendimento, realizada por um ou mais profissionais, juntos ao indivíduo em seu próprio meio social ou familiar. Geralmente a visita domiciliar, como intervenção, reúne pelo menos três técnicas para se desenvolver: a observação, a entrevista e a história ou relato oral.

Com a visita domiciliar como instrumento de trabalho, o profissional tem a possibilidade de ficar diretamente ligado a situação a ser avaliada, tendo a oportunidade de observar, identificar possíveis falhas que não foram relatados pelo usuário ou denunciante de alguma situação e fazer uma análise mais minuciosa do momento presente. É neste sentido que Amaro (2003, p.13), contextua que é preciso atentar para os mínimos detalhes, presentes no cenário analisado “[...] é preciso atentar para os mínimos detalhes, aqueles que a primeira vista pode nos passar despercebidos, pois nem sempre o que escutamos e o que vemos é a realidade que se apresenta”.

A realidade, em algumas vezes pode ser muito mais complexa do que o nosso olhar e nossa percepção podem captar. Sendo que pode ser fácil para o entrevistador, distorcer imagens e construir interpretações equivocadas. A realidade está lá posta na vida do sujeito,

mas nem sempre a nossa razão e visão estão prontas para captar todas as relações e ações que compõem a realidade dos mesmos.

Supõe-se que existem maneiras de mascarar uma realidade e uma delas é tirando o sujeito negligenciado do ambiente onde vive como ocorreu numa situação denunciada, conforme enunciado num diário de campo, onde “[...] os filhos descobriram que alguém havia denunciado os mesmos por deixarem o pai, um idoso doente, abandonado e o retiraram do local sem dizer a ninguém para onde o levariam. No momento da visita domiciliar a residência do idoso, a vizinha do mesmo veio ao encontro desta estagiária, com a suposição de que eles deixariam “a poeira baixar” e trariam o pai de novo para sua casa”. (trecho extraído do diário de campo do dia 21/08/2015).

Nesse sentido é possível pensar sobre a aparência com que os fatos se apresentam de imediato quando de um atendimento que integra o processo de trabalho do assistente social. Sabe-se que fatos que se apresentam como uma realidade pode ser distorcida pela visão de quem busca compreendê-los.

Devemos buscar evidências no que não é dito, no que pode estar escondido na subjetividade de um fato, ação ou situação, devendo prestar atenção aos mínimos detalhes que não são visíveis num primeiro momento. No movimento dos corpos, nos gestos, no tom de voz, no silêncio, no choro, nas situações de afago ou na repulsa, dentre tantas outras maneiras de percebermos o que poderia passar despercebido. Para Amaro (2003, p.22) “deve-se estar atento para olhar o diferente, o inaudito, o invisível; o que está fora da sala ou fora da visão, o que não aparece no relato ou na casa”.

Para tanto, fazer uma análise de uma situação em que não se encontra clareza na situação vivenciada, requer do profissional, estratégias de ação diferentes para cada intervenção, pois, como propõe Yamamoto (2004, p. 21), quando nos fala que

as alternativas para a realização das mais diversas tarefas inerentes ao assistente social

não saem de uma cartola mágica. Devemos pensar que necessitamos buscar estratégias de proposição de alternativas criadoras e inventivas nas possibilidades que se apresentam na própria dinâmica da vida social a fim de apreender o movimento da realidade do sujeito.

Desse modo, ao longo dos estágios, a estudante pôde colocar em prática seu gosto pela observação e intervenção sendo que isso fez com que ela pudesse também direcionar seu olhar para aquilo que fica na subjetividade do indivíduo e da família do mesmo, pois essas “[...] experiências de observação me deram a oportunidade de poder analisar que tipo de expectativa, sentimento, dor ou necessidade que cada indivíduo traz quando vem solicitar alguns serviços ofertados no CREAS, se sai feliz ou não daquele ambiente e o que pode ser

mudado a partir daquele acolhimento”. (trecho extraído do diário de campo do dia 14/08/2015).

É na abordagem individual, que o assistente social tem a possibilidade de atentar para as necessidades que cada sujeito traz aos serviços, priorizando e direcionando seu atendimento profissional em favor dos direitos sociais dos usuários.

Para tanto, ao fazermos uma abordagem, somos desafiados, diariamente, pela nossa consciência, a nos despirmos de qualquer tipo de discriminação ou preconceito que seja pessoal, de modo a poder analisar a situação sem formar opinião que não fosse a realidade vivenciada no momento da abordagem. Temos que ter, também, bem presentes, na forma de escuta sensível¹⁰, uma maneira de analisarmos uma situação complexa e aparentemente, permeada por uma realidade mascarada.

Desse modo, as abordagens individuais foram realizadas sempre de forma ética e profissional, de modo que houvesse a oportunidade de estabelecer diálogo com o usuário, a partir do qual se buscava que as informações fossem ao encontro das necessidades deste usuário, para então buscar meios de como solucioná-los e/ou oferecer a orientação adequada para situação vivenciada. Conforme um recorte extraído do diário de campo onde se entendeu que “[...] toda informação coletada serviu para a viabilização, garantia e efetivação dos direitos sociais da pessoa idosa em situação de vulnerabilidade e/ou risco social”. (trecho extraído do diário de campo do dia 12/08/2015).

Fazendo a análise do espaço em que vive o usuário, se teve a oportunidade de com ele aprender, pois “[...] senti-me como se eu fosse um personagem real de uma história que tem muito a aprender e ensinar através de sentimentos e atitudes em relação ao outro. Sei que posso fazer parte desta história que está em constante movimento e transformação, baseada e orientada pelos princípios do código de ética da profissão, pois o meu comprometimento com a situação vivenciada é que vai fazer a diferença para melhorar ou mudar a história de certos indivíduos que procuram os serviços da assistência social”. (trecho extraído do diário de campo do dia 14/08/2015).

¹⁰ 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 (BARBIER, 2002, p.95).

De todo modo, para a realização da abordagem individual, bem como, para qualquer atividade de cunho profissional, buscou-se estar em consonância com o Código de Ética do Assistente Social. Os atendimentos do assistente social devem ser saturados de

[...] determinações políticas, econômicas, históricas, culturais que estão presentes no atendimento demandado e nas respostas oferecidas, pautadas sempre em valores éticos que fundamentam a prática do Serviço Social, com base no Projeto Ético-Político profissional, como expressão que é do Código de Ética, aprovado pela Resolução do CFESS n. 273/93, com alterações posteriores, bem como, da Lei n. 8662, de junho de 1993, que regulamenta o exercício profissional (MARTINELLI, 1999, p. 498).

Em algumas situações de acompanhamento de violação de direitos, optou-se pela visita sem agendamento prévio, como habilidade e estratégia de identificar a realidade exatamente como ela se apresenta. Desse modo, o profissional tem a possibilidade de ficar diretamente ligado a situação a ser avaliada, tendo a oportunidade de observar e identificar possíveis lacunas que não foram relatadas e fazer uma análise mais minuciosa do momento presente, levando em conta as condições sociais e culturais daqueles sujeitos, sem interpretações que venham ao encontro dos conceitos morais e culturais do profissional.

Pelos motivos citados, e, para que o ambiente familiar não tivesse tempo de ser mascarado no sentido de impedir de se averiguar a real situação da pessoa em vulnerabilidade social que se optou, em alguns casos, por essa estratégia.

Por outro lado, o profissional deve ter o cuidado de não invadir o espaço privativo do usuário, e, só concretizar uma visita domiciliar com o consentimento do mesmo. Esse cuidado é de suma importância para uma atuação dentro dos parâmetros éticos da profissão, pois, o conhecimento da vida social daqueles sujeitos deve compreender a sua história de vida, com suas especificidades e particularidades, sem desrespeito ao seu ambiente de convivência, sem preconceitos e discriminações.

Amaro (2003, p. 31) entende que o assistente social não pode esquecer que o local onde se desenvolve a visita domiciliar é privativo dos sujeitos, onde a realidade social se apresenta de modo diferenciado a como vive o profissional e, “capturar a realidade dentro de seu quadro social e cultural específico exige do profissional a visão de seus elementos difíceis, intrigantes e conflitantes, por mais estranhos que eles possam parecer a nossa razão”.

É necessário ter em mente que o assistente social trabalha com seres humanos e, por conseqüência, pessoas com defeitos e qualidades iguais as dele. Portanto, tomar iniciativas impensadas, nas quais venham prejudicar o usuário, seja qual for o motivo, fere o código de ética da profissão.

A abordagem individual tem um papel fundamental para o trabalho do assistente social na sua atuação profissional, pois, construir o perfil socioeconômico dos usuários é uma das principais ações a serem desenvolvidas pelo assistente social. Portanto, em toda abordagem individual concretizada, buscou-se estabelecer e aprofundar um diálogo com o usuário, buscando conhecer as necessidades deste cidadão, para então, encontrar meios de orientá-lo quanto ao melhor caminho a ser tomado.

Em certas abordagens, além de orientar o indivíduo na questão que o mesmo trouxe aos serviços do CREAS, se fez necessário, desafiar esse indivíduo a refletir sobre sua própria vida ao invés de usar outras pessoas como meio de busca dos serviços. Usou-se de termos como: “[...] *tu tens que parar de abraçar todas as dores dos outros, parar de puxar todos os problemas para ti. Tens que cuidar e organizar mais um pouco a tua vida. Organizando melhor tua vida, as coisas fluirão com mais facilidade para ti, com menos sofrimento*”. (trecho extraído do diário de campo do dia 13/05/2016). Essas foram palavras ditas a um usuário que semanalmente vinha trazendo problemas dos vizinhos e amigos para os serviços, mas não percebia o quanto esses problemas estavam afetando sua própria vida. Desse modo, percebeu-se que a abordagem individual, bem como uma entrevista, pode surtir efeito no indivíduo, desde que seja direcionada a ele e aos problemas que o mesmo apresenta aos serviços, sem qualquer olhar discriminatório do profissional que o escuta.

Entende-se também como abordagem individual, uma entrevista de modo informal, sem questões pré-estabelecidas, de maneira a deixar o usuário à sua vontade para responder. Assim, conforme Gil (1999, p.117) pode-se definir a entrevista como:

[...] técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessa à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação.

Através da abordagem individual, no espaço em que vive o idoso, após confirmar a situação de abandono, a estudante entrou em contato com os filhos do mesmo, tendo como retorno de que “[...] ele não tem só eu como filho, não posso me responsabilizar sozinho por ele, porque eu também preciso trabalhar para sustentar meus filhos”. Diante desta negativa, a estudante deixou combinado com o familiar do idoso que após os mesmos se reunirem para solucionar essa situação de negligência, entrariam em contato com ela. A estudante deixou claro que continuaria acompanhando a família do idoso com uma próxima visita domiciliar. (trecho extraído do diário de campo do dia 28/10/2015).

Para Couto et al (2010, p.52)

[...] a grande parte das vulnerabilidades sociais dos usuários da política de assistência social não tem origem na dinâmica local, mas em processos estruturais. Entre outros, mencionam-se aqueles decorrentes dos rumos da política econômica e de sua desvinculação da política social, da precarização e da insegurança do trabalho, do enfraquecimento das instituições de proteção social, do retraimento do Estado e das políticas públicas, da incerteza e insuficiência do orçamento para a proteção social, da baixa cobertura dos programas, serviços e benefícios, etc.

Diante da situação acima mencionada, pode-se perceber que o assistente social, diariamente, se depara com situações descaso, negligência, abandono, dentre outras situações que coloca o usuário em risco social e que tem que usar de todos os meios possíveis no sentido de promover a defesa do mesmo.

Dessa maneira, enquanto profissionais compromissados com o Projeto Ético-Político da profissão devem estar preparados para orientar na mobilização e organização dos usuários na luta pelos seus direitos, assim como, lhe é atribuída à função de intermediar as relações entre serviços, inclusive aos que o profissional não está vinculado, para a garantia desses direitos.

A participação dos profissionais das demais áreas que agregam movimento no intuito do bem-estar social dos sujeitos em vulnerabilidade social tem a possibilidade de fazer a diferença na vida daquele indivíduo. Usando uma metodologia participativa onde “a participação de todos os atores de um projeto é de fundamental importância para que se atinjam os fins propostos, relativos à melhora da qualidade de vida e/ou à promoção da cidadania de setores sociais específicos” (ARMANI, 2004, p.28).

Quando se fala da participação de todos os atores, não estamos apenas nos reportando aos profissionais que atuam nos serviços ou em uma organização, mas também, da sociedade em geral, pois sem os protagonistas desta história, que são os denunciantes de uma situação, seus amigos, vizinhos, vínculos familiares e comunitários, e os profissionais do CREAS que trabalham na intervenção da questão social que traz esse sujeito, a referida abordagem individual não teria sentido.

Portanto, todas as atividades que a estudante fez parte foram permeadas pelo diálogo e problematização entre esses atores. Entende-se que “a participação de todos os atores de um projeto é de fundamental importância para que se atinjam os fins propostos, relativos à melhora da qualidade de vida e/ou à promoção cidadania de setores sociais específicos” (ARMANI, 2004, P. 28). Seria possível, assim, afirmar que para o “êxito dessa abordagem individual que a estagiaria fez, se concretizou de forma adequada porque teve o

acompanhamento e a orientação da supervisora de campo de estágio obrigatório, no CREAS” (RIPPLINGER, 2016).

Isto significa dizer que as abordagens individuais foram realizadas de forma ética, priorizando que as informações fossem ao encontro das necessidades dos usuários entendeu-se que foi através da abordagem individual que se articulou a fundamentação teórica que se buscou na academia com e prática vivenciada nos atendimentos aos usuários, tendo assim a possibilidade de fazer um trabalho com qualidade e competência.

Para Guerra (1998, p.06):

[...] teorias sociais são reflexões sistemáticas que tendem a elaborar uma explicação macroscópica sobre a sociedade, e neste sentido há diferentes teorias e diferentes métodos que se aproximam mais ou menos da realidade. A realidade social, por sua vez, apresenta múltiplas e complexas determinações que nem sempre se explicitam de forma concreta o que limita as possibilidades da razão em compreendê-la na sua totalidade. Além do mais, as teorias são sempre *post festum*, ou seja, o conhecimento só se realiza *posteriori* dos fatos, ou seja, o conhecimento só se realiza *posteriori* dos fatos. Isso explica a defasagem que se explicita na relação teoria/prática.

Pode-se afirmar que teoria e prática fazem parte do mesmo movimento, não devendo haver predominância entre eles, nem tampouco prioridade de um sobre o outro. Outro fator importante que Guerra também deixa bem claro, que não se extrai a teoria da prática e vice-versa. Nessa relação exercitou-se a articulação teórico-prático vivenciada nos atendimentos ao usuário. Percebeu-se a importância da aproximação destes dois pólos para a efetivação dos direitos sociais da pessoa que os busca junto aos serviços do CREAS.

As abordagens individuais realizadas ocorreram conforme dimensões ético-político, teórico-metodológico e técnico-operativo da profissão. Dimensões essas vivenciadas nos processos de estágio, centrados na garantia de os direitos sociais dos usuários, elementos principais deste TCC.

Finalmente, para a análise deste capítulo, a estudante supõe que é de suma importância relacionar a presente hipótese, a abordagem individual, com a categoria central, direitos sociais, tendo em vista que as informações coletadas nas abordagens individuais serviram para a garantia e efetivação dos direitos sociais dos idosos em acompanhamento neste trabalho. Através da abordagem individual, escuta e conhecimento do território em que vive o usuário, bem como as relações sociais que o rodeiam, foi possível intervir junto às demandas do mesmo.

Para finalizar esse capítulo sobre a abordagem individual, pode-se dizer que nos quatro estágios obrigatórios que esta estudante fez parte dentro do CREAS, a abordagem

individual foi trabalhada, no mínimo, dentro dos três, principalmente, durante a execução do projeto de intervenção. Desse modo, sendo a abordagem individual o elemento analisado neste capítulo, entendeu-se que a hipótese foi confirmada, sendo que a estagiária de Serviço Social contribuiu para a viabilização dos direitos sociais da pessoa idosa na medida em que realizou as abordagens individuais por meio de visitas domiciliares, pois foi através das abordagens uma vez que a estudante se aproximou do usuário, podendo assim, ampliar sua compreensão sobre a problemática do mesmo e, desse modo, perceber as necessidades de intervenção junto a esses usuários dos serviços.

3 O acompanhamento familiar para fortalecimento de vínculos: as dimensões do trabalho realizado

Com esse capítulo explicita-se de que forma se materializou a hipótese de intervenção investigativa desta estagiária. Partiu-se da hipótese de que “a estagiária de Serviço Social contribuiu para a viabilização dos direitos sociais da pessoa idosa através de acompanhamentos aos familiares”. A estagiária de Serviço Social orientou quanto aos direitos e obrigações da família, comunidade, sociedade e Estado tem para com seus idosos, buscando fortalecer os vínculos familiares, na perspectiva da proteção social.

Antes que se adentre na hipótese da intervenção junto às famílias, no intuito de fortalecimento de vínculos em risco de rompimento, faz-se necessário conceituar os modelos de violência a que podem perpassar pelo contexto familiar gerando o enfraquecimento e/ou o rompimento dos vínculos entre os sujeitos.

Na cartilha produzida pela Secretaria Especial de Direitos Humanos "Violência contra Idosos – o Averso de Respeito à Experiência e à Sabedoria" escrita pela professora Maria Cecília Minayo (2005) são definidas as tipologias das diversas formas de violência contra a pessoa idosa, aqui resumidas em algumas delas: violência física sendo o uso da força física para compelir os idosos a fazerem o que não desejam, para feri-los, provocar dor, incapacidade ou morte; violência psicológica que corresponde a agressões verbais ou gestuais com o objetivo de aterrorizar, humilhar, restringir a liberdade ou isolar do convívio social (MINAYO, 2005).

Para Minayo (2005, p.29),

Abandono é uma violência que se manifesta pela ausência ou deserção dos responsáveis governamentais, institucionais ou familiares de prestarem socorro a uma pessoa idosa que necessita de proteção e assistência; negligência: refere-se à recusa ou à omissão de cuidados devidos e necessários aos idosos por parte dos responsáveis familiares ou institucionais. Violência financeira ou econômica: consiste na exploração imprópria ou ilegal ou ao uso não consentido pela pessoa idosa de seus recursos financeiros e patrimoniais; violência emocional e social: refere-se à agressão verbal crônica, incluindo palavras depreciativas que possam desrespeitar a identidade, dignidade e auto-estima.

Como outras formas de violência, não menos importante, têm a negligência que é uma das formas de violações de direitos presentes no trabalho de intervenção da estudante. Ela se manifesta, freqüentemente, associada a outros abusos que geram lesões e traumas físicos, emocionais e sociais, em particular, para os idosos que se encontram em situação de múltipla dependência ou incapacidade.

A estudante acompanhou uma família onde foi recorrente a situação de negligência nos cuidados básicos com o idoso, pois, ao retornar ao ambiente dos mesmos, percebeu que a situação continuava igual aos dias anteriores, quando da visita domiciliar a residência, “deixando-a em estado de abandono, o que para meu entendimento, configura maus tratos, pois um idoso acamado, que não recebe o básico de cuidado por parte dos filhos (alimentação, medicação e higiene pessoal), é um ser humano que está sendo maltratado. A negligência, aqui nesta situação, configura um caso de violência extrema contra uma pessoa indefesa”. (trecho extraído do diário de campo do dia 04/09/2015).

Devido a situações como essas, de extrema fragilidade de vínculos familiares que se apresentaram ao CREAS que se teve a oportunidade de contatar várias pessoas em vulnerabilidade social, como por exemplo, homens, mulheres, crianças e adolescentes com direitos violados, mas priorizou-se o acompanhamento com os idosos em risco de rompimento de vínculos afetivos a partir de uma escuta a uma idosa em situação de risco social.

A mesma queixou-se de “sentir muita tristeza pelo fato de estar sendo motivo de discussão entre os irmãos, onde nenhum dos três queria se responsabilizar pelos seus cuidados. Estava acamada, pois havia fraturado uma perna, estando impossibilitada de se locomover, o que a deixava mais desgostosa com sua situação”. (trecho extraído do diário de campo do dia 04/09/2015). Percebeu que, a negligência pode se configurar como um tipo de violência extrema contra o ser humano, que se encontra num momento de fragilidade, necessitando, para toda atividade que vier a fazer, a ajuda de outra pessoa. Este foi o momento crucial nas etapas de estágio da estudante onde ela pode reafirmar a sua opção por fazer seu projeto de intervenção na defesa dos direitos sociais à pessoa idosa.

Conforme o art. 19 do Estatuto do Idoso, os casos de suspeita ou confirmação de violência, praticados contra idosos, serão objeto de notificação compulsória pelos serviços de saúde públicos ou privados à autoridade sanitária, bem como serão obrigatoriamente comunicados por eles a quaisquer dos seguintes órgãos: autoridade policial; ministério público; conselho municipal do idoso, conselho estadual do idoso; conselho nacional do idoso (BRASIL, 2003).

Assim, algumas formas de violência e/ou negligência que perpassam pelo convívio do sujeito com a sociedade/comunidade, em especial dentro do contexto familiar, ficam presas na subjetividade da vida do sujeito. Desse modo, há a necessidade de desenvolver técnicas de investigação e intervenção a fim de analisar os contextos em estão inseridos os indivíduos no

intuito de desenvolver estratégias de aproximação entre as pessoas com os vínculos familiares fragilizados e/ou em risco de rompimento.

Um exemplo de que o profissional tem a necessidade de analisar o sujeito na sua totalidade dentro do ambiente familiar, na perspectiva de restabelecer situações de risco de rompimento das relações familiares, visa “[...] entender o que aquele sujeito busca naquele momento de acolhimento e trabalhar com toda subjetividade que existe no interior daquela situação familiar, pois para que o sujeito venha até o CREAS é preciso entender que o que ele traz não é só um problema dele, mas na maioria das vezes algo que está dentro do contexto familiar e que não é relatado pelo sujeito” (RIPPLINGER, 2016).

Analisando a totalidade da informação que o sujeito traz no momento da intervenção profissional, que se percebe a possibilidade de se desenvolver e manter os vínculos familiares em harmonia. Assim, os anos de estudo na universidade possibilitaram a estudante entender que a teoria traz o conhecimento necessário para adequar à prática quando se depara com situações em se faz necessário exercitar esse conhecimento. “[...] é na prática dos estágios que esses processos ficam bem visíveis quando se percebe o quanto uma família pode ser diferente da outra. Essa diferença exige que se pense um modo diferente de intervenção para cada família” (RIPPLINGER, 2015).

Sabe-se que família¹¹ é caracterizada um espaço primário, onde tudo tem sua origem, além de ser a instituição decisiva para construção e identificação dos sujeitos. Constituída de vários arranjos familiares que ocupam e desempenham diferentes papéis, são estabelecidas entre eles relações específicas, de obrigações, deveres e direitos: de pais para filhos, de filhos para pais. Mesmo com o passar dos anos essa interdependência se mantém, embora se modifique ou até se alterne, como por exemplo; os pais cuidam dos filhos, os filhos cuidam dos pais.

Para Miotto (1997, p.128)

A família é uma instituição Social historicamente condicionada e dialeticamente articulada com a sociedade na qual está inserida. Isto pressupõe compreender as diferentes formas de famílias em diferentes espaços de tempo, em diferentes lugares, além de percebê-las como diferentes dentro de um mesmo espaço social e num mesmo espaço de tempo. Esta percepção leva a pensar as famílias sempre numa perspectiva de mudança, dentro da qual se descarta a

¹¹A família é também um dos atores sociais que contribuem para definir as formas e sentidos da própria mudança social. De acordo com a autora, devemos considerar a “família como o espaço histórico e simbólico no qual e a partir do qual se desenvolve a divisão do trabalho, dos espaços, das competências, dos valores, dos destinos pessoais de homens e mulheres, ainda que isso assumam formas diversas nas várias sociedades” (SARACENO, 1997, p.14).

ideia dos modelos cristalizados para se refletir as possibilidades em relação ao futuro.

Portanto abordar, analisar e intervir no contexto familiar em função dos vínculos familiares fragilizados constitui-se em uma tarefa difícil e complexa, já que a família contemporânea pode ser vista como um desafio, que envolve problemas de ordem cultural, ética, econômica, política e social.

Para uma intervenção crítica e propositiva junto à família e/ou indivíduo em risco social, a estudante desenvolve metodologias de trabalho por meio do aprimoramento de conhecimentos técnicos, habilidades e saberes que expressam um reconhecimento social do trabalho profissional.

Portanto, para entender as variadas expressões da questão social que perpassam o ambiente familiar dos sujeitos, o aparato de instrumentos e técnicas, quando articulado a um referencial teórico, garante a análise e a interpretação da realidade, bem como uma atuação coerente e comprometida para a consecução do projeto-ético-político da profissão.

Para Iamamoto (2004, p76), “apreender a questão social é também apreender como os sujeitos a vivenciam”, desvelando as condições de vida dos indivíduos, grupos e coletividades com as quais trabalham os assistentes sociais. É no espaço da família que se buscou entender os motivos pelo qual algumas negligenciam os cuidados básicos para com seus idosos, para assim montar estratégias de restabelecimento destes vínculos afetivos fragilizados. Os conhecimentos acadêmicos são requisitos básicos para se perceber as formas de lutas que os sujeitos trazem aos serviços onde trabalham os assistentes sociais, profissionais condicionados a captar os reais interesses e necessidades dos sujeitos.

Dessa forma, o profissional tem o desafio de materializar o teórico que aprendeu na academia com a prática que irá vivenciar nos atendimentos ao usuário, pois o compromisso com a nossa parceira inseparável, a liberdade, implica a autonomia, emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais, o que tem repercussões efetivas nas formas de realização do trabalho profissional e nos rumos a ele impresso (IAMAMOTO, 2004 p. 77).

Para que a intervenção junto à demanda do indivíduo surta efeito positivo implica na necessidade, de criar formas de atendimento diferentes para cada sujeito ou famílias que demandam os serviços do assistente social, pois viabilizar a efetivação dos direitos sociais dos sujeitos é uma das frentes de luta que movem e compõem o trabalho desse profissional, pautado no Código de Ética da profissão.

Dessa forma se o profissional analisar o sujeito fragilizado como expressão de um contexto familiar comprometido, o eixo da atenção estará alterado. Esta alteração se dará

tanto no nível da compreensão do problema como no nível da ação profissional. Nessas formas de compreensão do problema que o sujeito expressa, o assistente social tem a possibilidade de desenvolver estratégias para que o indivíduo vislumbre que ele pode ser o autor de sua mudança e assim crie forças para alterar essa situação em que se encontra. Míoto (1997, p.125) coloca que “assim torna-se prioritário que a família perceba que a mudança de sua vida depende muito da sua participação em movimentos reivindicatórios organizados, em busca de melhores condições de vida”.

Apropriando-se das demandas que os indivíduos trouxeram ao CREAS, foi possível intervir junto às famílias abordadas, podendo, para cada uma, elaborar uma interpretação crítica de cada atendimento e estabelecer estratégias de ação viável para os indivíduos que necessitaram dos serviços, bem como aprimorar o referencial crítico em prol de um atendimento ético, pois, “[...] embora, à custa do sofrimento alheio, essas experiências pelas quais eu vou passando durante o meu tempo de estágio, me trazem a certeza de que são exemplos do profissional que eu jamais serei”. (trecho extraído do diário de campo do dia 10/03/2016). Aqui a estudante está se referindo a uma intervenção que a mesma acompanhou onde o profissional não dispensou a atenção adequada ao usuário que vivenciava uma situação de vulnerabilidade extrema.

Nas situações em que se fez necessário a intervenção, a estudante atuou de forma a atender a demanda do usuário da melhor forma a satisfazer as necessidades do mesmo. Conforme Iamamoto (2004, p. 63), “as técnicas que o assistente social usa como instrumento de trabalho são recursos essenciais que contribuem para fazer a leitura da realidade e imprimir à ação, ao mesmo tempo em que a moldam”.

Usando a instrumentalidade inerente à demanda apresentada, que na maioria das vezes foi o acolhimento no CREAS e a abordagem individual na residência do usuário, a estudante escutou pessoas onde dentro do contexto familiar havia denúncias de que idosos estariam sofrendo maus tratos ou em situação de abandonado e/ou sendo negligenciados pelos familiares.

Em algumas situações viu o descaso de filhos com pais, de filhos querendo asilar seus pais com argumentos de que lhes falta tempo para cuidar dos mesmos, de irmãos que não se reconheciam como parentes e até de idosos perambulando pelas ruas sem destino e sem um lar reconhecido e respeitado dentro do seu espaço de inserção.

Houve uma situação de denúncia de abandono de um idoso onde o filho do mesmo, após intervenção da assistente social, disse que construiria uma peça nos fundos da sua casa para o pai, porque alegou que morarem no mesmo espaço seria inviável, tendo em vista do pai

não gostar de tomar banho e “viver rodeado de cachorros”. Porém, o idoso não quis sair do seu espaço, que é a sua casa. Argumentou que gosta da companhia dos seus cachorros, que dormem no sofá da sala e dos pássaros que ficam em volta da casa e com o filho não teria “nada disso”. Foi cogitada a idéia (assistente social e estagiária) de asilá-lo, “mas vendo como esse idoso já está habituado a viver daquela maneira, pois ele não se percebe como pessoa abandonada, com certeza ele não aceitaria essa decisão e seria difícil para ele, essa separação dele com o ambiente que ele criou a sua volta”. (trecho extraído do diário de campo do dia 04/04/2016).

Desse modo, partindo do pressuposto que devemos respeitar o modo de vida que cada família se organiza esta estagiária em nem um momento invadiu os limites em que cada ser humano tem de não querer expor sua vida particular, pois o centro das preocupações do Serviço Social, ao repensar e rever sua prática na contemporaneidade, é de que se faz necessário trabalhar com a problemática em que o sujeito se insere, olhando a totalidade em que vive “levando-o a enfrentar, juntamente com a sociedade, as questões da democracia, da cidadania e dos direitos sociais” (IAMAMOTO, 2004, p 239).

É importante ressaltar aqui que após a nossa intervenção (assistente social e estagiária) e com a recusa do idoso de sair do seu ambiente, ficou acordado que o filho do mesmo faria uma reforma na casa e pagaria alguém semanalmente para uma limpeza na residência do pai, demonstrando a importância destas ações para o provimento de melhores condições de vida do idoso. Após essas orientações, ficou combinado que continuaríamos acompanhando essa família para que dentro das possibilidades da mesma se organizem e percebam a importância de seus papéis no que diz respeito à garantia de direito do idoso.

Em outra situação, recebeu-se uma denúncia de que havia uma senhora em situação de vulnerabilidade extrema, com a doença de Alzheimer, que estaria morando sozinha, sendo que os três filhos moravam por perto. “[...] a casa onde vivia não estava em condições de se habitar, devido à grande quantidade de restos de comida espalhados pelo chão, causando mau cheiro e a infestação de ratos”. (trecho extraído do diário de campo do dia 26/08/2015). Nessa situação, ao contatar com os familiares, a resposta em favor do bem-estar da idosa veio com bastante rapidez, como se já estivessem se organizando para cuidar da idosa.

Buscando relevância para os diferentes modelos de risco social a que o idoso encontra-se exposto, observou-se a relação com a condição financeira destas famílias. Algumas alegam essa falta de recursos econômicos para manejar os cuidados necessários dentro do seio familiar. “[...] hoje posso ficar com minha mãe porque estou aposentado”, foram palavras de

um sujeito vinha negligenciando os cuidados básicos com sua mãe por falta de recursos financeiros. (trecho extraído do diário de campo do dia 26/08/2015).

Percebeu-se que a família tem a necessidade de trabalhar e não tem condições financeiras de contratar alguém para tomar conta deste familiar dentro de sua casa, e por isto o idoso, por vezes debilitado fisicamente, fica a mercê de sua própria sorte. Nesse caso, os filhos tiveram a necessidade de se organizarem entre si para dividirem seu tempo entre seu trabalho, sua casa e o cuidado com a mãe.

Areosa (2012, p.61) vê a família como

ancoradouro para a pessoa idosa, que tem no seu interior uma forma de proporcionar, através das relações positivas e afetivas, à integração do idoso nas atividades sociais e intergeracionais, permitindo canalizar a bagagem de experiências e conhecimento dos idosos, bem como, manter ativas e preservadas suas capacidades.

Interessa salientar que para as famílias, que tem no seu interior violações de direitos sociais, se faz necessário pensar, através de políticas públicas, meios de viabilizar esses direitos e assim, pensar em estratégias de assegurar, juntamente com a sociedade e o Estado a democracia, e a cidadania. Assim, garantir proteção integral aos indivíduos em risco pessoal e social, bem como prevenir conflitos são ações de responsabilidade do assistente social, disposto no art. 6º do Código de Ética da profissão, de 8 de maio de 1965 quando se lê como deveres fundamentais do profissional: “o assistente social deve zelar pela família, grupo natural para o desenvolvimento da pessoa humana e base essencial da sociedade, defendendo a prioridade dos seus direitos e encorajando as medidas que favoreçam a sua estabilidade e integridade” (CFESS, 2011).

Para uma atuação profissional capaz de atender as demandas impostas pela população usuária, são postos desafios cotidianos ao profissional assistente social, visando uma intervenção centrada na realidade e nas necessidades dos indivíduos. Porém, conforme Miotto (2000, p.43), os serviços nem sempre respondem a uma lógica de uma intervenção na sua totalidade em favor dos indivíduos demandatários:

Os serviços também desenvolvem suas ações sob a lógica da incapacidade e da falência das famílias em seus papéis sociais, atendendo às situações limites e às solicitações mais emergentes trazidas pelas mesmas, ao invés de atuar no sentido de prevenir os conflitos e as crises. Essa forma de atendimento é fruto do contexto político-econômico vigente, no qual as políticas públicas sociais são pontuais e visam, prioritariamente, à resolução do problema aparente, e não das questões que o motivaram.

A centralidade de atenção às famílias nas políticas sociais públicas, em particular na assistência social, assim como no CREAS, onde se realizou a experiência dos quatro estágios, tem constituído em estratégias para viabilizar os direitos sociais dos demandatários.

Dessa forma, o atendimento realizado em conjunto com profissionais de outras áreas, como por exemplo, o Serviço de Atenção Domiciliar (SAD), da saúde, foi de suma importância para elaboração de planos de ação que venham ao encontro das necessidades da população atendida.

No campo específico da Política de Assistência social, desde a promulgação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), está em andamento um processo de implementação da assistência social como direito, rompendo com o legado do assistencialismo. Neste contexto, é preciso lançar luz sobre o modo como a família vem desempenhando esse novo papel que lhe está sendo atribuído. Segundo Pereira (1996, p. 29) “primeiramente precisamos entender o que é a instituição familiar”.

Ao reconhecer e defender a família como centralidade principal nas políticas sociais, pode-se dizer que a estudante buscou fazer seu trabalho junto a família como possibilidade de atuação integral, não somente a pessoa em situação de fragilidade. Percebeu-se que a resposta para a recuperação dos vínculos fragilizados deveria vir de toda a família e não apenas de um dos membros, como observa a estudante ao acolher um casal e “[...] não só a menina necessita de uma atenção especial por parte de profissionais especializados, mas percebeu-se que os pais também estão necessitando de atenção especializada”. (trecho extraído do diário de campo do dia 19/08/2015).

A família deve ser compreendida no contexto em que vive, lembrando que cada família possui seus costumes e valores, e está em constante movimento de transformação. Além disso, podemos dizer que a família reflete as mudanças sociais e paralelamente atua sobre elas, ocupando um importante papel no movimento da sociedade.

Segundo Pereira (1996), a diversidade das configurações familiares cria dificuldades para a formulação coerente e consistente de uma política social voltada para essa instituição.

A NOB/Suas (BRASIL, 2005, p.17) aponta o seguinte conceito de família, ao defender tal centralidade “[...] núcleo afetivo, vinculada por laços consanguíneos, de aliança ou afinidade, onde os vínculos circunscrevem obrigações recíprocas e mútuas, organizadas em torno de relações de geração e de gênero”.

Essa centralidade presente que o SUAS traz em sua base, a concepção de que todas as outras necessidades e públicos da assistência social estão de alguma maneira, vinculados à família, quer seja no momento de utilização dos programas, projetos e serviços da

Assistência, quer seja, no início do ciclo que gera a necessidade do indivíduo vir a ser alvo da atenção da política. “A família é o núcleo social básico de acolhida, convívio, autonomia, sustentabilidade e protagonismo social” (BRASIL, 2005, p. 17).

Assim sendo, supõe-se que, proporcionando um apoio social e pessoal à família tem-se a possibilidade de visualizar dentro do seu contexto, pessoas menos propensas a violação de direitos. Ademais, “[...] considerando que cada ser humano tem seu valor único, tem direito ao respeito e mais do que em qualquer outro período ao longo da vida, o idoso precisa de uma relação direta, estreita e duradoura com a família, sendo este, o eixo de significância para seu cotidiano” (RIPPLINGER, 2015).

É no espaço da família que o idoso permanece por maior tempo, tendo o maior contato com as diversas gerações no mesmo domicílio. Conforme Areosa (2012), o apoio que esse idoso recebe do seu familiar nas suas dificuldades decorrentes da avançada idade, é importante para que esse idoso possa se sentir integrado e útil, dentro do ambiente em que vive. O convívio harmonioso dentro do contexto familiar faz com que o idoso sintam-se mais independente e autônomo diante de suas próprias dificuldades, bem como faz com que os vínculos familiares lhes proporcionem mais segurança emocional.

Nas intervenções feitas junto aos familiares dos idosos em risco social a prioridade desta estudante foi de que esses vínculos familiares em risco de rompimento se restabelecessem e assim se mantivessem, para o bem daquela pessoa em situação de vulnerabilidade social. Assim, conforme Areosa (2012, p. 172), “o afastamento ou a dissolução dos laços e vínculos entre pais e filhos é algo visto como prejudicial para todos os membros da família, então qualquer esforço é válido para esse fortalecimento”.

Percebeu-se a necessidade de, algumas vezes, buscar o apoio de familiares que há algum tempo não se viam, no intuito de ter um suporte para que esse idoso não tivesse que sair do seu lar, ambiente em que sempre viveu. Pois assim, buscou-se nessa pessoa afastada deste familiar, a ponte de restabelecimento dos vínculos fragilizados.

Conforme Iamamoto (2004, p. 62)

dar conta das particularidades das múltiplas expressões da questão na história brasileira é explicar os processos sociais que as produzem e reproduzem e como são experimentadas pelos sujeitos sociais que as vivenciam em suas relações sociais cotidianas. É nesse campo que se dá o trabalho do assistente social, devendo apreender como a questão social em múltiplas expressões é experienciada pelos sujeitos em suas vidas cotidianas.

Contextualizando o ambiente em que vivem os sujeitos em situação de risco social, esta estagiária busca entender as razões pela qual os familiares negligenciam os cuidados

básicos com seu idoso, mas também procurou orientá-los de maneira adequada, sobre suas obrigações com esse componente familiar. A Constituição Federal de 1988 (CF/88) no art. 229 prevê que é obrigação dos pais o cuidado com os filhos enquanto crianças e adolescentes e em contrapartida, esses pais, ao envelhecerem, tem essa obrigação revertida para os filhos, ou seja, torna-se função dos filhos prover o cuidado com bem-estar dos pais no seu processo de envelhecimento (BRASIL, 1988).

Paralelo a CF/88 temos o Estatuto do Idoso que prevê esse amparo social sob forma de Lei, quando no art. 3º estabelece que:

É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária (BRASIL, 2003).

Ao colocar essa obrigação como função familiar com seu idoso, pode-se dizer que houve famílias de fácil manejo, no entanto para algumas se fez necessário falar da existência dessa Lei e das possíveis penalidades como prevê o art. 4º do Estatuto do Idoso quando especifica no seu interior que nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei (BRASIL, 2003).

Com a colocação de obrigação nos cuidados com seu idoso sob a possibilidade de sofrer as penalidades da Lei a quem rompesse com o que prevê a mesma, fez com que os familiares buscassem fórmulas de gerenciar esse cuidado sem ter que retirar essa pessoa do seu ambiente de convívio.

Houve uma situação em que existia um conflito entre irmãos, onde um dos sujeitos (filho) era ético, sendo esse um motivo de frequente desentendimento entre os dois. Passados muitos anos, esse sujeito foi acometido por um AVC e ficou acamado, retornando para a casa da mãe, uma idosa de 85 anos. Mesmo vendo a mãe passar dificuldades nos cuidados com esse filho, a irmã não se aproximou do irmão e nem auxiliava sua mãe nos cuidados com o mesmo.

A mãe desse idoso, tendo em vista dela ser também uma pessoa idosa, com limitações físicas e psicológicas, passou por dificuldades no manejo com esse filho. No começo da doença do mesmo, ela não encontrou apoio dessa filha e nem do neto, segundo informações do usuário (siu), pois diziam que ele “estava pagando pela vida que levou até aquele momento” (RIPPLINGER, 2015).

Ao analisar as fragilidades da família contemporânea brasileira, em especial a que faz parte deste TCC, a estudante percebeu-se desafiada a entender as complexidades que permeiam a família. Assim, dentre os desafios a que os assistentes sociais se deparam diariamente ao atender as demandas que as famílias trazem aos serviços, se destacam a violência intra e extrafamiliar, o desemprego, a pobreza, as drogas e outras situações que atingem as famílias.

Portanto, tratar de temáticas da família contemporânea é incursionar por questões complexas e por realidades reconhecidamente em transformação. Percebe-se então, que entender a constituição familiar requer uma observação atenta e um olhar crítico para as diversas questões que perpassam a família, a comunidade, e a realidade social na qual está inserida.

A família, conforme Miotto (1998), vista como unidade, desenvolve através dos tempos, padrões de interação que vão constituir a estrutura familiar. Esta estrutura governa o funcionamento dos elementos que formam a família, delineando comportamentos e facilitando interações. Entretanto, lembra que o grupo familiar, como unidade, vista como um todo através de seus membros, não se restringe à somatória de seus elementos.

Da mesma forma que não é possível entender um jogo de xadrez olhando somente para as peças, uma vez que o movimento de cada uma afeta a posição e o significado de todas as outras, a família não pode ser tomada apenas como a soma de suas partes (MIOTTO, 1998, p.22).

Isto significa que em qualquer movimento da parte o todo é atingido, ou seja, cada um dos componentes tem suas crenças, valores, expectativas e supõe-se, que é no cotidiano, dentro das relações familiares que esses valores vão se conciliando, ou não.

As mudanças sociais ocorridas ao longo da segunda metade do último século redefiniram progressivamente os laços familiares. Assim, conforme Iamamoto (2004, p.114) compreender as questões sociais a partir das transformações societárias pós-setenta é:

[...] uma sociedade em que a igualdade jurídica dos cidadãos convive contraditoriamente, com a realização da desigualdade. Assim dar conta da questão social, hoje, é decifrar as desigualdades sociais - de classes - em seus recortes de gênero, raça, etnia, religião, nacionalidade, meio-ambiente, etc. Mas decifrar, também, as formas de resistência e rebeldia com que são vivenciadas pelos sujeitos sociais.

As expressões da questão social vivenciadas no ambiente intrafamiliar que faz parte deste TCC trazem a afirmação da importância das políticas sociais, particularmente as públicas em resposta ao que demandam os sujeitos que buscam pelos serviços do CREAS.

Sabe-se que são elas que, num contexto intrafamiliar de vulnerabilidades sociais como o que se vivencia, podem garantir condições objetivas de sobrevivência dos sujeitos em risco social.

Para além da sociedade e do Estado, responder a essas demandas apresentadas pela família exige-se um profissional que, nos dizeres de Yamamoto (2004, p. 49), seja:

um profissional qualificado, que reforce e amplie a sua competência crítica; não só executivo, mas que pensa, analisa, pesquisa e decifra a realidade. Alimentado por uma atitude investigativa, o exercício profissional cotidiano tem ampliadas as possibilidades de vislumbrar novas alternativas de trabalho nesse momento de profundas alterações na vida em sociedade. O novo perfil que se busca construir é de um profissional afinado com a análise dos processos sociais, tanto em suas dimensões macroscópicas quanto em suas manifestações quotidianas; um profissional criativo e inventivo, capaz de entender “o tempo presente, os homens presentes, a vida presente” e nela atuar, contribuindo, também para moldar os rumos de sua história.

Nas situações de violação de direitos a que vivem os idosos na atualidade dentro do contexto familiar, o assistente social tem a necessidade de buscar formas de entender o que perpassa pelo ambiente desta família a partir do modo de vida de cada uma, ou seja, observando de que maneira essa família se organiza no convívio entre duas ou três gerações na mesma casa. A partir dessa análise, supõe-se ser possível compreender essa situação de risco e/ou vulnerabilidade social e assim trabalhar diferentes formas de atendimento para cada família, na intervenção da demanda presente.

Para Sarti (2007, 27), pensar sobre a família é construir parâmetros a partir do tempo e espaço em que vivemos, pois

Pensar a família como uma realidade que se constitui pelo discurso sobre si próprio, internalizado pelos sujeitos, é uma forma de buscar uma definição que não se antecipe à sua própria realidade, mas que nos permita pensar como ela se constrói, constrói sua noção de si, supondo evidentemente que isto se faz em cultura, dentro, portanto, dos parâmetros coletivos do tempo e do espaço em que vivemos que ordenam as relações de parentesco (entre irmãos, entre pais e filhos, entre marido e mulher). Sabemos que não há realidade humana exterior à cultura, uma vez que os seres humanos se constituem em cultura, portanto, simbolicamente.

Portanto, supõe-se que devemos pensar na família a partir da realidade em que a mesma vive, respeitando sua cultura, seu meio de convívio e as formas de sobrevivência que ela busca, nos tempos atuais. Dentro destas variadas formas de viver e sobreviver que as famílias trazem à tona nas situações de violações de direitos que perpassam por elas, trazem possibilidades de que essas violações possam ser transformadas em fragilização dos vínculos familiares.

Para Areosa (2012) o mais doloroso tipo de violência contra o ser humano pode vir a ser demonstração do descaso com o familiar que se encontra num momento de fragilidade. Esse descaso favorece o rompimento do equilíbrio familiar, provocando sentimento de mágoa, tristeza, desamparo, desprezo, desrespeito, solidão e abandono.

Quanto a essa família, acima citada, a irmã e o filho deste acamado sugeriram asilá-lo. Surgiu uma vaga em uma casa asilar, distante 50quilômetros da cidade onde moram e essa mãe chorou muito dizendo que não aceitaria essa separação, pois queria que fosse mais perto para poder visitar esse filho, no mínimo três vezes por semana.

Como ela tinha umas economias e contava com a sua aposentadoria, a pensão por falecimento do marido e a aposentadoria do acamado, disse que contrataria uma cuidadora. “Nas minhas reflexões, pude deduzir que esse arranjo foi a melhor solução para aquela situação no momento, pois mãe e filho não se separaram. Se o filho fosse para o asilo, a mãe teria que ir para a casa da filha, o que ela também não queria. Assim, a cuidadora toma conta do acamado na casa da idosa, faz as refeições e o melhor, mantém mãe e filho juntos. Posso dizer que esse arranjo, até o momento, está dando certo, pois quando volto a casa,(após um ano de acompanhamento) encontros todos, aparentemente, muito satisfêitos” (RIPPLINGER, 2015).

Sendo assim, entende-se que a relação familiar é fundamental na vida de qualquer pessoa, quanto mais na vida do idoso, não só na garantia de permanência no ambiente familiar e cuidados pela família, mas porque esse é o espaço onde o mesmo estabelece e mantém relações de afetividade no convívio familiar. Pois, para além dos espaços que o idoso está conquistando na sociedade, supõe-se que este ainda é o lugar mais importante para sua felicidade, seu bem-estar saudável e para seu apoio moral e físico.

Conforme Areosa (2012, p.110), “é através do contato e das trocas mantidas com seus familiares que o idoso percebe o sentimento de pertencimento, amor e segurança que o liga as pessoas que fazem parte do seu mundo”.

Nesse arranjo que a idosa fez para manter seu filho junto com ela na mesma casa, trouxe a tranquilidade àquele ambiente. Assim pode-se dizer que devemos respeitar o quanto as pessoas descobrem meios de mudar seu modo de vida quando se sentem ameaçados de se afastarem de quem amam.

Através das intervenções feitas junto ao núcleo familiar destes sujeitos, levando em consideração as diversidades e o diferente modo que cada família se organiza, que a estudante percebeu o movimento que elas fazem, em direção à mudanças em favor de modificar esse contexto familiar em prol do bem estar de sua totalidade.

Percebeu-se assim, de como é importante para o idoso sentir-se amado e protegido. Supõe-se que essa atenção por parte das pessoas que fazem parte da família é crucial para sua melhora, pois carinho também pode ser remédio. Para Areosa (2012, p. 114) “a família é a base para a felicidade dos idosos, é o lugar de realização, é o espaço de promoção do bem-estar social, da construção da confiança, da autoestima e do equilíbrio pessoal”.

Quanto ao conflito que existe entre o idoso e a irmã do mesmo, a estudante não teve êxito no sentido de melhorar o contorno familiar em relação ao vínculo afetivo fragilizado. Espera-se que com o tempo e com as intervenções familiares e profissionais neste sentido, este cenário venha a se transformar. Por hora, opta-se por aguardar esse tempo, até que se busque, com outros profissionais do CREAS, um meio de amenizar esse conflito entre irmãos.

É nesse movimento de intervir para amenizar, orientar e oferecer soluções para as situações conflituosas que perpassam pelo ambiente familiar, social e comunitário que o assistente social tem a necessidade de pensar como o sujeito vive na sua totalidade para depois orientá-lo na sua singularidade, pois é preciso “apreender o processo social em sua totalidade contraditória, reproduzindo, na esfera da razão, o movimento da realidade em suas dimensões universais, particulares e singulares” (IAMAMOTO, 2004, P. 115).

O assistente social auxilia e estimula a família a adquirir o controle da situação, através da busca do entendimento das suas próprias demandas e desafios em cada etapa do processo. Assim, a família pode se tornar mais bem adaptada e competente para cuidar do componente familiar e conseguir administrar a situação, que toda a família vivencia, com um sofrimento menos intenso.

Portanto nas intervenções que a estudante fez no âmbito familiar dos sujeitos, em nenhum momento ultrapassou os direitos que cada pessoa tem de não expor sua vida particular a quem quer que seja, pois reduzir desigualdades sociais é um compromisso que todo profissional da assistência social deveria assumir no momento em que escolhe essa profissão, porém com respeito a autonomia de decisão dos sujeitos sobre escolhas que venham ou não favorecê-los em determinada situação respeitando a comunidade e a dignidade humana.

Assim entende-se 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. Para Iamamoto (2004, p.20-21) “[...] requer, pois, ir além das rotinas institucionais e buscar apreender o movimento

da realidade para detectar tendências e possibilidades nela presentes passíveis de serem impulsionadas pelo profissional”.

Estas reflexões fortalecem o assistente social, como profissional propositivo, no sentido de que a transformação dos processos de intervenção com famílias implica mais do que a crítica feita pelos profissionais sobre a realidade, mas a consciência que a solução das demandas não está nos limites dos serviços, mas na forma como o profissional interliga o conhecimento que traz da academia à ação na intervenção com as famílias ou indivíduos, numa prática autêntica e plena de cidadania aos usuários.

Portanto, como propõe Yamamoto (2004, p. 21)

quando nos fala que as alternativas para a realização das mais diversas tarefas inerentes ao assistente social não saem de uma cartola mágica, devemos pensar que necessitamos buscar estratégias de proposição de alternativas criadoras e inventivas nas possibilidades que se apresentam na própria dinâmica da vida social a fim de apreender o movimento da realidade do sujeito.

Houve uma situação em que um homem, usuário de craque que por várias vezes esteve internado para tratamento, deixava a responsabilidade da casa e dos filhos aos cuidados da esposa. Ela relatou que nas últimas recaídas do marido, notou que a filha, já adolescente, adotou comportamentos estranhos, como se mutilar por motivos pequenos, como briga com amigos e namoradinho. Ela usava estiletes, ponta de caneta e outros objetos cortantes para fazer cortes nos braços.

Nesses relatos, ela também disse que “há pouco tempo a menina confessou que teria sofrido, aos oito anos, abuso sexual por parte de um avô (padrasto do seu pai). Ao levarem ela para exame médico, esse fato não se confirmou, porém após terem mencionado sobre denúncia contra esse senhor, ele não teria, em momento algum, esboçado algum tipo de defesa”. (trecho extraído do diário de campo do dia 19/08/2015).

Nesse caso, percebeu-se que a família toda necessitava de acompanhamento profissional, no que foram feitos os devidos encaminhamentos. No entanto, a menina que seria a vítima de maior relevância neste processo de fragilidade de vínculo familiar, teve encaminhamento para vários profissionais, dentre eles, para uma psicóloga do CREAS no sentido de entender essas atitudes de mutilação, tendo em vista que “os filhos podem estar chamando a atenção dos pais para alguma coisa”, foram palavras da psicóloga que a atendeu no CREAS. (trecho extraído do diário de campo do dia 19/08/2015).

Desse modo supõe-se que o vínculo familiar fragilizado, tem possibilidades de acarretar algum dano de cunho psicológico e até físico nessa adolescente. Por esse motivo, e

para que esses vínculos afetivos se resguardem, essa família foi encaminhada para o atendimento psicológico.

Quanto à pessoa idosa, público alvo deste TCC, pode-se supor que “um novo cenário para a velhice poderá ser construído levando-se em conta duas atitudes fundamentais: cultivar uma cultura da tolerância, onde o respeito às diferenças seja o valor fundamental, e considerar o ser humano como prioridade absoluta, independente de sua faixa etária, na efetivação de políticas públicas que busquem garantir a inclusão social para todos” (RIPPLINGER, 2015).

Deste modo, na busca de uma qualidade de vida dos idosos dentro do contexto familiar, que a estudante fez as intervenções junto às famílias de modo a priorizar o fortalecimento dos vínculos fragilizados para um convívio harmonioso.

Desta forma, considera-se a presente hipótese que menciona o acompanhamento para o fortalecimento dos vínculos familiares e afetivos como meio de contribuição para efetivação dos direitos sociais confirmada. Analisou-se que, embora em um caso que o idoso e sua irmã estavam com as relações afetivas estremecidas, esses vínculos não se romperam. Os outros idosos que esta estudante acompanhou durante os quatro estágios obrigatórios, percebeu-se um bom relacionamento familiar, exceto em um caso onde foi necessário usar de meios mais drásticos, como a possibilidade de buscar o reforço do Ministério Público para a viabilização dos direitos sociais do idoso, qual seja, o não afastamento da família.

Entendeu-se que é a partir do apoio recebido durante o acompanhamento da estudante com as famílias, e com o aporte da supervisora de campo, que orientou a estudante quais caminhos pertinentes a cada ação, que as famílias obtiveram capacidade de criar soluções para suas demandas e reconstruírem seus vínculos ameaçados.

Assim, considerou-se alcançado o objetivo proposto para esta hipótese que visa o restabelecimento e o resguardo dos vínculos afetivos fragilizados. Do mesmo modo, foi muito gratificante acompanhar os usuários enquanto percebia-se a mudança em direção do bem-estar do idoso e, por consequência, a diminuição da violência intrafamiliar. Cabe dizer que defender a não violência contra os idosos é construir relações igualitárias, intergeracionais saudáveis e respeitadas.

4 A rede socioassistencial como ferramenta para minimização das vulnerabilidades sociais

Para responder a efetivação dos direitos sociais tornou-se como hipótese que “Supõe-se que a estagiária de Serviço Social contribuiu para a viabilização dos direitos sociais da pessoa idosa, por meio de articulação com a rede socioassistencial”. Este trabalho em rede culminou no acesso que a família passou a ter a bons serviços que puderam minimizar vulnerabilidades encontradas nos núcleos familiares. Entende-se que é importante o trabalho em rede na medida em que se articula com outras organizações e agentes de modo a proporcionar a integração das ações em favor do usuário, neste caso, a pessoa idosa.

A definição de “rede” que consta nos principais dicionários modernos, como o de Ferreira (2010, p. 466) a palavra significa: “entrelaçamento de fios, cordas, arames etc., com aberturas regulares, fixadas por malhas, formando uma espécie de tecido”. Refere-se a um engajamento, agregamento e envolvimento de fragmentos que juntos formam um todo para abarcar os direitos sociais dos indivíduos ou coletividade.

Na Lei Federal nº 8.742 de 07 de dezembro de 1993 – Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), a “rede Socioassistencial do SUAS” é um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e privada, que ofertam e operam benefícios, serviços, programas e projetos, o que supõe a articulação entre todas estas unidades de provisão de proteção social, sob a hierarquia de básica e especial e ainda por níveis de complexidade (BRASIL, 1993).

Tendo a rede socioassistencial como uma articulação entre os serviços de proteção social (assistência social, saúde, educação, etc.), supõe-se que seja uma qualificação profissional no atendimento ao usuário dos serviços, desvendando e interpretando a realidade apresentada a fim de garantir o acesso aos direitos. Conforme Türk (2002, p.60) “trabalhar em rede social é, antes de tudo, construir um processo de cidadania. É suplantar todos os processos de exaltação ao individualismo, postos na sociedade contemporânea”.

Entende-se assim que a rede constitui-se de uma ação articulada e integrada entre os serviços de proteção social, em favor da igualdade, equidade, cidadania, dentre outros direitos sociais a que o usuário usufrui. Para Faleiros (2002, p.25), “a rede é uma articulação de atores em torno, vamos nos expressar assim, de uma questão disputada, de uma questão ao mesmo tempo política, social, profundamente complexa e processualmente dialética”.

Na política de assistência social, mais especificamente no que diz respeito às ações na viabilização dos direitos sociais dos idosos em questão, a rede socioassistencial constitui-se de “ação articulada e integrada entre as diversas organizações governamentais e não

governamentais que atuam nas políticas sociais. Só existe a rede na medida em que integra e articula diferentes ações” (NEVES, 2009, p. 151).

O Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) (BRASIL, 2011b, p. 41), aponta que o trabalho em rede “tem como objetivo integrar as políticas sociais, na sua elaboração, execução, monitoramento e avaliação, superando a fragmentação e garantindo as especificidades e competências de cada área”. Desta forma, supõe-se que pensar em rede, é entendê-la como uma ação articulada e integrada entre as diversas organizações governamentais e não governamentais que atuam nas políticas sociais. Assim o trabalho em rede, além de ser um eixo, torna-se um princípio para o trabalho do CREAS, tendo em vista a sua incompletude frente às complexidades que nele aparecem tornando-se, para si, por si só, insolúveis.

Houve uma situação em que após os profissionais do CREAS constatarem o não comprometimento dos filhos nos cuidados com a mãe, uma idosa de 85 anos que havia fraturado a perna, não podendo permanecer sozinha em sua casa, fica determinado remetem a situação ao Ministério Público (MP) que determina que a cada quatro meses a idosa iria ficar sob os cuidados de um filho. Após a determinação do MP, passou-se a acompanhar a família com visitas domiciliares periódicas a fim de constatar o cumprimento da medida cautelar em favor da qualidade de vida da idosa. “[...] Em escuta a idosa, na época, a mesma queixa-se de sentir muita tristeza pelo fato de estar sendo motivo de discussão entre os irmãos, onde nenhum dos três queria se responsabilizar pelos seus cuidados”. Desse modo “[...] devo dizer que aqui se percebe o mais doloroso tipo de violência contra o ser humano, que é a demonstração do descaso com o familiar que se encontra num momento de fragilidade”. (trecho extraído do diário de campo do dia 04/09/2015).

O trabalho em rede nesta perspectiva é considerado uma importante forma de organização para o enfrentamento das expressões da questão social, pois através da articulação da mesma, o usuário será atendido de forma integral. Desse modo, é extremamente necessário o estabelecimento de relações intersetoriais, com as políticas estruturantes – saúde, educação, previdência, habitação, etc. – e as políticas transversais que visam induzir o reconhecimento das especificidades e norteiam a implementação de estratégias específicas para os públicos que apresentam recortes próprios e que, historicamente, sofrem com a exclusão social, a marginalização, os estigmas, preconceitos e demais formas de violências. Para Neves (2009, p.150) “não deve haver diferenças hierárquicas significativas a serem priorizadas dentro da rede, pois as informações transitam

livremente através dos canais que interligam os vários integrantes ou colaboradores de uma determinada instituição organizacional.

Segundo Faleiros (2002, p. 24)

a rede pode ser de cunho cultural (para a formação de identidade e identificação social), político (efetivação de direitos sociais), de solidariedade (para apoio social, atendimentos psicossociais, e trabalho interinstitucional) e de família (com o objetivo de fortalecer vínculos familiares e de afetividade).

Em se tratando dos idosos acompanhados pela estudante, pode-se dizer que a importância da família como referência no âmbito da política pública de Assistência Social está fundamentada na ideia de que ela é o primeiro espaço de socialização e proteção dos indivíduos e para essas funções sejam cumpridas, é preciso que esteja protegida. Para proteção e promoção da defesa, não só dos idosos em vulnerabilidade social, mas de todos os membros da família, é que trabalham os assistentes sociais dentro do CREAS vinculados aos serviços da rede socioassistencial.

Assim sendo, a rede de atendimento socioassistencial constitui-se sem uma garantia, para o apoio e a proteção social destinadas aos usuários dos serviços sociais, e que deverão receber dessa rede o amparo no atendimento a seus direitos sociais reivindicados. Segundo Couto et al (2010, p. 92), a rede traz no seu bojo, como objetivo principal, a garantia de proteção social, pois,

Esses modos de fazer acontecer o SUAS explicitam a existência de uma dinâmica econômica, sociopolítica e cultural permeada de possibilidades, contradições, limites e desafios. Mas é essa mesma dinâmica expressa inúmeros avanços, conquistas e potencialidades para a consolidação da Política de Assistência Social, enquanto política pública do Estado, de direção universal e garantidora de proteção socioassistencial não contributiva.

Tendo em questão a proteção social dos idosos em vulnerabilidade e/ou risco social, entende-se que se encontra esse envolvimento de garantia de proteção de direitos sociais quando vemos que, em conformidade com o art. 6º da CF/88 “[...] a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados” (BRASIL, 1988). São os meios que deveriam ser a base para identificar a rede socioassistencial.

Desse modo, supõe-se que para efetivação e garantia dos direitos sociais dos usuários, é necessária essa articulação dos serviços entre si, formando uma interdependência entre os mesmos, em favor dos que dela necessitam.

O trabalho que a estudante organizou para efetivação dos direitos sociais dos idosos por ela acompanhados, teve como meta, acompanhar 10 pessoas em situação de risco e/ou vulnerabilidade social referenciados aos serviços. Através dos meios de verificação; visitas domiciliares e contato com familiares, que teve o propósito, se necessário, de fornecer a orientação adequada e o encaminhamento aos serviços da rede socioassistencial.

As escutas às pessoas que fizeram parte deste trabalho, levantando as demandas de cada um, e fazendo os encaminhamentos necessários, que a estudante buscou avaliar de que forma poderia efetivar os direitos sociais da pessoa idosa em questão. Para tanto, contou com a rede socioassistencial, uma vez que necessitou fazer encaminhamentos ao Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), à Secretaria de Habitação e Desenvolvimento Social, aos serviços do Hospital do município, dentre outros serviços não mencionados.

Para Iamamoto (2004, p. 64), o trabalho do assistente social só se efetiva quando aliado às condições necessárias, aos meios e objetos de trabalho. Ela argumenta que “o trabalho é a força de trabalho em ação e quando não se dispõe dos meios para realizá-lo, aquela força ou capacidade não se transforma em atividade, em trabalho”.

No trabalho do assistente social, percebeu-se que a comunidade e sociedade em geral, é um elo importante para a consolidação das ações deste profissional na efetivação dos direitos sociais dos indivíduos, pois, a participação de todos os atores de um cenário, é necessária para o sucesso da apresentação da cena proposta.

Teve-se a oportunidade de vivenciar a articulação da rede que se forma em torno da assistência social, saúde, Ministério Público, brigada militar e comunidade, quando da necessidade da família de um dependente químico buscar apoio para interná-lo com medida compulsória. “[...] queremos que se trate, antes que nos mate”, relata a avó do sujeito. Entende-se aqui que se não houvesse essa ligação de elos em favor dessa situação onde o sujeito não se percebe como doente, necessitando de apoio, há possibilidade de gerar, além dos conflitos, violência intrafamiliar.

Desse modo, a articulação a rede socioassistencial numa metodologia participativa, é importante na medida em que se possibilita o bem-estar social dos indivíduos na sua totalidade. Para Armani (2004, p. 28) numa metodologia participativa, devemos associar “[...] a participação de todos os atores de um projeto é de fundamental importância para que se atinjam os fins propostos, relativos à melhora da qualidade de vida e/ou à promoção da cidadania de setores sociais específicos”.

É possível afirmar que a participação da sociedade é uma grande ferramenta que auxilia no desenlear de certas situações. Por vezes ela traz situações já pré-resolvidas pela

mesma, mas cabe ao assistente social criar condições de analisar, refletir e filtrar essas informações e ajustá-las à realidade vivenciada, fazendo a socialização desta informação com outros profissionais, seja no âmbito da instituição ou da rede socioassistencial, para assim mudar o cenário vigente.

Como exemplo, traz-se uma das situações em que se escuta os relatos de uma pessoa da comunidade dizendo ter, ao lado de sua casa, um morador de rua em situação de vulnerabilidade extrema, precisando de cuidados. Relata que o sujeito estaria molhado, tremendo de frio e que não conseguia nem se manter de pé para sair dali. Fala que ele já estaria ali, ao relento, há dois dias e que ela já havia feito várias ligações para os meios de acessos, como hospital, delegacia e Secretaria de Saúde, sem sucesso.

A denunciante relatou “[...] que a Secretaria de Saúde teria deslocado uma pessoa “despreparada” para diagnosticar a situação. O mesmo disse para a mulher que nada poderia ser feito, tendo em vista que se tratava de um “bêbado de rua” e orientou-a a chamar a Brigada Militar. Ela ligou para a Brigada Militar e teve como resposta, outro não, “não poderemos fazer nada por ele, pois esse trabalho não parte do nosso cotidiano, tendo em vista que ele não é um marginal e sim um mendigo”.(trecho extraído do diário de campo do dia 10/03/2016).

Finalmente, a situação chega ao CREAS onde os profissionais atuantes têm o entendimento que, independente da situação em que essa pessoa se encontra, ela precisa ser atendida em suas necessidades emergenciais, para um posterior encaminhamento aos serviços da rede socioassistencial. “[...] A pessoa estava desorientada sobre o local em que se encontrava no momento, suja, molhada, com frio, e com fome (tentando abrir um sachê de mostarda para comer), agarrada a uma árvore, para se manter de pé”. (trecho extraído do diário de campo do dia 10/03/2016).

Marginal, mendigo, bêbado de rua, dentre tantos estereótipos que se apresentaram diante desta situação, a estudante teve um único pensamento, de que esse indivíduo em vulnerabilidade social está necessitando de cuidados como qualquer outro ser humano, em situação de risco e com direitos violados, inclusive por parte das políticas públicas, pois o mesmo faz parte de uma sociedade de direitos igualitários, constituído em Lei.

O indivíduo precisa, em primeira instância do amparo familiar e da sociedade e, na ausência destes, da responsabilidade do Estado como forma de proteção social. Desse modo, a atuação dos profissionais do CREAS, amparados na Lei de proteção social que todo ser humano tem direito de usufruir, que retiraram esse indivíduo da rua e o encaminharam ao Hospital do município, permanecendo internado por vários dias.

É neste sentido que Sposati (2009, p.21) explicita que:

A proteção social supõe antes de tudo, tomar defesa de algo, impedir sua destruição, sua alteração. A idéia de proteção contém um caráter preservacionista- não da precariedade, mas da vida -, supõe apoio, guarda, socorro e amparo. Esse sentido preservacionista é que exige tanto a noção de segurança social como a de direitos sociais.

Se saúde é um direito inerente a todo ser humano no nosso país, não deveria haver a necessidade desse confronto entre os indivíduos, para que outros profissionais que atuam na rede de atendimento ao usuário, entendam como obrigação, a defesa dos direitos da sua população, sem qualquer teor de discriminação. Desse modo, encontra-se na CF/88, no art 196, a saúde como direito de todo brasileiro independente de sua cor ou credo.

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 (BRASIL, 1988).

Considerando a saúde um direito de proteção social, essa situação não deveria ter chegado ao CREAS, mas na primeira ligação que a senhora fez pedindo amparo para esse sujeito, o caso deveria ter sido resolvido na primeira instância, que era o encaminhamento hospitalar, para depois fazer a articulação com os outros serviços de proteção socioassistencial.

Neste caso em especial, o trabalho em rede deixa uma lacuna para que se possa analisar as fragilidades que acontecem quando encontramos pessoas despreparadas para trabalhar em setores que deveriam garantir um atendimento qualificado aos usuários. Assim, para Dallari (1988),

Fica evidente a dificuldade que existe para a garantia do direito quando se considera a amplitude da significação do termo saúde e a complexidade do direito à saúde que depende daquele frágil equilíbrio entre a liberdade e a igualdade, permeado pela necessidade de reconhecimento do direito do Estado ao desenvolvimento. Encontrar o meio de garantir efetivamente o direito à saúde é a tarefa que se impõe de modo ineludível aos atuais constituintes brasileiros. Não basta apenas declarar que todos têm direito à saúde; é indispensável que a Constituição organize os poderes do Estado e a vida social de forma a assegurar a cada pessoa o seu direito. É função de todo profissional ligado à área da saúde contribuir para o debate sobre as formas possíveis de organização social e estatal que possibilitem a garantia do direito à saúde.

Com base no argumento acima, entende-se que para garantir os direitos sociais que demandam os usuários, é necessário que as informações sobre os mesmos, transitem pela rede de atendimento, como meio de amparo e proteção socioassistencial.

Ainda sobre a participação da sociedade/comunidade no deciframento de algumas situações que fazem um caminho tortuoso até chegar aos serviços de concretude, observou-se que, através da participação consciente destes aliados que objetiva-se o desenvolvimento da cidadania, contribuindo para a minimização das injustiças sociais.

Para que haja a viabilidade do trabalho em rede, importa ressaltar que ao CREAS cabe acionar os mecanismos necessários à responsabilização dos violadores dos direitos sociais, acionando os órgãos de justiça, tais como Poder Judiciário e Varas Especializadas, Delegacias, Defensorias e Promotorias Públicas, Conselho Tutelar, Conselhos de Direitos e de Políticas Públicas, além de Centros de Defesa de Direitos Humanos e outros mecanismos disponíveis na rede, a fim de interromper de pronto com as violências que acometem seus usuários.

Portanto, o trabalho em rede pressupõe articulação entre instituições e agentes que atuam em um determinado território e compartilham objetivos e propósitos comuns. Para que haja sinergia e a dinâmica necessária para manter vivo o trabalho coordenado e complementar, é importante que exista um processo contínuo de circulação de informação, com abertura para o diálogo permanente, capacidade para rever processos e fluxos de trabalho, compromisso com o fazer coletivo e postura de cooperação individual e institucional e de superação de vaidades (BRASIL, 2011b, p.36).

É no processo de informação que perpassa pelo fluxo da rede que a estudante recebe uma ligação de um setor da saúde, relatando uma possível negligência com um idoso. "[...] ela vem aqui todos os dias buscar medicação, mas não tem mais condições de saúde para andar sozinha pela rua". (trecho extraído do diário de campo do dia 24/08/2015).

Nessa articulação de serviços em favor do indivíduo com direitos violados, supõe-se ser necessário implementar ações que contribuam com o aprimoramento do trabalho em rede. Assim sendo, a estudante, após constatar que a idosa vive sozinha e que sofre de doença que compromete sua capacidade cognitiva, aciona os filhos para as devidas orientações em favor da qualidade de vida da idosa.

É neste sentido que Iamamoto (2004, p.21) deixa claro que o assistente social é um profissional que

Têm competência para propor, para negociar com a instituição os seus projetos, para defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e funções profissionais. Requer, pois ir além das suas

rotinas institucionais e buscar apreender o movimento da realidade para detectar tendências e possibilidades nela presentes de serem impulsionadas pelo profissional.

No sentido de detectar possíveis entraves numa intervenção e na colocação de sugestões em favor de mudanças positivas, que a estudante, nos quatro estágios supervisionados, faz relatos nos diários de campo sobre o quanto é difícil fazer uma visita domiciliar por motivo da falta de uma das ferramentas de trabalho, ou seja, a disponibilidade de veículo.

Para tanto, nas escutas às pessoas que integraram no projeto de intervenção levantando as demandas de cada um, e fazendo os encaminhamentos necessários, que a estudante buscou avaliar de que forma poderia efetivar os direitos sociais da pessoa idosa e assim, contribuir para a minimização da violação destes direitos.

Para finalizar essa hipótese, pode-se afirmar que foi concluída com alcance dos objetivos previstos. Dentre os dez idosos, somente um teve a necessidade de ser orientado a buscar encaminhamento para a rede socioassistencial, que era encaminhamento de pedido de fraldas e medicamentos junto aos serviços da saúde. Significa dizer que somente com as duas hipóteses anteriores, que foi com a abordagem individual e vínculos afetivos, não houve a necessidade de encaminhamentos para a rede socioassistencial. Os outros nove são situação de acordo familiar, no sentido de continuar o acompanhamento, para o repasse de informações, bem como para o caso de continuar informando junto ao contexto familiar, sobre os direitos sociais da pessoa idosa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizar este TCC, julgou-se necessário formalizar algumas considerações sobre a experiência desenvolvida durante o processo de estágio realizado. É relevante afirmar que, o assistente social, no seu processo de formação profissional, adquire conhecimentos teóricos e éticos que dão sustentação às metodologias operativas que se tornam ferramentas de trabalho.

Assim o processo de construção de conhecimento da estudante que se deu durante a jornada acadêmica, enquanto estagiária no CREAS, foi de extrema importância quando atrelado às demandas que se apresentaram nos casos de violação de direitos e, por consequência, nas fragilidades enfrentadas pelos idosos acompanhados pelos serviços.

Desse modo, o problema que deu voz a pesquisa deste TCC foi “de que forma a atuação da estagiária de Serviço Social contribuiu para a garantia dos direitos sociais da pessoa idosa referenciada ao CREAS no município de Venâncio Aires?”. A partir deste problema que teve como categoria central os direitos sociais, desenvolveram-se três hipóteses que foram contempladas com respostas afirmativas, conforme descrito nos capítulos relacionados a estas questões.

Ressalta-se que na abordagem individual, presente na primeira hipótese, a estudante entendeu que a escuta sensível é de suma importância para uma boa intervenção, pois, é na aproximação com a realidade dos sujeitos, analisando o que se ouviu através do contexto apresentado pelos mesmos, que o profissional tem como possibilidade, a diminuição do processo de investigação.

Quanto à segunda hipótese que foi o acompanhamento familiar para fortalecimento de vínculos, onde por meio de postura ética, tendo sempre em mente que a realidade social e a dinâmica familiar requerem que o profissional respeite a individualidade de cada família, procurando não fazer julgamento de valores sobre as fragilidades que perpassam pelo contexto familiar dos sujeitos, verificou-se que é importante pensar que as relações familiares possuem variações e especificidades conforme cada família e, que podem se fragmentar em outras, possibilitando assim, influenciar tanto nas relações intrafamiliares quanto nas sociais e comunitárias.

Independente da situação em que cada família se encontrava, todas que a estudante acompanhou durante o processo de intervenção desta estudante, o sentimento de amor, afeto e segurança, adormecido, mas existente entre as mesmas, fez com que esses vínculos em risco de rompimento, se minimizassem.

Para que a terceira hipótese, que foi a rede socioassistencial como minimização das vulnerabilidades sociais se concretizasse com resposta afirmativa ao problema de pesquisa, a estudante entendeu que é na articulação entre os serviços de proteção social como possibilidade de ver o usuário de forma integral e pleno de direitos. uma rede integrada e funcional de seguridade social.

Acrescenta-se que a abordagem individual, através de acolhimentos no CREAS, de visitas domiciliares, e de encaminhamentos à rede socioassistencial, foi um instrumento usado para exercitar os conhecimentos teóricos nas três hipóteses mencionadas, enriquecendo e agregando subsídios às intervenções, uma vez que é através dela que o profissional se aproxima do usuário, podendo assim, ampliar sua compreensão sobre a problemática do mesmo.

O diálogo de discussão de alternativas com as famílias foi contribuindo para que se desenvolvessem mecanismos de reflexão sobre a problemática das mesmas, onde a estudante assumiu o papel de ajudá-las a pensar sobre a situação por elas vivenciada, a fim de achar meios de se organizarem nas suas necessidades e assim, diminuir suas vulnerabilidades sociais.

Finalmente, ao analisar o processo de intervenção da estudante com os idosos em situação de risco social/comunitário, percebeu-se que ao longo da prática de estágio no CREAS, a construção do processo de conhecimento se deu através de algumas mudanças de cunho comportamental da mesma que agregaram modificações positivas à sua formação. Desse modo, a estudante buscou no processo de aprendizado, alternativas de transformações, pois é importante que o profissional se questione sempre sobre a sua prática, de que forma ela está sendo efetivada e se os resultados de sua atuação vão de encontro ao projeto ético-político da profissão.

Uma questão que esta estudante tem como grande preocupação na sua futura atuação como assistente social é de que modo o Brasil irá se organizar quanto à situação Previdenciária deste País, uma vez que a população idosa, que vem aumentando anualmente, alcança a longevidade porque melhora a qualidade de vida através de melhores condições de saúde, ainda tem a necessidade de se manter no mercado de trabalho por conta de uma Reforma Previdenciária que prevê o aumento do tempo de contribuição para a aposentadoria. Diante de uma realidade onde o sistema previdenciário gera inseguranças, como será a situação financeira dos nossos idosos em 2030 quando, espera-se, que a população brasileira seja na sua maioria idosa?

Falando em termos de Brasil, seria interessante pensar em qualidade de vida para infância, em serviços para a adolescência e para a vida adulta da população brasileira, no que tange ao nível educacional, para assim, se chegar a uma velhice saudável. Se esses benefícios fossem aplicados durante todos os ciclos da vida, não haveria a necessidade de criação de leis específicas para os idosos, uma vez que já estariam amparados ao longo de suas vidas.

Assim, finaliza-se esse TCC, com o sentimento de dever cumprido, uma vez que a estudante teve como fundamento para sua intervenção junto ao usuário, o respeito às divergências de opiniões. Respeito foi o valor que a moveu a tratar o outro com atenção, consideração e importância que cada ser humano tem como sujeito de direitos sociais.

REFERÊNCIAS

- AMARO, Sarita. *Visita domiciliar: guia para uma abordagem complexa*. Porto Alegre: AGE Ed., 2003.
- AREOSA, Sílvia Virginia Coutinho (Org.). *Envelhecimento humano: realidade familiar e convívio social de idosos do Rio Grande do Sul (Brasil) e da Catalunha (Espanha)*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2012.
- ARMANI, Domingos. *Como elaborar projetos? Guia para elaboração e gestão de projetos sociais*. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2004.
- BARBIER, René. Escuta sensível na formação de profissionais de saúde. *Conferência na Escola Superior de Ciências da Saúde – FEPECS*. 2002. Disponível em: <<http://www.barbier-rd.nom.fr/ESCUTASENSIVEL.PDF>>. Acesso em: 23 ago. 2016.
- BOBBIO, Norberto. *A era dos direitos*. Rio de Janeiro: Campus, 1992.
- BRASIL. Lei n. 8.742, de 07 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. LOAS. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 07 dez. 1993. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8742.htm>. Acesso em: 22/09/2016
- _____. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.
- _____. Lei n. 8.842, de 04 de janeiro de 1994. Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 04 jan. 1994. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8842.htm>. Acesso em: 22/09/2016
- _____. Lei n. 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 01 out. 2003. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/leis/2003/L10.741.htm>. Acesso em: 20/09/2015.
- _____. Lei n. 12.435, de 06 de julho de 2011. Altera a Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 06 jul. 2011a. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm>. Acesso em: 22/09/2016
- _____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/Suas*. Brasília, DF, 2005.
- _____. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Orientações técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS*. Brasília, 2011b.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais*. Brasília, DF, 2009.

_____. Secretaria Nacional de Assistência Social. *Política Nacional de Assistência Social*. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, 2004.

CFESS. Código de Ética do/a Assistente Social. Lei n. 8.662 de 1993 de Regulamentação da Profissão. 10. ed. 2011.

COUTO, Berenice Rojas. *O direito social e a assistência social na sociedade brasileira: uma equação possível?* 2. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

_____. et al. *O sistema único de assistência social no Brasil: uma realidade em movimento*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

DI GIOVANNI, G. Sistema de proteção social: uma introdução conceitual. In: OLIVEIRA, M. A. de (org.). *Reforma do Estado e política de emprego*. Campinas-SP: IE/UNICAMP, 1998. p.9-29.

FALEIROS, Vicente de Paula. *Estratégias em serviço social*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Dicionário Aurélio da língua portuguesa*. 5. ed. Brasil: editora Positivo, 2010.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GROTBERG, Edith Endersom. Introdução: Novas tendências em resiliência. In: MELILLO, A.; OJEDA, E. *Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas*. Porto Alegre: Artmed, 2005.

GUERRA, Yolanda. A categoria instrumentalidade do Serviço Social no equacionamento de pseudo-problemas da/na profissão. *Construindo o Serviço Social*, Bauru, n. 3, p. 9-29, mar. 1998.

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

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Censo demográfico 2010: Características da população –Amostra. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/estadosat/perfil.php?sigla=rs>>. Acesso em: 20/09/2015

LIMA, A.; SANGALETI, C. *Cuidar do idoso em casa: limites e possibilidades*. São Paulo: UNESP, 2010.

MARTINELLI, Maria Lúcia (Org.). *Pesquisa qualitativa: um instigante desafio*. São Paulo: Veras Editora, 1999.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *Violência contra idosos: o avesso do respeito à experiência e à sabedoria*. Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2. ed., 2005.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 1994.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. Cuidados Sociais Dirigidos à Família e Segmentos Sociais Vulneráveis. *Capacitação em Serviço Social e Política Social*, Brasília: UnB/CEAD, mod. 4, 2000.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. Família e saúde mental: contribuições para reflexão sobre processos familiares. *Revista Katálysis*, Florianópolis, n. 2, p. 20-26, maio 1998.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. Família e Serviço social: contribuições para o debate. *Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, 1997.

NEVES, Marília Nogueira. Rede de Atendimento social: Uma ação possível? *Revista da Católica*, Uberlândia, v. 1, n. 1, p. 147-165, 2009. Disponível em: <http://www.catolicaonline.com.br/revistadacatolica2/artigosv1n1/13_Redde_de_atendimento.pdf>. Acesso em: 17 set. 2015.

PEREIRA, Potyara. *A assistência social na perspectiva dos direitos: Crítica aos padrões dominantes de proteção aos pobres no Brasil*. Brasília: Thesaurus, 1996.

RIPPLINGER, Neli. *Relatório Final de Estágio IV*. Estágio Supervisionado em Serviço Social IV. Curso de Serviço Social. Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC. Santa Cruz do Sul, 2016.

RIPPLINGER, Neli. *Relatório Processual III*. Estágio Supervisionado em Serviço Social III. Curso de Serviço Social. Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC. Santa Cruz do Sul, 2015.

SARACENO, Chiara. *Sociologia da família*. Lisboa: Editorial Estampa, 1997.

SARTI, Cynthia Andersen. *A Família como Espelho: Um estudo sobre a moral dos pobres*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SEN, Amartya Kumar. *Desigualdade reexaminada*. Rio de Janeiro: Record, 2001.

SILVEIRA, J. Sistema único de assistência social: institucionalidade e processos interventivos. *Serviço Social e Sociedade*, v.30, n. 96, p. 335-361, abr./jun. 2009.

SPOSATI, Aldaiza. Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes. In: BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil*. Brasília, DF: UNESCO, 2009.

SPOSATI, Aldaíza (Org.). *Proteção social de cidadania: inclusão de idosos e pessoas com deficiência no Brasil, França e Portugal*. São Paulo: Cortez, 2004.

TORRES, M.; SÁ, M. Inclusão social de idosos: um longo caminho a percorrer. *Revista Ciências Humanas – Taubaté*, v.1, n.2, 2008. Disponível em: <

<http://www.rchunitau.com.br/index.php/rch/article/viewFile/203/109>>. Acesso em: 29 nov. 2016.

TÜRCK, Maria da Graça Maurer Gomes. *Rede interna e rede social: o desafio permanente na teia das relações sociais*. 2. ed. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2002.

YASBECK, Maria Carmelita. Globalização, precarização das relações de trabalho e Seguridade Social. *Cadernos ABONG*, n. 19, out. 1997.