

CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

Dienefer Fagundes

**IDOSOS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL: UMA ANÁLISE DO
PROCESSO DE INTERVENÇÃO DA ESTAGIÁRIA DE SERVIÇO SOCIAL NO
CRAS DE SOBRADINHO – RS**

Santa Cruz do Sul

2017

Dienefer Fagundes

**IDOSOS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL: UMA ANÁLISE DO
PROCESSO DE INTERVENÇÃO DA ESTAGIÁRIA DE SERVIÇO SOCIAL NO
CRAS DE SOBRADINHO - RS**

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. Dr^a. Maira Meira Pinto

Santa Cruz do Sul

2017

Dienefer Fagundes

**IDOSOS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL: UMA ANÁLISE DO
PROCESSO DE INTERVENÇÃO DA ESTAGIÁRIA DE SERVIÇO SOCIAL NO
CRAS DE SOBRADINHO - RS**

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

Prof.^a Dra. Maira Meira Pinto
Professora Orientadora – UNISC

Prof.^a Dra. Eunice Maria Viccari
Professora Examinadora

Prof.^a Me. Marta von Dentz
Professora Examinadora

Santa Cruz do Sul
2017

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus, por ter me acompanhado e me iluminado durante as longas viagens de idas e vindas até a UNISC, e por ter me mantido num caminho em que o valor e a responsabilidade direcionados aos estudos se tornaram prioridade nesses quatro anos e meio que me dediquei aos estudos para me tornar uma profissional ética e comprometida com os usuários e suas demandas.

À minha mãe Noemia, mulher guerreira, e ao meu pai Luiz, homem atencioso, que nunca mediram esforços para me incentivar e apoiar, ambos sinônimos de âncora. Ao meu irmão Dieimis, que sempre me ajudou nos serviços, para que eu tivesse mais tempo para estudar, e por ter me distraído nos momentos de estresse e nervosismo. Minha família é minha base em momentos bons e ruins, ombro amigo, bem mais precioso. Obrigada por tudo o que fizeram e continuam fazendo por mim! Amo muito vocês!

Ao meu namorado Mateus, que sempre compreendeu minha ausência, minha impaciência, nervosismo e preocupação com trabalhos e provas. Obrigada por me incentivar, ajudar e apoiar nesta minha grande conquista. Amo você!

À supervisora de estágio, a Pamela, que também foi uma grande amiga e professora, para quem eu sempre dizia: “Quando eu crescer quero ser igual a você!” Em nome dessa grande profissional, agradeço às demais Assistentes Sociais com as quais troquei informações durante este processo de formação.

À toda equipe do CRAS de Sobradinho, em especial ao grupo de idosos Teia da Amizade, com o qual pude aprender e compreender o papel profissional.

À orientadora do nível I de estágio, professora Érica, e à professora Eunice, orientadora dos estágios de níveis II, III e IV. Obrigada por me incentivarem nesta caminhada e me ensinarem os processos de trabalhos.

À orientadora do TCC, professora Maira, profissional maravilhosa e ética, exemplo que levarei sempre comigo. Obrigada a você e a todas as professoras que conheci durante a minha formação em Serviço Social, por todos os ensinamentos.

Gratidão a todas as pessoas mencionadas, e também àquelas aqui não mencionadas e que fazem parte da minha vida. Há uma frase que resume todo esse processo: Orgulho-me de ser agricultora e me tornar Assistente Social. Meu Deus, obrigada por me dar forças!

Ninguém caminha sem aprender a caminhar, sem aprender a fazer o caminho caminhando, refazendo e retocando o sonho pelo qual se pôs a caminhar (PAULO FREIRE).

RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso tem como foco as vulnerabilidades sociais de idosos no município de Sobradinho–RS, vivenciadas a partir da prática nos estágios curriculares obrigatórios em Serviço Social (níveis I, II, III e IV), realizados no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). A pesquisa deste trabalho tem como problema: “Como foi trabalhada a vulnerabilidade social de idosos pela estagiária de Serviço Social no Centro de Convivência de Fortalecimento de Vínculo – CRAS, do município de Sobradinho – RS, no período de 2014/2 a 2016/1?”. As hipóteses criadas para responder a esta pergunta estiveram voltadas para o trabalho que a estagiária realizou utilizando-se da visita domiciliar, grupo e acompanhamento. Neste trabalho foram problematizados temas como direitos sociais, envelhecimento, política de Assistência Social, e instrumentos-base para a efetivação de direitos sociais, como visitas domiciliares, busca ativa, entrevistas, inserção de idosos no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo (SCFV), grupos, encaminhamentos e acompanhamentos. As visitas domiciliares, os acompanhamentos e os grupos realizados pela estagiária foram de fundamental importância para se trabalhar as vulnerabilidades sociais dos idosos atendidos, com vistas à garantia de seus direitos sociais.

Palavras-Chave: Vulnerabilidade Social de Idosos; Visita Domiciliar; Grupos; Acompanhamento.

ABSTRACT

This study is focused on the social vulnerabilities of the elderly, in the municipality of Sobradinho-RS, lived from the practice in the compulsory curricular courses in Social Work (levels I, II, III and IV), carried out in the Reference Center Of Social Assistance (CRAS). The research on this work has as a problem: "How was the social vulnerability of the elderly, by the Social Work trainee, developed in the Center for the Coordination of Strengthening of the Relationship - CRAS in the municipality of Sobradinho - RS, from 2014/2 to 2016 /1?". The hypotheses created to answer this question are focused on the work that the trainee performed when using the home visit, group and follow-up. In this work, subjects such as social rights, aging, social assistance policy and basic instruments for the realization of social rights, such as home visits, active search, interviews, insertion of elderly people in the Coexistence and Linkage Service (SCFV) Referrals and follow-ups. The home visits, follow-ups and groups carried out by the trainee were of fundamental importance in order to work on the social vulnerabilities of elderly people assisted in order to guarantee their social rights.

Keywords: Elderly Social Vulnerability ; Home Visit; Groups; Accompaniment;

.

LISTA DE ABREVIATURAS

ABESS	Associação Brasileira de Escolas de Serviço Social
CADÚNICO	Cadastro Único dos Programas do Governo Federal
CF/88	Constituição Federal de 1988
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
EJA	Educação de Jovens e Adultos
FGTS	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
INPS	Instituto Nacional de Previdência Social
LBA	Legião Brasileira de Assistência
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
LOPS	Lei Orgânica da Previdência Social
MDS	Ministério da Saúde
MPAS	Ministério da Previdência e Assistência Social
ONU	Organização das Nações Unidas
PAIF	Proteção e Atendimento Integral à Família
PBF	Programa Bolsa Família
PIS	Programa de Integração Social
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PSB	Proteção Social Básica
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	100
PARTE I – PROJETO DA PESQUISA	133
1 PROBLEMÁTICA	133
1.1 Origem do problema de TCC.....	133
1.2 Fundamentação Teórica da Categoria Central de Análise	144
1.3 Hipóteses	177
1.4 Objetivos	177
1.4.1 Objetivo Geral:.....	177
1.4.2 Objetivos Específicos:	188
1.5 Revisão de Literatura	188
2. METODOLOGIA	211
PARTE II – RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS	266
1 A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E O ESTÁGIO NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)	26
2 VISITA DOMICILIAR: UM DOS INSTRUMENTOS DE TRABALHO PARA INTERVIR JUNTO À REALIDADE SOCIAL DOS IDOSOS	37
3 A INSERÇÃO DOS IDOSOS NO GRUPO DE SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - SCFV	49
4 ACOMPANHAMENTO DOS IDOSOS DO GRUPO TEIA DA AMIZADE	633
CONSIDERAÇÕES	734
REFERÊNCIAS	756

INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) tem como tema a vulnerabilidade social, tendo em vista que no decorrer do estágio da autora este tema sempre foi o foco principal, pois os sujeitos acompanhados no estágio eram idosos em situação de vulnerabilidade social. A autora realizou busca ativa através de visitas domiciliares, a inserção dos mesmos nos Serviços de Convivência e Fortalecimentos de Vínculos (SCFV), e o acompanhamento familiar para 14 idosos do município de Sobradinho - RS, no período de 2014/2 a 2016/1.

A velhice não é uma doença, e sim um processo natural. A variabilidade na forma de envelhecer e nos fatores que influenciam no decurso é um dos elementos mais destacados do processo de envelhecimento. O declive se produz em idades avançadas. A seleção de atividades interessantes e significativas aprendizagens podem aperfeiçoar as capacidades cognitivas, e assim contribuir para a compreensão do processo de envelhecimento.

Entende-se que as relações afetivas e positivas são fonte de satisfação emocional e de apoio social e pessoal. Para os idosos, a conexão com o meio, a integração nas atividades sociais e as atividades intergeracionais permitem valorizar a sua bagagem de experiências e conhecimentos, bem como manter ativas e preservadas as suas capacidades. É necessário promover uma visão otimista do envelhecimento e propor políticas públicas que valorizem as particularidades e as mudanças que vêm acontecendo nesta etapa do ciclo vital.

O crescimento da população idosa, segundo a Organização das Nações Unidas (ONU - 2013), é uma tendência para os próximos anos. Em 2050, o número de pessoas com mais de 60 anos será aproximadamente três vezes maior do que o atual. Esse dado só reforça a necessidade de se ter profissionais capacitados para trabalhar com esses idosos.

Com o aumento da expectativa de vida, novas demandas vêm se apresentando na sociedade, e entre elas estão os idosos em situação de vulnerabilidade e risco social. Para dar conta dessas demandas, foram criados novos programas, projetos e serviços.

Cabe ressaltar a importância dos direitos sociais dos idosos em situação de vulnerabilidade social, assim como de suas famílias. O que ocorre muitas vezes é que a demanda de trabalho é muito grande para o tamanho da equipe, e os

profissionais não conseguem dar conta. Assim, coube à estagiária, através da observação de nível I, criar um projeto no nível II para busca ativa dos idosos, e no nível III executar esse projeto em seu campo de estágio, enquanto esteve em sua formação acadêmica.

A estagiária identificou casos de vulnerabilidade de idosos em situação de isolamento, por ausência de acesso aos serviços e oportunidades de convívio familiar e comunitário. Observadas as necessidades, interesses e disponibilidade, indicou-se a inclusão nos serviços ofertados pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

Em relação à situação de vulnerabilidades sociais no município de Sobradinho, mais especificamente em alguns bairros da cidade, entendeu-se a importância de ser realizado um trabalho voltado para esses idosos, já que nenhum deles estava sendo assistido pelos serviços ofertados no CRAS na ocasião da proposição da estagiária.

A realização desse trabalho foi de grande relevância, uma vez que a acadêmica observou a vulnerabilidade social no município de Sobradinho e demonstrou interesse em realizar o seu estágio curricular obrigatório, bem como escrever, desenvolver e avaliar o seu projeto de intervenção. Para o Serviço Social é essencial esta análise, porque acredita-se que o acompanhamento aos membros da família, especialmente aos idosos, é fundamental.

O TCC está organizado em duas partes: A primeira parte aborda a problemática acerca do tema, a origem do problema de TCC, a instituição de onde emergiram as vivências dos estágios, a fundamentação teórica da categoria central de análise das vulnerabilidades sociais, as hipóteses e objetivos que foram perseguidos com a realização deste trabalho, a revisão de literatura sobre a problemática, e a metodologia.

A segunda parte é composta pela análise dos resultados de dados que estão distribuídos em quatro capítulos, problematizados e fundamentados. Esses resultados se deram a partir do contexto da política de assistência social no campo de estágio, relacionando com as hipóteses: visita domiciliar, grupos e acompanhamentos.

Na sequência, as considerações finais, relacionadas aos ganhos que a estagiária obteve com a intervenção, por meio dos instrumentos propostos para responder ao seguinte problema de TCC: Como foi trabalhada a vulnerabilidade

social de idosos pela estagiária de Serviço Social no Serviço de Convivência de Fortalecimento de Vínculo no CRAS do município de Sobradinho – RS?

PARTE I – PROJETO DA PESQUISA

1 PROBLEMÁTICA

1.1 Origem do problema de TCC

A origem do problema deste TCC situa-se na realização, por parte da estudante, dos quatro níveis de estágio curricular obrigatório no CRAS de Sobradinho - RS, com demandas advindas da população idosa deste município. de pequeno porte. Sobradinho atende a atenção básica, que envolve a prevenção de situações de vulnerabilidades sociais, para que estas não se agravem. A referida prevenção é desenvolvida através de serviços, programas e projetos que o município oferece à população.

Os profissionais de Serviço Social do CRAS norteiam-se pelos princípios fundamentais do Código de Ética de Assistência Social (BRASIL, 1993) e demais dimensões que compõem o Projeto Ético Político Profissional. O objeto de trabalho do Assistente Social é a questão social, sendo que uma de suas expressões é a vulnerabilidade social. O Assistente Social trabalha com diversas expressões da questão social, fazendo mediação entre usuários, a fim de viabilizar o acesso aos direitos sociais.

A estagiária observou casos de vulnerabilidade de idosos que vivem em situação de isolamento por ausência de acesso aos serviços e oportunidades de convívio familiar e comunitário. Dadas as necessidades e disponibilidades, iniciou-se a inclusão no serviço, sendo o sujeito da ação da estagiária os idosos em situações de vulnerabilidade. O objetivo era a inclusão dos mesmos nos grupos de Serviço de Convívio e Fortalecimentos de Vínculos (SCFV).

Durante as observações realizadas no nível I de estágio, a vulnerabilidade predominante observada estava associada à pobreza, uma das expressões da questão social que gera outras vulnerabilidades sociais. Estas, muitas vezes, apresentam uma maior aproximação ao nível de exposição a riscos, os quais podem ser o isolamento, baixa escolaridade, ou condições precárias de saúde e nutrição.

A observação dessa realidade despertou na acadêmica um grande interesse em realizar e desenvolver o projeto de intervenção do estágio, sendo que sua curiosidade só cresceu em relação a este campo profissional. Com base na

realidade observada e nas demandas existentes, a acadêmica escolheu como tema do seu projeto de estágio “Projeto de Intervenção com Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Idosos em Situação de Vulnerabilidades Sociais”.

Para execução de seu projeto, tinha como meta atender no máximo 14 e no mínimo 7 idosos em situação de vulnerabilidade social. Para definir esse número, baseou-se na capacidade de atendimento e acompanhamento da estagiária durante oito horas semanais no CRAS. Para inserção desses idosos no espaço de convívio foi realizada a busca ativa através de visitas domiciliares.

As ações que foram desenvolvidas pela acadêmica foram as seguintes: visitas domiciliares, busca ativa, entrevistas e atendimentos individuais e grupais, acompanhamento familiar, contato com a equipe do CRAS e com a rede socioassistencial e de saúde do município, e encaminhamentos diversos (BPC, CAD Único e ESF's do município).

Para sintetizar e explicar como aconteceu o processo de estágio da autora, o problema de TCC escolhido foi o seguinte: Como foi trabalhada a vulnerabilidade social de idosos pela estagiária de Serviço Social no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo no CRAS do município de Sobradinho – RS, no período de 2014/2 a 2016/1?.

1.2 Fundamentação Teórica da Categoria Central de Análise

A fundamentação teórica desta pesquisa tem como objetivo aprimorar os conhecimentos em relação à prática realizada. A categoria central de análise deste trabalho é a vulnerabilidade social dos idosos, tendo em vista que, durante todo o processo de realização do estágio, este sempre foi o foco.

A observação de situações de vulnerabilidade de idosos, famílias ou comunidades tem um caráter de identificação das situações. São várias dimensões que estão ligadas às características próprias dos idosos ou dos grupos quanto ao meio social em que estão inseridos e, por conseguinte, a produção de vulnerabilidade social.

Quando se fala em vulnerabilidade social, é relevante a compreensão de que esta é a realidade em que muitos idosos se encontram. Com a dificuldade de terem acesso à oportunidades sociais, econômicas e culturais que são oferecidas na

sociedade, como mercado de trabalho, educação, cultura e saúde, os idosos se encontram vulneráveis.

Segundo Carneiro e Veiga *apud* Janczura (2012, p. 304), vulnerabilidade é compreendida como:

[...] exposição a riscos e baixa capacidade material, simbólica e comportamental de famílias e pessoas para enfrentar e superar os desafios com que se defrontam. Portanto, os riscos estão associados, por um lado, com situações próprias do ciclo de vida das pessoas e, por outro, com condições das famílias, da comunidade e do ambiente em que as pessoas se desenvolvem.

Essa dificuldade de acesso a bens e serviços, tais como educação, lazer, trabalho e cultura, colabora para o crescimento da situação de vulnerabilidade social. Cabe ressaltar que esses elementos são considerados fundamentais para o desenvolvimento dos recursos materiais e socioculturais dos sujeitos. Segundo Paz, Santos e Eidt (2006, p. 340):

A vulnerabilidade social dos idosos decorre da diversidade de circunstâncias enfrentadas no cotidiano pela população envelhecida. Tais circunstâncias referem-se aos aspectos relacionados a questões culturais, sociais, econômicas, de saúde, entre outros.

Com todas essas dificuldades, é possível entender como se torna difícil para os idosos enfrentarem os riscos existentes no seu entorno, ampliando, portanto, a perda do seu bem-estar. Com isso, a vulnerabilidade social está ligada diretamente à privação, ou seja, com a ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros, ou à fragilização dos vínculos afetivos (PNAS, 2004). Assim como o valor de sua aposentadoria, que na maioria das vezes acaba sendo a única renda da família.

No Brasil, o baixo valor das aposentadorias constitui uma vulnerabilidade social, pois expõe não apenas a pessoa idosa, mas todo o grupo familiar que sobrevive com esse recurso. As baixíssimas aposentadorias não conseguem promover condição social adequada, ao alcance da qualidade de vida (PAZ; SANTOS; EIDT, 2006, p. 340).

A vulnerabilidade está associada a alguns elementos, como a dificuldade de inserção e estabilidade no mercado de trabalho, debilitação das relações sociais, a não regularidade de acesso aos serviços públicos ou outras formas de proteção

social. Com isso, o idoso vai se isolando cada vez mais da sociedade e de seus direitos, assim como de seus deveres. Como a vulnerabilidade encontra-se no meio familiar, faz com que toda a família fique isolada, e muitas vezes a única renda é a aposentadoria do ente idoso.

As condições de pobreza e má distribuição de renda geram um aumento da insegurança, e conseqüentemente da vulnerabilidade, que afeta, sobretudo, as classes baixas e médias, as quais constantemente estão expostas a fenômenos como a violência e o desemprego. Com isso, o problema maior está no fato do indivíduo ter sua autonomia fragilizada. Conseqüentemente, lhe é negado não só o acesso aos bens materiais básicos, mas principalmente à autonomia emancipatória. Segundo Monteiro (2011, p. 35):

Dessa forma, a diminuição dos níveis de vulnerabilidade social pode se dar a partir do fortalecimento dos sujeitos para que possam acessar bens e serviços, ampliando seu universo material e simbólico, além de suas condições de mobilidade social. Para isso, as políticas públicas constituem-se de fundamental importância.

Percebe-se que, com o aumento da vulnerabilidade social em um país como o Brasil, onde a desigualdade social é elevada, poucos têm uma renda com patamares exorbitantes, e muitos vivem com mínimas condições. Diante dessa realidade, as políticas públicas fazem a diferença, pois, como já mencionado, é um direito do cidadão. Conforme Monteiro (2011, p. 34):

Dessa forma, a política de assistência social, enquanto política pública de proteção social (no campo da seguridade social, articula as demais políticas), caracteriza-se como um dos instrumentos de garantia de direitos, condições dignas de vida, emancipação e autonomia.

Embora existam as políticas públicas, ainda é grande o número de pessoas idosas em situação de vulnerabilidade no país. Durante toda a sua vida o usuário viveu em condições de vulnerabilidade social, e depois de idoso, para reverter essa situação, se torna mais difícil, pois, em alguns casos, acabam se acomodando com tantas fragilidades. Isso resulta na não participação em programas, serviços e projetos, sendo que para eles isso se tornou algo normal.

Com isso, percebe-se o papel do assistente social na proteção social, que articula a rede socioassistencial do município, trabalhando em rede e com a equipe.

O profissional, junto a outros profissionais, luta pela garantia de direitos sociais, para reverter o número de idosos em situação de vulnerabilidade social.

1.3 Hipóteses

I. A vulnerabilidade social dos idosos foi trabalhada pela estagiária de Serviço Social através de visita domiciliar, como instrumento para a busca ativa. Foi possível observar o contexto familiar, sempre respeitando o espaço do outro, visando conhecer melhor a realidade das famílias. A partir daí, foram realizadas as intervenções. Foi possível conhecer melhor as realidades existentes, proporcionando um novo conhecimento à acadêmica, facilitando a intervenção e os encaminhamentos necessários.

II. A vulnerabilidade social dos idosos foi trabalhada com coordenação de grupos, para que os idosos participassem do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos. As temáticas discutidas contribuíram para que os idosos compreendessem os seus direitos, e proporcionaram a intermediação entre os vínculos afetivos e familiares, quando estes estavam fragilizados.

III. A vulnerabilidade social dos idosos foi trabalhada pela estagiária no Serviço Social através do acompanhamento individual. Com isto, foi possível encaminhar os idosos, integrando-os em outros serviços da rede municipal. Este contato foi realizado com a rede diante das demandas apresentadas pelos usuários do SCFV para idosos através de telefonemas e reuniões. Diante da realidade vivenciada, considera-se que esse contato inicial e a experiência adquirida através da rede forneceram resultados satisfatórios quanto à garantia dos direitos dos idosos atendidos, e aprendizado para a formação de Assistente Social.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo Geral:

Analisar qual a contribuição da estagiária de Serviço Social na minimização das vulnerabilidades sociais vivenciadas por idosos em Sobradinho - RS.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- Verificar se as visitas domiciliares realizadas pela estagiária contribuíram para a inserção dos idosos no Grupo de SCFV;
- Compreender em que medida os idosos conseguiram identificar os direitos que possuem através dos encontros grupais;
- Analisar de que forma ocorreram os acompanhamentos aos idosos atendidos.

1.5 Revisão de Literatura

A revisão de literatura tem a finalidade de tratar acerca de idosos em vulnerabilidade social e a atuação do Serviço Social no enfrentamento desta expressão da Questão Social. O envelhecimento, ao longo dos anos, vem ganhando mais atenção, tanto para a vida do idoso como em seu contexto social.

Ao longo dos tempos, o conceito de envelhecimento e as atitudes perante os idosos têm vindo a mudar e refletem, por um lado, o nível de conhecimentos sobre a fisiologia e anatomia humanas e, por outro lado, a cultura e as relações sociais de várias épocas. (PAÚL; FONSECA, 2005, p 19).

Segundo Swanke, Pereira e Schneider (2009), a velhice era vista por dois lados: o respeito e reconhecimento, e o incômodo social, desprezo e peso. Essas duas contradições sempre andaram juntas. Por volta do século XVIII, as pessoas começavam a trabalhar muito cedo, e em torno de 14 ou 15 anos já casavam e tinham filhos. Aos 35 anos as pessoas já eram consideradas velhas, e morriam mais cedo do que atualmente. Nesse período, os velhos não tinham mais “serventia” quando não podiam mais trabalhar, por isso algumas comunidades negavam alimentos para os velhos ou idosos.

A partir do entendimento de Swanke, Pereira e Schneider (2009), os velhos da época, na sociedade Medieval, eram colocados em asilos, e tinham atendimento hospitalar. A preocupação com os velhos, indigentes e pobres, começou a ter um olhar pela caridade do Cristianismo, quando os mesmos eram colocados em enfermarias, conventos e hospícios.

Portanto, entende-se que o melhoramento na qualidade de vida do idoso mudou o discurso de velho para terceira idade; chegando até o idoso no mercado capital, criando uma nova estética. Cada vez mais vai surgindo um discurso especializado sobre a velhice (ou sobre a negação desta). Como consequência, há todo um investimento econômico nesta parcela da população (SILVA, 2008). Sendo assim, o profissional Assistente Social, o qual trabalha com as expressões da questão social, tem um olhar sobre as consequências geradas pelo capitalismo, entre elas os processos de trabalho voltados para o envelhecimento saudável.

Gonçalves (2010) compreende que a atuação do serviço social no processo de envelhecimento vem caminhando junto ao idoso, e que o trabalho do assistente social sofreu alterações, mas cada vez fica mais próximo ao idoso. Atualmente os idosos estão vivendo mais, e as expectativas futuras indicam o aumento desta parte da população.

Pensar no idoso, nesse contexto de sociedade capitalista, faz refletir sobre a importância do trabalho dos Assistentes Sociais, pois na maioria das vezes o idoso é excluído do mercado de trabalho, e conseqüentemente é omitido de sua própria família, porque tem ideias ultrapassadas, não se adapta ao novo e não consegue desenvolver tarefas que para os filhos são tão simples. Com a competição de mão de obra no mercado de trabalho, percebe-se a precariedade da equidade social. Com essa competitividade o idoso acaba perdendo o seu trabalho, dando o espaço para os mais novos.

Estes novos tempos reafirmam, pois, que a acumulação de capital não é parceira da equidade, não rima com igualdade. Verifica-se o agravamento de múltiplas expressões da questão social da profissão. A linguagem de exaltação do mercado e do consumo, que se presencia na mídia e no governo, corre paralelamente ao processo de crescente concentração de renda, de capital e de poder. Nos locais de trabalho, é possível atestar o crescimento da demanda por serviços sociais, a diminuição dos recursos, dos salários, a imposição de critérios mais restritivos nas possibilidades da população ter acesso aos direitos sociais, materializados em serviços sociais públicos (IAMAMOTO, 2000, p.18-19).

Os idosos em geral não são produtivos no mercado de capital, e por isso são demitidos de seus empregos. A sociedade acaba olhando para alguns idosos com preconceito, fazendo com que ele, ainda cheio de ideias, paralise os seus sonhos. Assim, o Assistente Social precisa por em prática todas as suas competências,

defendendo os direitos dos idosos, assim como os seus direitos enquanto profissional.

[...] O exercício da profissão prevê competências teórico-práticas, ético-políticas, técnico-operativas para defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e funções profissionais. Esta visão do Serviço Social permite ir além das rotinas institucionais e buscar apreender o movimento da realidade para detectar tendências e possibilidades nela presentes, passíveis de serem executadas (SILVA; [et al.], 2006, p. 04).

Os profissionais do Serviço Social que trabalham com os idosos são constantemente desafiados, mas aprendem com eles. Buscam conhecer e interpretar a realidade deles e criam técnicas para trabalhar com eles, para explicá-lhes sobre os seus direitos. Estes profissionais promovem a liberdade individual dos idosos e com sua competência defendem a equidade social.

Este processo apresenta desafios, mas requer aprofundamento teórico e intervenções contextualizadas no tempo e no espaço, enquadradas pelos princípios dos direitos humanos e da dignidade humana, tal como defende Amaro (2012, p. 94):

Considera-se que um dos principais desafios para o Serviço Social na transição civilizacional em que se encontra é, justamente, o de se constituir como uma alternativa, em termos de visão teórica e prática interventiva, pautada por princípios éticos e por um olhar responsável sobre o mundo que cruze os níveis macro, meso e micro na ação e na reflexão e não esqueça a singularidade individual.

Esta reflexão da autora faz pensar em novas estratégias para melhorar as condições dos idosos e das organizações. Algumas pessoas têm maior acesso às informações, e as necessidades dos indivíduos idosos não são as mesmas, uma vez que as histórias de vida, as referências, o quadro de valores, a experiência familiar, social, e até a representação que cada indivíduo tem da velhice são diferentes.

Os profissionais de Serviço Social muitas vezes são os primeiros com os quais o idoso se depara ao procurar pelos serviços socioassistenciais. Como, por exemplo, um idoso que está em situação de isolamento. Ele começa a ser atendido por assistentes sociais, em seguida é acompanhado em visitas domiciliares, sendo trabalhando os vínculos familiares, e então é encaminhado para a rede do município. Assim acontece sua inserção nos serviços e programas ofertados pelo poder público.

2. METODOLOGIA

O Serviço Social busca analisar, através da pesquisa, a realidade do indivíduo, para obter novas informações sobre o contexto social no qual está inserido. Busca ir além do que se apresenta nas entrevistas e visitas domiciliares que realiza. Os Assistentes Sociais possuem um olhar mais crítico, com um trabalho mais investigativo e questionador, tendo como norte suas normas e técnicas metodológicas e teóricas de trabalho.

Segundo Setubal (2002, p. 13-14), o Serviço Social não deve parar na prática interventiva, "[...] mas buscar, na concretude dos procedimentos da pesquisa, apoio para uma ação profissional mais dinâmica, questionadora [...]". Com isso aponta-se para "[...] o valor da ação investigativa, para um conhecimento técnico mais qualificado".

O Serviço Social, enquanto profissão inscrita na divisão social e técnica do trabalho, situando-se no processo de reprodução das relações sociais, aliado à capacidade de construir conhecimento e de estabelecer um olhar crítico da realidade. Para tal, a pesquisa é um instrumento de fundamental importância para desvelamento das demandas sociais, com as quais o assistente social trabalha.

Para a realização de uma ação interventiva tem-se a necessidade do conhecimento teórico, relacionando a teoria com a prática. Uma pesquisa é um processo de construção de um conhecimento ou de um saber com dois objetivos: gerar novos conhecimentos e confirmar ou desconstruir um conceito já existente. (SETUBAL, 2002, p. 14). Nesse sentido, a pesquisa

[...] se enriquece ao dialogar com as experiências sociais, ao mesmo tempo em que nutre teoricamente essas experiências. Por isso, percebemos a pesquisa como uma questão central para o debate contemporâneo do Serviço Social, pois, embora este tenha se legitimado pela intervenção característica de sua forma de aparecer, de participar no mercado de trabalho, é pela via da pesquisa que o seu avanço se tem verificado. (SETUBAL, 2002, p. 14).

Ao pesquisar, enquanto sujeito, está se construindo a si mesmo e também aos objetos de pesquisa. É um momento de troca, de partilha de saberes e de conhecimentos e, através do conhecimento, pode-se contribuir com as transformações sociais. Por isso, de alguma maneira, enquanto pesquisador está-se intervindo na sociedade.

A pesquisa pode construir o conhecimento científico, isto porque ela favorece a ruptura do senso comum e gera um novo conhecimento com base em fundamentos teóricos relevantes construídos em relação a uma metodologia adequada. Além de ser um processo de aprendizagem, a pesquisa traz benefícios tanto para quem desenvolve e aplica a pesquisa como para a sociedade/grupo/comunidade pesquisada.

Esta pesquisa foi de natureza qualitativa que, conforme Minayo (2002, p. 21-22).

[...] responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

A pesquisa qualitativa possibilita trabalhar com os sentimentos, opiniões, simbologias, que são explicitadas pelos sujeitos, buscando entender e aprofundar os fatos e os fenômenos, possibilitando também pensar nas coisas que interessam para a pessoa pesquisada, analisando para dentro os fenômenos, colocando a subjetividade do pesquisado e do pesquisador, desmascarando a neutralidade (inexistente). Segundo Martinelli (1994, p. 14):

[...] muito mais do que descrever objetos, a pesquisa qualitativa busca conhecer trajetórias de vida, experiências sociais dos sujeitos, o que pressupõe uma disponibilidade e real interesse de parte do pesquisador em vivenciar a experiência de pesquisa. Para tanto, privilegiando instrumentos que superam o questionário, o formulário, e que irão incidir mais na narrativa oral, na oralidade. Pois se queremos conhecer o modo de vida temos que conhecer as pessoas.

Esse tipo de pesquisa busca conhecer a realidade dos pesquisados. Na pesquisa qualitativa não deve haver distanciamento entre o pesquisador e o objeto de pesquisa. Os pesquisadores qualitativos estão preocupados com o processo, e não simplesmente com o resultado, e por isso trabalham com a história de vida do sujeito.

Esta verificação se desenvolve a partir do contexto investigado e com o embasamento teórico e metodológico de pesquisador, podendo chegar, como resultado, a uma transformação. Salienta-se a importância da devolução da

pesquisa para os pesquisados, pois os mesmos foram os que contribuíram para a realização da pesquisa, e é um direito deles ter acesso aos resultados. Além disso, é um dever ético do pesquisador dar o devido retorno ao pesquisado.

A pesquisa qualitativa tem por finalidade identificar fatores que contribuem para o acontecimento dos fatos, objetivando o aprofundamento do conhecimento da realidade social do pesquisado.

Sendo assim, para a verificação que ora se apresenta, de natureza qualitativa, utilizou-se do material de estágio construído pela autora, tendo em vista que o objetivo do trabalho foi analisar sua prática de estágio, explicando-a. Os documentos consultados e pesquisados foram os diários de campo, bem como os relatórios descritivos processuais e os relatórios finais de estágio dos níveis I, II, III e IV.

Para Gil (1999), a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados, de acordo com os objetivos da pesquisa. A pesquisa documental refere-se à pesquisa fundamentada em documentos já existentes, que não são criados ou inventados. É aquela realizada a partir de documentos contemporâneos ou retrospectivos, considerados cientificamente autênticos.

Essas fontes documentais são capazes de proporcionar ao pesquisador dados em quantidade e qualidade suficiente para evitar a perda de tempo e o constrangimento que caracterizam muitas das pesquisas em que os dados são obtidos diretamente das pessoas. Sem contar que em muitos casos só se torna possível realizar uma investigação social por meio de documentos (GIL, 1999, p. 147).

A análise documental constitui uma técnica importante na pesquisa qualitativa, seja complementando informações obtidas por outras técnicas, seja desvelando aspectos novos de um tema ou problema. Para a interpretação de dados foi realizada a análise documental de conteúdo para os dados qualitativos. Segundo Gil (1999, p. 168), esta análise visa

Organizar e resumir os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para a investigação. Já a interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos.

O método de análise de conteúdo utilizado busca conhecer o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto e os significados explícitos ou ocultos da comunicação. O investigador tenta construir um conhecimento analisando o “discurso”, a disposição e os termos utilizados pelo locutor. O investigador necessita, assim, utilizar métodos de análise de conteúdo que impliquem na aplicação de processos técnicos relativamente precisos, não devendo se preocupar apenas com aspectos formais, pois estes servem somente de indicadores de atividade cognitiva do locutor.

Bardin (1977) complementa, dizendo que a finalidade da análise de conteúdo é produzir inferência, trabalhando com vestígios e índices postos em evidência por procedimentos mais ou menos complexos. A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações que visa

Procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição das mensagens, obter indicadores quantitativos ou não que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção das mensagens (BARDIN, 1977, p. 21).

Bardin (1977) sugere a organização da análise tendo em vista três etapas principais, as quais foram seguidas para realizar a análise das hipóteses da pesquisa. A pré-análise é a primeira fase da organização, que objetiva a sistematização, para que o analista possa conduzir as operações sucessivas de análise. Assim, num plano inicial, a missão desta primeira fase foi além da escolha dos documentos a serem submetidos à análise, também a formulação de hipóteses para a elaboração de indicadores para a interpretação final. A preparação do material consistiu nos procedimentos realizados com o corpus que possibilitou a realização da análise, tais como: RDPs e diários de campo. Este conjunto de materiais, posteriormente, na etapa chamada por Bardin (1977) de “exploração do material”, foi codificado e enumerado, de acordo com regras formuladas pelo pesquisador. Por fim, a fase de interpretação inferencial se constituiu na análise, interpretação e explicação dos conteúdos manifestos e latentes, realizada a partir da mediação entre o conteúdo descrito e a teoria que orienta o pesquisador para a realização das inferências. Procurou-se estabelecer articulações entre os dados e os referenciais teóricos da pesquisa, respondendo à questão de pesquisa com base em

seus objetivos. Esta interpretação está explícita nos textos de análise das hipóteses, na segunda parte deste TCC.

PARTE II – RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

1 A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E O ESTÁGIO NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)

No presente capítulo, será apresentado um breve resumo acerca da história da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) no Brasil, a fim de conhecer como se deu a sua base e construção e compreender sua estrutura para, após, abordar o modo em que ela se apresenta dentro do CRAS de Sobradinho. Neste será problematizado o contexto de idosos em situação de vulnerabilidades sociais referenciados a este equipamento.

Compreende-se que, até a década de 1930, no Brasil, na área de assistência social, não havia uma compreensão da pobreza enquanto expressão da questão social, que era tratada como “caso de polícia”, e problematizada por intermédio de seus aparelhos repressivos. Até essa época, o entendimento dos “casos de polícia” e suas expressões foram produzidos e reproduzidos pelas contradições capital/trabalho. Quando se falava de produção/reprodução da vida social, não se abrangia apenas a vida econômica. Para Yamamoto (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 semelhança de luta e confrontos entre Estado e sociedade está na raiz da vida de um povo subordinado, em que Couto (2006, p.23) expressa:

Essa herança favorece o cultivo dos interesses privados, inclusive o uso privado de recursos públicos, impeditivos da constituição de uma cidadania sólida e universal. Esses traços – o trabalho escravo, a grande propriedade territorial e o patrimonialismo – contribuem para uma particular formação da burguesia brasileira, distinta da europeia, cujo empate deu-se com o feudalismo e o absolutismo.

Dessa forma, a pobreza era tratada como um problema individual. Os pobres eram vistos como párias da sociedade, doentes e frágeis, e a assistência se mesclava com as necessidades de saúde, caracterizando o que se poderia chamar, na época, de binômio de ajuda médico-social.

A partir desse contexto, a primeira grande regulação da assistência social no país foi a instalação do Conselho Nacional de Serviço Social, criado em 1938. Este foi criado como um dos órgãos de cooperação do Ministério da Educação e Saúde.

Segundo Couto (2006), a primeira instituição de assistência social foi a Legião Brasileira de Assistência (LBA), criada em outubro de 1942 pela primeira dama, Darcy Vargas. A concepção de assistência social que orienta o pensamento do período é caracterizada como ação social, entendida como ato de vontade, e não direito de cidadania.

Em Outubro de 1942 a L.B.A. se torna uma sociedade civil de finalidades não econômicas, voltadas para “congregar as organizações de boa vontade”. Aqui a assistência social como ação social é ato de vontade e não direito de cidadania (SPOSATI, 2004, p.20).

Essa instituição estende sua ação às famílias da grande massa não previdenciária, atendendo à ocorrência de calamidades com ações pontuais, urgentes e fragmentadas. Segundo Sposati (2004), essa ação da LBA trouxe para a assistência social o vínculo emergencial e assistencial, marca que predominou na trajetória da política.

Com o movimento histórico e o desenvolvimento social do Brasil, a LBA passou a atender às diferentes demandas que surgiam. Conforme Couto (2006, p. 105), a grande novidade da Constituição Federal 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”.

Em 1946, também aconteceu a criação da Associação Brasileira de Escolas de Serviço Social (ABESS), a qual contribuiu com os assistentes sociais para ampliar sua perspectiva no que concerne ao campo de trabalho. Com a teorização da profissão, houve movimento nos rumos da assistência proporcionada, ampliando-se os horizontes dos assistentes sociais, retirando dos mesmos a compreensão mascarada de assistencialismo ao carente, sendo implementadas as políticas públicas de bem-estar da população excluída e confinada às margens da sociedade.

O I Congresso Brasileiro de Serviço Social, ocorrido em São Paulo no ano de 1947, explicou o Serviço Social como uma:

[...] atividade destinada a estabelecer, por processos científicos e técnicos, o bem-estar social da pessoa humana, individualmente ou em grupo, e constitui o recurso indispensável à solução cristã e verdadeira dos problemas sociais [...] (VIEIRA, 1977, p. 143).

Ainda sobre as políticas ligadas por algumas conquistas sociais, em 1948, Eurico Gaspar Dutra, preocupado com a realidade social, implantou o Plano Salte, que “[...] planejou sua atuação nas áreas de saúde, alimentação, transporte e energia [...]” (COUTO, 2006, p. 107). Entende-se que foi o primeiro plano governamental voltado para os atendimentos das expressões da questão social, tendo destaque, principalmente, na área da saúde.

No ano de 1951, retornou ao poder Getúlio Vargas pelo voto direto. Tal governo foi sustentado pela tentativa de controlar os trabalhadores por meio das políticas trabalhistas. Em 1954, Vargas morre, e quem assume é seu vice, Juscelino Kubitschek. De 1955 até 1961, o mandato de Kubitschek tem como Plano de Metas priorizar “[...] a abertura da economia do país para o investimento externo, bem como para o processo acelerado de industrialização [...]” (COUTO 2006, p.110). Essa meta, voltada para a política econômica e social, promoveu o desenvolvimento do Brasil, conhecida por tentar desenvolver “50 anos em cinco”.

Segundo Couto (2006, p. 110):

O fenômeno “questão social” parece não representar uma preocupação central para esse governo, pois o seu Plano de Metas apenas se refere à formação profissional como meta social a ser atendida, o que mostra que a grande preocupação se concentrava na área econômica.

Entende-se que a questão social não era a maior preocupação do governo, tendo sido apontado no plano de metas uma ruptura com os trabalhadores, pois o objetivo era gerar lucro, e não o bem estar aos trabalhadores. Em 1960, foi aprovada a Lei Orgânica da Previdência Social (LOPS), e, em seguida, foi criado o Instituto Nacional de Previdência Social (INPS). Esse período (1956 a 1961) teve como característica “o recorde desenvolvimentista”.

Até 1964, as ações esparsas e descontínuas se mantiveram, período em que o país passava por uma grande crise econômica, causando a redução dos salários e o acréscimo da pobreza, tendo gerado por resultado o Golpe Militar no Brasil. Segundo Couto (2006, p. 120):

Nos governos militares, a utilização da força e da repressão foram as estratégias mais utilizadas como forma de garantir o projeto que pretendia transformar o Brasil em grande potência econômica e recolocar medidas necessárias à manutenção de sua relação com o capitalismo internacional.

Para o desenvolvimento econômico do país, o governo se utilizou de uma contenção salarial, ocasionando o aumento das situações de pobreza. Isso se deve ao fato de que a realidade brasileira traz características que transcorrem 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).

No ano de 1969, a LBA foi transformada em fundação, e vinculada ao Ministério do Trabalho e Previdência Social, tendo sua estrutura ampliada e passando a conter novos projetos e programas. Embora o Brasil se encontrasse numa época de empobrecimento populacional, alguns avanços foram obtidos na área social, como a criação do INPS, o Programa de Integração Social (PIS) e o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS). A partir desse momento, a LBA se expandiu na estrutura estatal.

Na ditadura militar foi criado, sob o comando de Geisel, em 1º de maio de 1974, o Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS), que conteve na sua estrutura uma Secretaria de Assistência Social, a qual, em caráter consultivo, foi órgão chave na formulação de política de ataque à pobreza.

No período da ditadura militar no Brasil, 1964 a 1984, as políticas sociais foram sustentadas pela máquina previdenciária, com a reprodução dos mecanismos de cooptação e controle das massas assalariadas, através da distribuição de benefícios sociais a segmentos selecionados da classe trabalhadora. Assim, a cidadania era regulada, e o Estado concedeu o direito a seus cidadãos.

O processo de empobrecimento se acirra ainda mais no final da ditadura militar, exigindo do Estado maior atenção em todos os níveis. A política social direciona-se ao exército de reserva de mão de obra, sendo que essa demanda é usada como uma justificativa para o crescimento do Estado.

Há uma expansão de programas sociais como de alfabetização pelo Mobral, casas populares, complementação alimentar e outros. A assistência social deixa de ser simplesmente filantrópica, fazendo parte, cada vez mais, da relação social de produção.

A Constituição Federal de 1988 (CF/88) incorporou uma nova dimensão da assistência social: a de constituir-se como política e a de realizar-se como pública. A Assistência Social passou a ser compreendida como política pública através do art. 194 da CF/88, que afirma: “A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade destinado a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social” (BRASIL, 1988).

A CF/88 ampliou os direitos sociais, tendo maior comprometimento do Estado e da sociedade no financiamento dos gastos sociais. Instituiu a descentralização das atribuições e responsabilidades na intervenção na área social nas três esferas de governo: Federal, Estadual e Municipal, sendo liberal-democrática-universalista, expressando as contradições da sociedade brasileira e fazendo conviver políticas estatais com as políticas de mercado nas áreas da saúde, da previdência e da assistência social.

No plano social, houve o avanço dos direitos das mulheres, idosos, crianças e jovens, portadores de deficiência, índios e negros. Com a inclusão do conceito de Seguridade Social, compreende-se direitos universais à saúde, à previdência e à assistência social.

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 contribuiu com o sistema previdenciário ou não (YAZBECK, 1997, p.13).

A ampliação da Seguridade Social trouxe aos trabalhadores rurais os direitos trabalhistas e previdenciários. Políticas de saúde, educação e assistência foram municipalizadas com controle social. Os conselhos setoriais passaram a ser instituídos como mecanismos de controle social com caráter deliberativo sobre as políticas.

As políticas sociais passaram a ter um caráter descentralizado, pressupondo formas de ação conjunta entre as três esferas de governo, com suas respectivas autonomias decisórias e capacidade própria de financiamento.

Em 1993, a partir dos movimentos sociais e da participação da sociedade, teve-se a aprovação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) (Lei nº 8.742/93),

sendo essa o resultado de lutas desses movimentos organizados da sociedade civil e da ação do Ministério Público. Segundo 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.

Assim, a Assistência Social do país, com sua inclusão no âmbito de Seguridade Social e com a regulamentação na LOAS (1993), tem sua expansão tanto no campo dos direitos sociais, quanto no da política pública.

Entende-se que a LOAS responsabiliza o Estado pelo atendimento das necessidades sociais da contribuição econômica, através da universalização aos que dela necessitarem, e igualdade dos direitos aos cidadãos demandatários da política.

A assistência social assume um tipo particular de política pública, a qual deve se integrar às demais políticas, a fim de concretizar direitos que, historicamente, foram negados a uma parcela significativa da população, enquanto política gratuita e desmercadorizável. Reafirma-se a competência do Estado na primazia da condução da política, “[...] incluindo a regulação social responsável e responsiva” (PEREIRA, 1996, p. 65), instituindo o Estado como principal agente desse processo. “Ela deve ser pedagógica e democraticamente compelida, a dialogar com a população na ação, na decisão e na avaliação” (SPOSATI, 2004, p. 17).

A LOAS introduz um novo significado à Assistência Social enquanto:

Política pública de seguridade, direito do cidadão e dever do Estado, prevendo-lhe um sistema de gestão descentralizado e participativo, cujo eixo é posto na criação do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS (MESTRINER, 2001, p. 206).

Sendo a assistência social reconhecida como política social pública, a mesma teve um novo campo de visão de trabalho: o campo dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade Estatal. A partir do reconhecimento de política pública, a assistência social deixa de ser caridade e assistencialismo e passa a ser entendida enquanto direito, efetivando-se, assim, a ruptura com o conservadorismo, abrindo espaço para um novo entendimento da realidade social.

A PNAS, em 2004, vai explicitar e tornar claras as diretrizes para efetivação da Assistência Social como direito de cidadania e responsabilidade do Estado, em um modelo de gestão apoiado, compartilhado, pautado no pacto federativo. Neste modelo, são detalhadas as atribuições e competências dos três níveis de governo na provisão de atenções socioassistenciais, em consonância com o preconizado na LOAS e normas operacionais editadas a partir das indicações e deliberações das Conferências, dos Conselhos e das Comissões de Gestão Compartilhada (Comissões Intergestores Tripartite e Bipartite – CIT e CIBs).

A PNAS foi seguida pelo processo de construção e normatização nacional do SUAS, aprovado em julho de 2005 pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) [por meio da NOB n. 130, de 15 de julho de 2005 (BRASIL, 2005)]. Alguns objetivos da PNAS: prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e/ou especial para famílias, indivíduos e grupos que dela necessitem; contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural; assegurar que as ações no âmbito da Assistência Social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária.

A PNAS/2004 e NOB/SUAS/2005¹ definem o sistema descentralizado e participativo da assistência social de que trata a LOAS, que passa a denominar-se SUAS. Sua organização consiste em um modelo de gestão descentralizado, assim como participativo, e se constitui na regulação e organização em todo o território nacional das ações socioassistenciais.

A PNAS (2004) está sendo uma política pública de direito social e assegurada pela CF/88, após sistematizada e aprovada a partir do SUAS e normatizada pela LOAS, a qual garante a universalidade dos direitos sociais e o acesso aos serviços socioassistenciais. Conforme Couto (2009, p. 209), “[...] a Política de Assistência Social aponta para a realização de ações direcionadas a proteger os cidadãos contra riscos sociais inerentes aos ciclos de vida e para o atendimento das necessidades sociais”.

Os serviços, programas, projetos e benefícios da PNAS (2014) têm como foco prioritário a atenção às famílias, seus membros e indivíduos, e o território como base

¹ 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.

de organização, que passam a ser definidos pelas funções que desempenham, pelo número de pessoas que deles necessitam e sua complexidade. Assim, a política do idoso é a categoria central deste TCC, que consiste nos direitos sociais dos usuários, bem como a temática, o idoso em situação de vulnerabilidade social.

A proteção social do SUAS, o sistema em que se articula entre as três esferas de governo, constituiu o elemento principal, a garantia de direitos da pessoa idosa. Esse sistema tem como base a matricialidade sociofamiliar, trazendo a família como eixo principal no amparo social dos seus membros, e também como alvo de proteção.

A matricialidade sociofamiliar “[...] se refere à centralidade da família como núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da política de assistência social” (BRASIL, 2004, p. 12). Sendo a família o núcleo social básico de acolhida, convívio, autonomia, sustentabilidade e protagonismo social, o Estado deve repassar o amparo sempre que for necessário.

Os municípios que trabalham com a Política de Assistência Social, permitindo recursos financeiros e humanos, estão amparando as famílias, estabelecendo a proteção, e ainda permitindo o controle social e a participação popular. A proteção social básica e a Política de Assistência Social, com a finalidade de garantir direitos, têm como objetivos principais a prevenção de riscos sociais, estimular o desenvolvimento de vínculos familiares e comunitários; promover o autoconhecimento quanto à condição de vida e à relação com familiares e vizinhos, assim como a compreensão dos direitos sociais.

Para Sposati (2009, p. 29), a proteção significa: “[...] prevenção, o que supõe a redução de fragilidade aos riscos, que podem ser permanentes ou temporários, e que passam a fazer parte do exame da questão do enfrentamento de riscos sociais”. Para dar sequência a esse objetivo é necessário a criação de programas e projetos que visem o acesso das pessoas a seus direitos sociais, assim como ter o mínimo para sua sobrevivência, principalmente atingindo os usuários que se encontram em situação de risco e vulnerabilidade social.

Conforme a Norma Operacional Básica do SUAS (NOB/SUAS), existem três níveis de gestão da Assistência Social no município, podendo ser inicial, básica ou plena. O município de Sobradinho encontra-se no nível de gestão básica. É uma cidade de pequeno porte e, de acordo com a NOB/SUAS, a orientação é da implantação de um CRAS de Pequeno Porte I, para até 2.500 famílias referenciadas.

O Município de Sobradinho não possui Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) para desenvolver os serviços prestados a partir da Proteção Social de Média e Alta Complexidade. Neste caso, o CRAS é quem atende os usuários, trabalhando com o modelo de proteção básica e realizando os devidos encaminhamentos à rede.

O CRAS, como normatiza a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), deve executar os seguintes serviços da Proteção social Básica (PSB): Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF); SCFV e PSB no domicílio para pessoas com deficiência e idosos.

O SCFV esteve no serviço no qual a estudante e autora deste trabalho realizou o projeto de intervenção, enquanto estagiária do CRAS Nascer do Sol, com o grupo de Idosos “A teia da Amizade – Idosos do CRAS”. O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2009, p. 09):

Serviço realizado em grupos, organizado a partir de percursos, de modo a garantir aquisições progressivas aos seus usuários, de acordo com o seu ciclo de vida, a fim de complementar o trabalho social com famílias e prevenir a ocorrência de situações de risco social. Forma de intervenção social planejada que cria situações desafiadoras, estimula e orienta os usuários a construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais e coletivas, na família e no território. Organiza-se de modo a ampliar as trocas culturais e de vivências, desenvolver o sentimento de pertença e identidade, fortalecer vínculos familiares e incentivar a socialização e a convivência comunitária. Possui caráter preventivo e proativo pautado na defesa e afirmação dos direitos e no desenvolvimento de capacidades e potencialidades, com vistas ao alcance de alternativas emancipatórias para o enfrentamento da vulnerabilidade social.

O SCFC tem como objetivo prevenir possíveis situações de risco da população em geral, visando a melhoria da qualidade de vida através da acolhida, visita domiciliar, escuta sensível e coletiva, encaminhamento para o cadastramento no Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada, orientação e encaminhamentos, orientação sociofamiliar, desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social, inserção na rede de serviços socioassistenciais e demais políticas, informação, comunicação e defesa de direitos, fortalecimento da função protetiva da família, mobilização para a cidadania, e documentação pessoal.

Sendo o objeto de trabalho do assistente social as expressões da questão social, tendo em vista o campo de atuação em pauta, pode-se citar como mais visível a vulnerabilidade social. Segundo Iamamoto (2000, p. 24):

Questão social que, sendo desigualdade, é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a ela resistem e se opõem. É nesta tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movidos por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade. Exatamente por isso, decifrar as novas mediações por meio das quais se expressa a questão social, hoje, é de fundamental importância para o Serviço Social em uma dupla perspectiva: para que se possa tanto apreender as várias expressões que assumem, na atualidade, as desigualdades sociais - sua produção e reprodução ampliada - quanto projetar e forjar formas de resistência e de defesa da vida.

Sendo assim, o objeto de intervenção da estagiária é a vulnerabilidade social. Para Couto (2006, 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 mencionada, pode-se perceber que o Assistente Social, assim como a estudante, em seu período de estágio, diariamente se deparam com situações de desprezo, negligência, abandono, dentre outras situações que colocam o idoso em risco social. Com isso, é necessário usar todos os meios possíveis no sentido de promover a defesa dos direitos dos idosos.

Dessa maneira, enquanto profissionais comprometidos com o Projeto Ético-Político, Teórico-Metodológico e Técnico-Operativo da profissão, os Assistentes Sociais devem estar preparados para orientar na mobilização e organização dos usuários na luta pela garantia dos seus direitos. A atuação do Assistente Social está assegurada pela CF/88 (BRASIL, 1988), pelo Código de Ética (BRASIL, 1993), e por diversas outras normativas legais. Segundo Brasil (2001, p. 167):

[...] o assistente social, como sujeito, está em jogo de poder-saber e se põe não só como sujeito da comunicação, mas como aquele que dirige e influencia reciprocamente. Nesse jogo estratégico, o assistente social, além

de dispor de um saber (conhecimento específico) materializado em técnicas, instrumentais que orientam metodologias de ação, etc., é portador de uma ética que orienta, inegavelmente, sua intervenção profissional.

No âmbito da proteção a esse segmento populacional, a política de atenção ao idoso e da assistência social possibilitam potencializar a proteção social de forma intersetorial. Nesse sentido, também perpassam ações de outras políticas, como habitação, saúde, previdência social e educação, e cabe aos técnicos trabalharem em equipe e em rede.

Essa potencialização reside num indicativo para a efetivação dos cuidados da pessoa idosa. Segundo Pérez Luño (1996, p. 77):

Os idosos devem ser percebidos como cidadãos de direitos e deveres. Isto posto, cabe ao Estado a propagação e consolidação dessas políticas, fortalecendo o papel do idoso na sociedade onde está inserido. Deste modo, é importante salientar que, para a concretização dessas políticas, a população deve se conscientizar das políticas já existentes, respeitando-as, de forma a garantir o exercício destas, em prol da melhoria de vida dos idosos, e deixar de pensar que elas são de cunho assistencialista e caritativo, mas que cabe ao Estado promover a implementação destas de acordo com a demanda social.

Nesse contexto, compreende-se o compromisso com a Política de Assistência Social em concordância com a Política Nacional do Idoso e o Estatuto do Idoso, nos quais se reconhece uma urgência em suprir as necessidades de proteção e promoção social da rede de proteção da pessoa idosa. A partir da realização do trabalho de proteção e promoção social dos idosos, cabe aprofundar as hipóteses de visita domiciliar, grupo e acompanhamento, os quais serão apresentados ao longo deste trabalho. Em seguida será abordada a hipótese de visita domiciliar como instrumento a ser utilizado enquanto uma opção metodológica, que apresenta uma abordagem específica para a compreensão da realidade social dos idosos para inserção dos mesmos no SCFV.

2 VISITA DOMICILIAR: UM DOS INSTRUMENTOS DE TRABALHO PARA INTERVIR JUNTO À REALIDADE SOCIAL DOS IDOSOS

Neste capítulo será apresentada a primeira hipótese do TCC: A vulnerabilidade social dos idosos, que foi trabalhada pela estagiária de Serviço Social através da visita domiciliar, como instrumento para a busca ativa. Nesta etapa, a estagiária de Serviço Social conseguiu observar o contexto familiar. Estas visitas foram realizadas sempre respeitando o espaço e o tempo do outro, e através delas foi possível conhecer melhor a realidade das famílias visitadas, facilitando as intervenções e encaminhamentos necessários.

Para desenvolver essa hipótese foi necessário ter conhecimento da importância da instrumentalidade dentro do trabalho do Assistente Social. A instrumentalidade é um elemento fundamental para o alcance dos objetivos durante as intervenções profissionais.

[...] ao alterarem o cotidiano profissional e o cotidiano das classes sociais que demandam a sua intervenção, modificando as condições, os meios e os instrumentos existentes, e os convertendo em condições, meios e instrumentos para o alcance dos objetivos profissionais, os assistentes sociais estão dando instrumentalidade às suas ações. Na medida em que os profissionais utilizam, criam, adequam às condições existentes, transformando-as em meios/instrumentos para a objetivação das intencionalidades, suas ações são portadores de instrumentalidade (GUERRA, 2007, p. 02).

A instrumentalidade é composta pela teoria e pela prática. Ambas se complementam e são de suma importância na realização do trabalho profissional. É necessário ter conhecimento da realidade social em que os usuários estão inseridos, assim como conhecer o amplo território do município. Para Santos e Noronha (2006), a prática determina até onde se pode desenvolver o conhecimento. É ela que oferece as informações econômicas e sociais, as quais estão ligadas pela técnica. A prática é compreendida, então, como a categoria que efetiva o que foi idealizado pelo conhecimento, saindo de uma perspectiva intelectual e abrangendo o concreto.

A teoria restringe-se em propiciar o conhecimento da realidade, que é objeto da transformação.

[...] o conhecimento dos meios e de sua utilização com os quais se efetiva essa transformação; o conhecimento da prática acumulada em forma de teoria; a finalidade ou a antecipação dos resultados objetivos que se pretende atingir; e, no decorrer do processo prático, um atendimento às necessidades que irão surgindo com a resistência da matéria a ser transformada, e que vai acarretando resultados imprevisíveis (SANTOS, 2006, p. 139).

Mioto e Lima (2009) explicam que existem algumas dimensões que norteiam o trabalho do assistente social para que este seja eficaz e eficiente, sendo elas: dimensão teórico–metodológica, que refere-se à apropriação dos conhecimentos teóricos a fim de nortear o desenvolvimento da prática; dimensão técnico–operativa, ou seja, capacidades dos assistentes sociais em utilizar os instrumentos e elementos que pautam o seu trabalho articulado com a prática profissional, formando competências essenciais ao exercício da profissão; dimensão ético-política, que envolve as discussões em torno do código de ética do assistente social, legislações pertinentes, e bases pedagógicas que norteiam o seu trabalho. Assim, todos auxiliam o profissional no processo de reflexão sobre sua prática, o que contribui para a estruturação do processo político das demandas do serviço social, ou seja, das expressões da questão social a que os usuários estão expostos.

No desenvolvimento do estágio foram realizadas visitas domiciliares com entrevistas, com o intuito de busca ativa dos idosos em situação de vulnerabilidades sociais, os quais foram inseridos no SCFV. A realização dessas visitas aconteceu a partir dos instrumentos operativos, o que possibilitou ampliar o conhecimento e análise da realidade social em que os sujeitos se encontram. Para Trindade e Kourmowyon (2001, p. 96),

O instrumento é considerado como algo objetivo, inerente ao assistente social, antecedendo-o na formação profissional, repetindo-se na história, sendo o elemento mais importante o significado que vão tomando em cada período histórico e nas posições teleológicas dos agentes profissionais.

Entende-se, então, que os instrumentos de trabalho do assistente social são os principais mediadores do desenvolvimento da prática profissional, pois estão intrinsecamente vinculados ao trabalho deste, na medida em que implicam na constituição e no desenvolvimento do exercício profissional. Segundo Yamamoto (2000, p. 62), instrumento é:

[...] a noção estrita de instrumento como um mero conjunto de técnicas se amplia para abranger o conhecimento como um meio de trabalho, sem esse

trabalho especializado não consegue efetuar sua atividade ou trabalho. As bases teórico-metodológicas são recursos essenciais que o Assistente Social aciona para exercer o seu trabalho.

Esse instrumento é uma ferramenta que é usada no trabalho do profissional, junto com algumas técnicas utilizadas pelo Assistente Social. Como era necessário conhecer a realidade social dos idosos, a visita domiciliar foi a base fundamental para dar início à inserção dos mesmos no SCFV. Este instrumento permite perceber questões para além dos fatos que já são de conhecimento do cotidiano. Conforme Sarmiento (1994, p. 304):

[...] a visita domiciliar como instrumento que potencializa as possibilidades da realidade (conhecendo como o usuário as suas dificuldades e, não o que já sabe que são pobres, que brigam, que bebem, etc.) e, que tem como ponto de referência a garantia de direitos (através dos serviços que lhe são levados) onde se exerce um papel educativo (colocando o saber técnico à disposição) de reflexão sobre a qualidade de vida.

Em uma visita domiciliar, segundo Amaro (2003, p. 27):

[...] 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. Não devemos nos satisfazer com o que vemos ou com o que nos é mostrado e dito. Devemos buscar evidências também no que está oculto.

Durante todo o processo de estágio, compreendeu-se a importância da observação durante a visita, pois muitas coisas não ditas pelos idosos e tornam-se visíveis através da observação, assim como se deve observar quando ocorre o silêncio em meio a uma pergunta. Lewgoy e Silveira (2007, p. 237) se posicionam sobre este segundo processo com as seguintes palavras:

[...] isso diz respeito à habilidade de escuta, questionamento e observação do que não é dito, mas que se configura no sujeito para quem se dirige o trabalho do assistente social. A observação permitirá muitas vezes a decodificação de uma mensagem, de um gesto, do silêncio, da pausa. Os questionamentos devem levar em consideração a relevância e a validade da questão; a especificidade e a clareza.

Essa habilidade exige muita atenção, uma vez que com qualquer distração pode-se perder grandes informações. Recordo-me de uma visita à casa de uma idosa a qual morava com sua nora. No momento da entrevista encontrou-se dificuldade em dialogar com a idosa, pois era sempre sua nora quem respondia às

perguntas. Ressalta-se que a entrevista foi dada na forma de diálogo, e não de perguntas e respostas diretas.

Na visita à casa de uma senhora, através da entrevista, me disse que estava muito triste, e até chorou várias vezes, pois mora com a nora e seu filho, e ela quer um espaço só para ela poder preparar seus alimentos e dormir. Como ela mesma disse: “Quero um cantinho só meu.”. Nesse momento sua nora, aparentando estar bem ansiosa e nervosa, interferiu na conversa, e disse: “Não te preocupa, minha sogra é muito bem cuidada por mim... ela também não precisa de outra casa. Isso é loucura dela...”. A idosa até chegou a dar início em um puxado na casa da nora, mas, com as intempéries climáticas, acabou estragando o que tinha dentro desse puxado. (Trecho extraído de diário de campo, dia 27/10/15).

Entende-se que a idosa não tinha o seu espaço respeitado, não se sentia à vontade para falar o que queria ou necessitava, nem podia preparar os seus próprios alimentos. Também foi observado que o seu quarto é dividido com mais três netos, não tendo privacidade.

Segundo o Plano de Ação Internacional para o Envelhecimento (PNFPA, 2012), tem-se como finalidade garantir o envelhecimento dos indivíduos com segurança, dignidade e oportunidades de participação social, e promover o desenvolvimento de uma sociedade para todas as idades. É preciso adotar medidas prioritárias, como a promoção da saúde e bem-estar na velhice, a participação ativa dos idosos no desenvolvimento de sua sociedade, e a criação de um ambiente propício e favorável, que realce as capacidades, habilidades e contribuições dos idosos.

A idosa, apresentando estar com medo, relatou que é bem cuidada pela nora, mas queria um espaço somente para ela. Entende-se que é importante e necessário que a idosa tenha seu próprio espaço, pois até mesmo quando vou conversar com a idosa a nora acaba interferindo. A idosa me levou até o puxado que tinha começado a fazer, e realmente, suas roupas e móveis que estão lá dentro, o que já não estragou está se estragando. Segundo ela, o que mais lhe dói é ver todas as suas coisas estragando. E ainda reforça que não quer ficar na casa da nora. Por fim acabou chorando diante da situação. (Trecho extraído de diário de campo dia 27/10/15).

Mais uma vez foi necessário a escuta sensível e a observação, assim como um breve estudo do contexto social, uma vez que o filho da idosa é dependente químico e tem pendências com a justiça. No momento da visita a idosa relatou que ele tinha sido baleado, pois o mesmo realiza furtos. Percebe-se que, por trás de muitas palavras ditas com insegurança, os usuários talvez desejem informar sobre

algo que não podem falar claramente no momento. Isso porque o medo ou a insegurança fazem com que eles se retraiam e não digam o que precisam dizer. É necessário olhar para o que não foi dito através dos instrumentos de trabalho do profissional, reunir todas as informações para realizar uma reflexão, e fazer os devidos encaminhamentos.

Cabe ressaltar que, muitas vezes, a busca ativa e a visita domiciliar estão interligados no processo de trabalho do assistente social. Visita domiciliar, segundo Amaro (2003, p. 13):

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

A visita domiciliar realizada teve como técnica principal a entrevista, pois desta forma é mais fácil observar e conhecer o usuário. A entrevista pode ser compreendida “[...] como uma conversa profissional por envolver a comunicação entre duas pessoas. A entrevista também era percebida como arte, como técnica que podia ser desenvolvida e aperfeiçoada pela prática contínua” (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 235).

A escuta sensível também foi utilizada durante a entrevista realizada na visita domiciliar, uma escuta sem julgamento nem preconceitos, permitindo que a pessoa falasse livre e abertamente. Porém, “[...] muitas vezes os observadores principiantes estão tão preocupados com o que irão dizer em seguida que têm dificuldade em ouvir e absorver o que está acontecendo” (BENJAMIN, 2008, p. 26).

Em seguida, neste outro fragmento narrado durante uma visita domiciliar destinada à busca ativa, durante uma entrevista, a idosa relata algumas expressões da questão social. No momento foi necessário fazer uso da escuta sensível e da observação.

Idosa I – “Moça... (silêncio) Não sei mais o que fazer. As minhas condições de saúde não estão boas. Tenho esse problema na perna. Do nada eu caio no chão, não consigo caminhar direito... (silêncio). Agora eu ia tomá um banho, mas estou bem ruim, porque o banheiro está caindo. O galpão caiu por cima dele, se escorou ali (mostrou com a mão). E isso eles vieram e olharam ali. Daí parece que no galpão iam mandar umas madeira, e a casa iam calçá ela, porque isso aqui caiu pra baixo. Olha, pode vê, está tudo torto. E essas coisas aqui tão pesado dentro de casa. Quando eles fizerem o galpão eu vou tirá um pouco das coisas, vou colocá lá dentro. E as vezes

eu ganho visita da minha gente, e não tem espaço aqui dentro. E vai que cai tudo, porque eles vem em 4 ou 5. E o pior é que não tenho como trabalhar. Ninguém quer uma pessoa doente. E eu não recebo nada de dinheiro do governo...” (emocionada) (Trecho extraído de diário de campo dia 16/08/15).

Durante a entrevista foi necessário que o entrevistador usasse sua habilidade da escuta sensível, pois a idosa sentiu necessidade de conversar sobre a situação de saúde e de sua casa, não ficando constrangida em falar. Para Benjamin (2008, p. 27), a escuta sensível possui a finalidade de ouvir de uma forma mais compreensiva o locutor, permitindo a ele mais liberdade, porém “muitas vezes os observadores principiantes estão tão preocupados com o que irão dizer em seguida que têm dificuldade em ouvir e absorver o que está acontecendo”.

Nesta visita, foi necessário ouvir a idosa, a qual se apresentava muito aflita em meio a tantas dificuldades. Deixei-a se expressar do seu modo. Em seguida, expliquei-lhe que deveria ir até a Secretaria de Habitação para tentar resolver o problema da casa, assim como ir até o CRAS receber as informações corretas para encaminhar o Benefício de Prestação Continuada – BPC, uma garantia de um salário mínimo mensal ao idoso acima de 65 anos que não contribuiu com a previdência, como é o caso dessa idosa. Mas mesmo assim ela poderia ir até um ESF para tentar o mesmo benefício, que é para pessoa com deficiência de qualquer idade com impedimentos de natureza física, mental, intelectual ou sensorial de longo prazo, que a impossibilite de participar de forma plena e efetiva na sociedade, em igualdade de condições com as demais pessoas. Foi necessário, nesta visita, informar à idosa sobre seus direitos, assim como encaminhar alguns para ela [...] (Trecho extraído de diário de campo dia 16/08/15).

Entende-se que esse processo de encaminhamento, o repasse de informação para que a idosa pudesse buscar seus direitos foi possível porque a escuta sensível e a observação da realidade foi realizada.

Ouvir é um instrumento essencial [...] ouvir de verdade é um trabalho difícil, que implica muito pouca coisa de mecânico. Ouvir exige, antes de mais nada, que não estejamos preocupados, pois se estivermos, não poderemos dar uma atenção plena [...] (BENJAMIN, 2002, p.72).

Durante as visitas domiciliares, pode-se realizar a coleta de dados através da entrevista e da observação.

A observação participante está presente em todos os demais; em uma visita domiciliar a entrevista pode ser utilizada; no trabalho de mobilização comunitária, reuniões podem ocorrer, além de visitas institucionais, dentre outras situações. Várias combinações entre eles podem ser descritas, porque a realidade da prática profissional é muito mais dinâmica e rica do que qualquer tentativa de classificação dos instrumentos de trabalho (SOUSA, 2008, p. 129).

A utilização desses instrumentos e técnicas foi de suma importância para a estagiária conhecer e compreender a realidade do idoso, com a finalidade de perceber suas necessidades e demandas. A coleta de dados, segundo Lewgoy e Silveira (2007, p. 237):

[...] se trata da segunda etapa da entrevista, é a sua execução propriamente dita e se constitui de momentos que se entrecruzam através de estágios do prelúdio ou etapa social da coleta de dados, ou focalização do contrato, da síntese e da avaliação. A coleta de dados requer habilidades do entrevistador na identificação e na seleção das necessidades e demandas apresentadas pelos entrevistados.

Então, entrevista é um instrumento de interação entre assistente social e usuário, possibilitando o diálogo por meio do qual se trocam conhecimentos, se revelam atitudes e se expressam pontos de vista diferentes.

Dessa forma, o conjunto desses instrumentos é utilizado para compreender as necessidades sociais e priorizar um atendimento individual, pois a entrevista propicia a intervenção do assistente social para obtenção de informações e conhecimentos da situação expressa pelo usuário.

A entrevista, que para Benjamin (2002) é um diálogo entre duas pessoas, é algo sério e tem um propósito. Em todas as visitas realizadas ocorreram entrevistas semiestruturadas, para melhor compreensão do contexto familiar, econômico e social destes idosos. Se na pesquisa estruturada o entrevistador segue um roteiro rígido e perguntas padrão, na semiestruturada, de acordo com May (2004, p. 149), a diferença central “é o seu caráter aberto”, ou seja, o entrevistado responde às perguntas dentro de sua concepção, mas não se trata de deixá-lo falar livremente.

Em todas as entrevistas houve um planejamento. Para Lewgoy e Silveira (2007, p. 238), “[...] planejar significa organizar, dar clareza e precisão à própria ação: transformar a realidade numa direção escolhida, agir racional e intencionalmente, explicitar os fundamentos e realizar um conjunto orgânico de ações”. Para planejar as entrevistas e visitas foram necessários conhecimentos teóricos, técnicos e éticos. Planejar todo esse processo facilitou o momento da entrevista, possibilitou seguir um roteiro, e ao mesmo tempo sentiu-se a necessidade de algo mais aprofundado, de elaborar novas perguntas.

Durante a realização das visitas domiciliares, foi relevante ter planejamento e organização. Esses procedimentos foram formidáveis para a profissional, assim como para a equipe e para o usuário. Para Amaro (2003, p. 50):

Deve haver racionalidade e planejamento à organização de uma visita. Não esqueça que, antes de tudo, a visita domiciliar serve ao alcance de um objetivo. Desde o momento em que se projeta a visita até a sua efetivação, estamos planejando uma melhor aproximação da realidade do sujeito ou grupo em que se pretende observar ou atender.

Conforme este trecho do diário de campo:

Neste dia de estágio realizei um cronograma de visitas domiciliares, pois, como tem somente um carro disponível para todos os profissionais do CRAS, é necessário ter um cronograma de visitas para a organização de todos da equipe. Assim, as chances de não conseguir o carro são mínimas. (Trecho extraído de diário de campo dia 10/08/15).

Esse cronograma foi um dos vários realizados durante o processo de estágio, assim como a organização dos objetivos e metas durante uma visita, a qual variava de acordo com a situação em que o idoso se encontrava. Conforme a RDP realizada em uma visita à casa de uma idosa, os objetivos que demandaram a ação foram: “Idosa em situação de vulnerabilidade social, situação de isolamento. O objetivo da visita foi de acompanhamento familiar, e a idosa foi inserida no SCFV, o grupo que vem tendo encontros quinzenais” (Trecho extraído de diário de campo dia 17/11/15).

Todo o processo de trabalho do profissional deve ser planejado e deve ter um objetivo ou uma meta, como no caso das visitas, por exemplo, que tinham como meta a busca ativa e a inserção dos sujeitos no SCFV.

Sentiu-se a necessidade de realizar um planejamento das visitas domiciliares com objetivo de busca ativa de idosos em situação de vulnerabilidade social, os quais serão inseridos no SCFV, onde vou desenvolver o meu projeto de estágio. O motivo da realização desse planejamento é por necessidade minha enquanto estagiária, pois não me sinto totalmente segura em ter tudo em “mente” sobre o que falar, quais as perguntas.... (Trecho extraído de diário de campo dia 13/08/15).

No processo da entrevista há o momento de reflexão, sendo uma habilidade ou técnica do profissional em provocar a observação ou a necessidade do entrevistado meditar sobre o significado das suas ações, e assim poder

compreender melhor os acontecimentos para, então, ocorrer promoção de mudanças, que indica participação de idosos no grupo de SCFV.

Hoje realizei mais uma busca ativa de um idoso que está em situação de vulnerabilidade social. O motivo da visita foi conhecer a realidade e território em que o idoso está inserido, assim como inseri-lo no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, o qual vai iniciar no grupo de idosos onde irei desenvolver o meu projeto de estágio (Trecho extraído de diário de campo dia 14/08/15).

Entende-se que foi necessário e de suma importância realizar a busca ativa, pois assim foi possível que a estagiária, através da observação e entrevista, conhecesse o meio social em que o idoso estava inserido. Pelo fato de o idoso viver em situação de direitos violados e exclusão social, a busca ativa teve a finalidade de buscar aquele idoso e inseri-lo nos programas, projetos e serviços ofertados pelo CRAS.

Aqui, apresenta-se mais um trecho da mesma busca ativa realizada com o idoso I:

Estagiária:

- Senhor (nome do idoso), o convite que vim lhe fazer é para o senhor participar de um grupo.

Idoso I:

- Meu único problema é que não posso caminhar. Tenho problema na coluna, coração e pulmão.

Estagiária:

- Então, Seu (nome do idoso), para o senhor ir até o grupo, vem um carro lá do CRAS e leva o senhor e outros idosos, como a Dona (nome da idosa). Lá no CRAS nós temos o encontro de 15 em 15 dias. Depois que fizemos nosso encontro, os idosos tomam um lanche, e o carro traz o Senhor de volta pra casa.

Idoso I:

- Mas é bom então a gente ir, assim o cara desaparece e as ideias também. Como eu não saio quase de casa, e meus familiares não me procuram quase, fico aqui quase só sentado. O dia não passa, Também não tenho condições de pagar um carro pra sair, nem para comer e comprar remédios necessários [...] (Trecho extraído da RDP / 2015).

Segundo o RDP realizado no dia 17/11/2015, “O objetivo da busca ativa foi para inserir o idoso no SCFV, pois estava apresentando situação de vulnerabilidade (isolamento). O idoso ainda não tinha conhecimento do papel do CRAS no município.” É direito do idoso participar desse serviço, e é papel do Estado assegurar aos idosos maior participação, convivência em grupos e serviços, dando-lhes uma melhor qualidade de vida. Segundo o art. 230 da CF/88, “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).

Em outro caso de busca ativa realizada através de visita domiciliar:

Outra visita realizada teve como foco a busca ativa a um idoso, o qual mora sozinho e é deficiente visual. Um de seus filhos mora ao lado da sua casa, mas não o ajuda muito. Segundo o idoso, o próprio filho “rouba seu dinheiro”. Quando cheguei, me apresentei e informei o idoso sobre o que tinha ido fazer em sua casa (Trecho do diário de campo do dia 14/08/15).

Durante a realização das visitas domiciliares, cabe ao Assistente Social informar sobre os direitos dos usuários e apoiar essa participação diante das decisões institucionais e comunitárias, assim como realizar a devolução dos trabalhos, pesquisas e projetos realizados com os idosos, segundo a Lei 8.662/93.²

O Código de Ética do Assistente Social, Lei 8662/93, deixa claro que todo o processo de atendimento a idosos deve ficar em sigilo profissional. Com isso, durante a busca ativa, foi explicado aos idosos que as informações não seriam repassadas fora do espaço de formação, assim como os seus nomes seriam mantidos em sigilo. Segundo Amaro (2003, p. 48):

A ética e o respeito são princípios e condições fundamentais à realização da visita domiciliar. O fato de ser realizado no ambiente domiciliar ou particular por si já clama por uma série de atenção e considerações éticas, relativas ao direito à privacidade e sigilo profissional.

Cabe ressaltar que, durante todas as visitas domiciliares, prevaleceram sempre a ética e o respeito com o próximo, assim como a atenção no repasse de informações e coleta de dados dos usuários, já que é um direito do cidadão ser respeitado e ter suas informações mantidas em sigilo profissional.

² Art. 5º São deveres do/a assistente social nas suas relações com os/as usuários/as:
 [...]b- garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos/as usuários/as, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos/as profissionais, resguardados os princípios deste Código; [...] d- devolver as informações colhidas nos estudos e pesquisas aos/às usuários/as, no sentido de que estes possam usá-los para o fortalecimento dos seus interesses;
 e- informar à população usuária sobre a utilização de materiais de registro audiovisual e pesquisas a elas referentes e a forma de sistematização dos dados obtidos; f- fornecer à população usuária, quando solicitado, informações concernentes ao trabalho desenvolvido pelo Serviço Social e as suas conclusões, resguardado o sigilo profissional; [...] h- esclarecer aos/às usuários/as, ao iniciar o trabalho, sobre os objetivos e a amplitude de sua atuação profissional (BRASIL, 1993).

Dessa forma, compreende-se a importância da realização das visitas domiciliares, pois nela foi realizada uma mobilização para que os idosos participassem do SCFV. Segundo Toro e Werneckm (1996, p. 05), “Mobilizar é convocar vontades para atuar na busca de um propósito comum, sob uma interpretação e um sentido também compartilhados [...]”. Ou seja, mobilizar os idosos na participação no grupo, para conhecer os seus direitos, trabalhar a autonomia, realizar encaminhamentos e acompanhamentos.

Um dos últimos processos de uma visita e de uma entrevista são os registros e sistematizações, que consistem de apontamentos que devem ser feitos durante a mesma, momento em que se pode destacar quais foram os motivos da visita, como ocorreu, quais as informações recebidas, os encaminhamentos realizados e como se faz um prontuário ou uma ficha de acampamento do sujeito, sendo esse documento um material confidencial, para uso somente da equipe responsável pelo atendimento ao usuário.

O registro, além de cumprir com as exigências técnico-administrativas dos serviços, pode também servir como documentação da área do ensino e, para isso, será na forma de relatórios descritivos processuais, o qual só responde aos quesitos pedagógicos no processo de supervisão acadêmica. A sistematização do material produzido ocorre posteriormente ao registro de várias entrevistas, cuja análise, com base em referenciais teóricos, deverá levar à produção de novos conhecimentos (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 238).

Com o registro é possível manter as informações dos idosos, uma vez que não se perdem tantas informações, podendo com o tempo verificar se houve ou não avanços dentro das políticas e programas. E com o passar do tempo, esse registro ainda se mantém, o que facilita o trabalho dos próximos profissionais que vão compor parte da equipe. Esses registros foram realizados pela estagiária:

Após voltar das visitas domiciliares, realizei o registro de cada uma, separadamente, abrindo uma pasta para os todos os idosos que vão compor o grupo. Este processo vai ser fundamental futuramente, pois será uma espécie de “histórico” dos idosos. Como vou estar junto à equipe até finalizar o estágio e o grupo terá continuidade, ter um acompanhamento registrado facilitará aos demais profissionais conhecer os idosos [...] (Trecho extraído de diário de campo dia 14/08/15).

Todos esses processos se dão de forma conjunta, ou seja, se complementam, sendo que o uso de todos os instrumentos geram habilidades para chegar ao resultado.

Para finalizar esse capítulo, é necessário deixar claro que essa hipótese é considerada confirmada, pois através das visitas domiciliares com o objetivo de busca ativa e de conhecer a realidade dos idosos, os mesmos foram mobilizados e inseridos nos grupos ofertados pelo SCFV. Por serem idosos em situação de vulnerabilidade social, ao buscar o contato direto com a vida dos sujeitos foi permitido conhecer, de modo mais apurado, suas dificuldades, angústias, relações intrafamiliares, como se estabelece a convivência comunitária, e seu modo de vida em sua casa e em sua rotina.

A partir da busca ativa foi possível inserir os idosos nos grupos e conhecer as suas realidades. A relevância identificada nesta hipótese diz respeito à utilização do instrumento da visita domiciliar como uma possibilidade de intervenção mais próxima à vida dos sujeitos, com vistas a trabalhar as vulnerabilidades sociais vivenciadas.

No próximo capítulo será analisado como ocorreu esse trabalho em grupo com vista ao processo de inserção e inclusão dos idosos no meio social.

3 A INSERÇÃO DOS IDOSOS NO GRUPO DE SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - SCFV

Este capítulo versa sobre a vulnerabilidade social dos idosos, a qual foi trabalhada pela estagiária de Serviço Social, através de coordenação de grupos para aqueles participarem do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos³. As temáticas discutidas contribuíram para que os idosos pudessem compreender os seus direitos. Além disso, a estagiária tinha o objetivo de intermediar os vínculos afetivos e familiares de cada idoso, quando estivessem fragilizados.

Conforme o Caderno de Orientações Técnicas do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS):

Um grupo é mais do que a união de indivíduos ou a simples presença de pessoas numa sala, como por exemplo, pessoas numa sala de espera de um consultório ou na fila de um banco não constituem, necessariamente, um grupo. Um grupo requer relação entre seus membros, constituição de vínculos e o desenvolvimento do sentimento de pertença (BRASIL, 2012, p. 53).

Entende-se por grupo indivíduos que se reúnem com um objetivo em comum. Esse grupo social de idosos foi fundamental para a aprendizagem profissional, dos idosos, e para o equipamento. Ele se reunia no CRAS para debater, dialogar, realizar atividades que tinham um propósito. Siqueira (2004, p. 102), em sua publicação “Estatuto do Idoso de A a Z”, definiu os grupos de Convivência ou Grupos de Terceira Idade como:

Iniciativas de várias denominações religiosas e outras entidades da sociedade civil é anterior ao Estatuto. Nesses grupos, muitas vezes, desenvolvem-se atividades de lazer, viagens e atividades beneficentes. Noutros, indo além, há exercícios físicos, orientações à saúde e troca de experiências.

Nos encontros grupais do SCFV, por exemplo, foram oferecidas orientações sobre a saúde do idoso. Esse trabalho se deu em rede entre profissionais da saúde e assistência. Não tinha viagens, e os idosos também não participavam dos bailes,

³ Este serviço organiza-se de modo a ampliar trocas culturais e de vivências, desenvolver o sentimento de pertença e de identidade, fortalecer vínculos familiares e incentivar a socialização e a convivência comunitária. Possui caráter preventivo e proativo, pautado na defesa e afirmação dos direitos e no desenvolvimento de capacidades e potencialidades, com vistas ao alcance de alternativas emancipatórias para o enfrentamento da vulnerabilidade social (BRASIL, 2009, p.14).

como os demais grupos do município. Os profissionais do CRAS costumavam chamar o grupo de um “grupo especial”, pois tinha como foco as rodas de conversas, e não os bailes. Já as demonstrações religiosas não eram aparentes durante os encontros, pois o grupo era composto por vários idosos com diferentes religiões, e todas eram respeitadas. As atividades eram voltadas para trabalhar o vínculo sócio familiar e comunitário, assim como temas que se relacionavam com o objetivo do SCFV.

O tema trabalhado nesse encontro em roda de conversa foi sobre Família. Cada idoso escolheu imagens de família que mais lhes chamaram atenção. Todos escolheram imagens que estavam sobre a mesa, e os idosos explicaram o que lembraram a partir das imagens, e o que é família para eles (Trecho extraído de diário de campo 08/09/2015).

Por terem os vínculos familiares fragilizados, entende-se que foi importante trabalhar com o grupo sobre as famílias como um dos pontos iniciais. Na sequência seria trabalhado com o comunitário / social, e em seguida os direitos dos idosos e demais assuntos. Considerou-se uma habilidade, enquanto coordenadora do grupo, se relacionar com a rede familiar, pois neste espaço foram envolvidos todos os membros da família. Nesse processo foi possível que o objeto de discussão naquele encontro circulasse entre as demais famílias participantes, convergindo assim à discussão temática em vários momentos do encontro para o esclarecimento direto e/ou indireto sobre os direitos violados e discutidos de forma ampla. Em outro encontro abordou-se os vínculos comunitários:

Em uma folha de ofício com a imagem de uma teia, os idosos vão construir a sua teia familiar e comunitária. Além de colar as imagens eles poderão escrever o nome das pessoas e locais que frequentam, se for o caso até de animais. O objetivo dessa dinâmica será para conhecer a realidade dos idosos, assim como a rede familiar e comunitária em que eles estão inseridos e da qual estão participando. Entende-se que é importante essa atividade, pois a estagiária precisa conhecer quais são suas bases de contato, para dar sequência nos próximos encontros (Trecho extraído de diário de campo dia 17/09/2017).

Foi importante a realização dessa atividade, assim como a realização do projeto. Segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2009), o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Idosos prevê a ampliação das trocas culturais e de vivências, o desenvolvimento do sentido de pertença e identidade ou comunitária.

O objetivo da dinâmica da “teia”, além de criar vínculos, foi conversar com eles sobre a importância de um grupo, a importância que eles têm na sociedade. Com uma roda de conversa trocando ideias, ainda foi explicado aos idosos que ninguém é substituível, cada um tem seu modo de vida, e juntos construímos um grande grupo. Ainda disse que, assim como a teia, nós, dentro do grupo, estamos unidos, um junto com o outro, dando apoio, ouvindo, conversando, todos segurando as pontas (Trecho extraído de diário de campo dia 04/09/2015).

Um dos objetivos do grupo foi o conhecimento mútuo, e por ser um grupo fragilizado foi necessário trabalhar com eles a importância de cada um na sociedade. O desenvolvimento das atividades contribuiu no processo de envelhecimento saudável, na autonomia e na sociabilidade. Assim, assegurou-se um espaço onde os idosos poderão se encontrar e interagir, promovendo um convívio comunitário. Segundo as orientações técnicas do SCFV aos idosos:

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Pessoas Idosas deve promover ações e atividades pautadas nas características, interesses e demandas desta faixa etária, considerando a vivência em grupo, as experiências artísticas culturais, esportivas e de lazer e a valorização das experiências vividas, sempre levando em consideração a centralidade da família e a referência ao Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) (BRASIL, 2012, p. 06).

Este espaço foi planejado levando em conta as experiências e vivências dos usuários, pensando sempre na valorização dos mesmos, com reflexões e troca de ideias. Segundo o art. 226 da CF/88, “[...] a família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado” (BRASIL, 1988). Desta forma, sua função teve como finalidade prevenir a ruptura de laços, promovendo o acesso e garantia de direitos, contribuindo para a melhoria da vida das famílias, e então obtendo como objetivos:

[...] Fortalecer a função protetiva da família, contribuindo na melhoria da sua qualidade de vida; Prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, possibilitando a superação de situações de fragilidade social vivenciadas; Promover aquisições sociais e materiais às famílias, potencializando o protagonismo e a autonomia das famílias e comunidades; Promover o acesso a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais, contribuindo para a inserção das famílias na rede de proteção social de assistência social; Promover acesso aos demais serviços setoriais, contribuindo para o usufruto de direitos; Apoiar famílias que possuem, dentre seus membros, indivíduos que necessitam de cuidados, por meio da promoção de espaços coletivos de escuta e troca de vivências familiares (BRASIL, 2012, p. 44).

Durante a realização dos grupos foi possível propor assuntos específicos sobre os quais os idosos queriam conversar, tirar dúvidas; também foi um meio criado para ser apresentado aos idosos os seus direitos sociais, através de rodas de conversa com a estagiária, mas também integrando outros profissionais de outras áreas. Sobre os seus direitos, foi conversado com os idosos sobre o Benefício de Prestação Continuada para idosos, Estatuto do idoso, entre outros. Dentro das abordagens grupais, em um dos encontros foi trabalhado sobre o envelhecimento da população. “[...] Este encontro teve como tema: Idosos estão vivendo mais? Por quê?” (Trecho extraído de diário de campo dia 27/07/2015). Ter esse diálogo com idosos foi importante, pois foi o momento em que eles explicaram o que entendiam sobre as mudanças da pirâmide etária. Nesse espaço apresentaram um pouco de suas culturas e costumes e houve uma troca de informações entre coordenadora de grupo e participantes.

Enquanto coordenadora do grupo foi necessário planejar todos os encontros, pensando em estratégias para que os participantes interagissem. Sempre foi demonstrado transparência nos diálogos e observado se todos os componentes do grupo compreendiam os temas e as conclusões a que o grupo chegava. A observação foi importante para analisar se os idosos conseguiram desenvolver a atividade no tempo previsto e se os temas eram interessantes para eles.

Esse planejamento é reconhecido por Lima e Mito (2009) como elementos estruturantes da prática profissional, pois eles dão sustentabilidade a toda e qualquer ação. No caso do que se discute aqui neste trabalho, considera-se elemento estruturante primordial as formas de abordagem aos sujeitos a quem se destina a ação, uma forma de atuação atual com metodologias atuais em que se propõe o trabalho multidisciplinar ao lidar com uma demanda.

A abordagem grupal é entendida como um instrumento técnico- operativo do profissional assistente social, esta que deve ser analisada, como salienta Trindade (2004, p. 39):

[...] não apenas em seus aspectos técnicos, referentes ao fazer profissional, mas sim com suas aversões sócio-políticas da prática da qual ele fomenta as ações, viabilizando uma intervenção que tem uma direção social situada no movimento contraditório da sociedade.

A realização de coordenação dos grupos foi essencial para a formação da acadêmica, pois se pode desenvolver a disponibilidade e capacidade crítica e reflexiva “[...] para não se deixar influenciar por aspectos aparentemente relevantes, mas que não revelam com clareza a trama de relações inerentes à vivência de grupo” (GOMES, 1996, p. 33). Através dos grupos, a análise crítica se dava de forma persistente, analisando o que o idoso relatava com o que era observado junto ao grupo, durante as visitas de acompanhamento, e através do contato com a rede. Ainda na concepção de grupo, Pichon Riviére *apud* Pereira (2001, p. 284-285) explicita que:

[...] grupo é todo conjunto de pessoas ligadas entre si por constantes de tempo e espaço, e articuladas por sua mútua representação interna, que se propõe explícita ou implicitamente uma tarefa que constitui sua finalidade. Podemos dizer, então, que estrutura, função, coesão e finalidade, juntamente com o número determinado de integrantes, configuram a situação grupal, que tem seu modelo natural no grupo familiar.

No contexto do trabalho em grupo, coube à coordenadora desenvolver as atividades, fazendo com que os integrantes do grupo interagissem entre si. Embora o contexto social seja semelhante, pode ser, ao mesmo tempo, diferente, pois ambos vivem com a presença da vulnerabilidade social, mas cada um com a sua história e cultura. Consideram que “[...] qualquer indivíduo, por mais ignorado que seja, faz parte de um contexto do seu grupo social, o influencia e é por este fortemente influenciado e modelado” (ZIMERMAN; OSÓRIO, 1997, p. 24). Por isso, compreende-se que é necessário conceituar os indivíduos em seu contexto social e, a partir de então, realizar os encontros grupais.

Inicialmente, o trabalho em grupo ocorreu a partir do estudo da realidade dos idosos, realizado com o contato com a rede de saúde, assistência social e com visitas domiciliares. A inclusão social dos idosos está relacionada a todas as pessoas que não têm as mesmas oportunidades dentro da sociedade, sendo que possuem os mesmos direitos. Neste sentido menciona Sheppard (2006, p. 22):

A inclusão social está relacionada com a procura de estabilidade social através da cidadania social, ou seja, todos os cidadãos têm os mesmos direitos na sociedade. A cidadania social preocupa-se com a implementação do bem-estar das pessoas como cidadãos.

Compreende-se que a inclusão social está diretamente relacionada com a exclusão. Uma não existe sem a outra. Incluir trata-se de um conjunto de ações que tenta combater a exclusão, a qual é provocada pelas diferenças de classe social, educação, idade, deficiência, gênero, preconceitos em geral, ou, ainda, pelas expressões das questões sociais. Segundo os idosos, eles se sentiam excluídos pela sociedade por serem “[...] velhos, pobres, e para os mais novos eles aparentavam serem burros e sem serventia” (Trecho extraído de diário de campo dia 14/04/2015).

Com *apud* Alvino e Lima (2011, p. 221) define inclusão como:

Processo que garante que as pessoas em risco de pobreza e exclusão social acedam às oportunidades e aos recursos necessários para participarem plenamente nas esferas econômica, social e cultural e se beneficiem de um nível de vida e bem-estar considerado normal na sociedade em que vivem.

Assim, esse processo de inclusão social fortaleceu os sonhos, ofereceu espaços para gerar mais autonomia aos idosos. Já Kowarick (2003, p. 75) diz que:

Todos possuem os mesmos direitos, mas romper com o preconceito e a exclusão social é um desafio profissional, é um Processo que visa promover a inclusão dos segmentos em vulnerabilidade social, destacando a cidade, a escola, o emprego e a proteção social.

Com os idosos inseridos nos grupos foi possível trabalhar a inclusão dos mesmos, promovendo a garantia de seus direitos. Essa inclusão social refere-se a um conceito contrário à exclusão social; trata das diversas maneiras de incluir as pessoas que, por algum motivo, estão excluídas do grupo social. No caso, é a situação dos idosos, que se sentem excluídos da própria família e comunidade.

A exclusão social é marcada por um processo de afastamento e privação de determinados grupos e indivíduos sociais. Os idosos que sofrem exclusão social passam por diversos preconceitos, são impedidos de exercer seus direitos de cidadãos livremente, seja por suas condições econômicas, religiosas, culturais, gênero, escolhas de vida, dentre outros.

Essa convicção de que todos os seres humanos têm direito a ser igualmente respeitados, pelo simples fato de sua humanidade, nasce vinculada a uma instituição social de capital importância: a lei escrita, como regra geral e uniforme, igualmente aplicável a todos os indivíduos que vivem numa sociedade organizada (COMPARATO, 2000, p.12).

Um exemplo claro e simples da exclusão social foi um caso relatado por um idoso:

O idoso já fazia parte de um grupo de terceira idade. Segundo ele, não frequentou mais, porque os demais idosos só queriam ir a bailes no final de semana. O idoso é crente, e não sente falta nem vontade de realizar essas atividades. O que ele mais gostava era dos encontros que ocorriam em um salão, em uma roda de conversa com todos os idosos. Como participava desse grupo, tinha que ir aos bailes, pois, segundo ele, “tinha que ir para que depois devolvessem as visitas no nosso baile”. Este foi um dos motivos para que ele deixasse de ir. O outro motivo foi a falta de condições financeiras. (Trecho extraído de diário de campo dia 23/05/2015).

O caso mencionado é o mesmo de outros idosos, em outros grupos, que também se sentem excluídos. Essa exclusão se dá através do preconceito, gerado pelo sistema capitalista.

Exclusão social, conforme Hunter (2000, p. 23), “[...] pode ser definida como múltiplas privações resultantes da falta de oportunidades pessoais, sociais, políticas ou financeiras”. Exclusão “[...] significa grupos socialmente excluídos, são aqueles que estão em situação de pobreza, desemprego e carências múltiplas associadas e que são privados de seus direitos como cidadãos, ou cujos laços sociais estão danificados ou quebrados” (SHEPPARD, 2006, p. 10).

O trabalho realizado para a inclusão dos idosos na comunidade iniciou com acesso ao CRAS, e em seguida inserindo-os no SFCV, onde foi trabalhado e fortalecido os vínculos e a inclusão social. O grupo tinha catorze idosos, de várias localidades do município. Os encontros ocorriam a cada quinze dias. A inserção deles no grupo aconteceu através das demandas advindas das expressões da questão social, em seguida realizadas as visitas domiciliares com busca ativa, trabalhando a inclusão social. A vulnerabilidade social na vida desses idosos era expressa através do isolamento social e vínculos familiares e comunitários fragilizados. O grupo visava a promoção e a integração da pessoa idosa na família e na sociedade. Além disso, dentre as estratégias citadas no art. 10 da Política Nacional do Idoso de “[...] estimular a criação de incentivos e de alternativas de atendimento ao idoso”, estão os grupos de convivência para este público (BRASIL, 1994).

Ela foi pautada em dois eixos básicos: *proteção social*, que inclui as questões de saúde, moradia, transporte, renda mínima, e *inclusão social*, que trata da inserção ou reinserção social dos idosos por meio da participação em atividades educativas, socioculturais, organizativas, saúde preventiva, desportivas, ação comunitária. Além disso, trabalho e renda, com incentivo à organização coletiva na busca associada para a produção e geração de renda como cooperativas populares e projetos comunitários. (BRUNO, 2003, p. 78).

Esta Política possibilitou a criação de normas para o atendimento dos direitos sociais da pessoa idosa, no sentido de buscar e garantir autonomia, integração e participação efetiva da pessoa idosa na sociedade, passando a ser considerada e caracterizada como um instrumento de cidadania. Essa integração acontecia através dos grupos e utilização de técnicas como, por exemplo, a realização de algumas atividades.

Neste encontro foi conversado sobre “Os idosos estão vivendo mais? Por quê?”. O objetivo do encontro foi pensar em como eram os costumes quando eram crianças, dificuldades, alimentação, e como é hoje esse processo. Levantar questionamentos da vida dos idosos hoje, sobre os seus direitos adquiridos, quais as condições de vida (Trecho extraído de diário de campo dia 16/10/2015).

Compreende-se que, em todo o processo grupal, é necessário ouvir o idoso, deixar que ele interaja junto ao grupo, levantar questionamentos, promovendo a integração, observar o funcionamento do grupo cuidadosamente e iniciar discussões conforme a atmosfera e o processo de grupo. Em especial, como coordenadora do grupo, era possível sentir se existia alguma tensão ou conflito latente. Todos os elementos do grupo tiveram a oportunidade de participar e aprender; pois foram selecionados temas a serem trabalhados pelos próprios idosos. Como coordenadora desse grupo, a necessidade, de início, foi manter a ordem, onde cada um deveria falar na sua vez. Sempre que possível foram feitos elogios ao grupo, pelo bom trabalho desenvolvido, pela participação, e por serem pontuais.

Segundo Lewin (1991), essas observações são realizadas através das falas, movimentos corporais, e nos silêncios. Como coordenadora, também foram observados alguns papéis importantes assumidos pelos idosos, como, por exemplo, o porta-voz do grupo, que foi o idoso que levantava pontos ou dúvidas comuns, antecipava os fatos e desejos presentes. O sabotador era o participante que

procurava aliviar a tensão, facilitando a fuga do grupo ao enfrentar dificuldades para realizar tarefas.

Para Lewin (1991), enfatizar o caráter de desempenho de papéis para o que foi exposto acima não é pelas pessoas; são papéis que alguém no grupo ocupou. Além disso, estes papéis não foram fixos. Coube à coordenadora dar conta do papel de provocadora. Assim, todos puderam ter o seu espaço de expor suas ideias e opiniões.

Após ouvir os idosos, percebeu-se o quanto eles sentem falta de seus filhos e netos na velhice. Segundo eles, essa é a maior dor. Para eles, o motivo de viver mais está na alimentação e no trabalho quando crianças. Quando foi explicado para eles como era o direito à saúde no tempo de seus avós, iniciou-se uma “nova conversa”, entrando em debate o direito do idoso. Segundo eles, esse direito é uma conquista deles. Muitos relataram histórias contadas por seus pais, de 1930, assim como relataram suas vivências dos anos oitenta. Ainda em relatos dos participantes do grupo, a conclusão deles foi que esse grupo é um direito deles, assim como o acesso à saúde e outros programas (Trecho extraído de diário de campo dia 16/10/2015).

De acordo com a CF/88, as legislações vigentes assinalam a necessidade da convivência e participação familiar e social, como uma forma de promover a longevidade ligada à qualidade de vida. O profissional de Serviço Social, no caso do grupo, a estagiária, ao introduzir o tema, considerava a historicidade dos núcleos familiares, para que, desde a abertura, os participantes pudessem ir refletindo sobre os diferentes espaços sociais e a sua ação e vivência em espaços onde houvesse diferentes perspectivas protetivas, construídas coletivamente. Vale dizer que os processos de atenção à família fazem parte da história do Serviço Social. Mito (2002) cita Neder, que defende que os assistentes sociais são profissionais que têm a família como objeto privilegiado durante toda a sua trajetória histórica, ao contrário de outros profissionais que a privilegiam em alguns momentos.

A família é a rede mais próxima, articulada às amizades e ao companheirismo, e tem um papel fundamental na promoção do protagonismo e do respeito ao ser humano, considerado também as suas contradições nas formas de dominação, autoritarismo, abuso e opressão. Assim, a pessoa idosa faz parte de uma história de afetos e desafetos, não é um ser a parte da família. O idoso é família. Por isso, na política da família, é fundamental considerar sua intergeracionalidade e a multigeracionalidade (FALEIROS, 2010, p. 41).

Com isso, uma das estratégias da estagiária junto com a equipe do CRAS de inserir o idoso na sociedade foi através da criação ou formação do grupo de convivência, espaço onde os idosos ocupam o tempo livre em atividades sociais, físicas, culturais, recreativas e intelectuais, incentivando, assim, a inclusão social do idoso, evitando o isolamento social. Para Prado (2006, p. 17):

Uma das vias possíveis para o enfrentamento da situação de vulnerabilidade do idoso na sociedade brasileira contemporânea é por meio da promoção da participação dos idosos na sociedade e que esses espaços de convivência podem se apresentar como *locus* privilegiados para tal empreendimento. Há aqui o entendimento de que essa participação é o acesso à organização que poderá contribuir na efetivação dos direitos da pessoa idosa previstos em leis.

A participação dos idosos contribui na busca pela sua integração no grupo, onde eles têm um papel ativo, e não apenas de expectadores dos fatos ocorridos ao seu redor. Este trabalho requer ambiente propício, para que os idosos possam socializar e compartilhar seus conhecimentos e habilidades com gerações mais jovens, bem como com a sociedade em geral. O trabalho intergeracional foi realizado em um dos encontros com os adolescentes do SCFC:

Neste dia de estágio teve o encontro do Grupo Teia da Amizade – os Idosos do CRAS (grupo do projeto de estágio). Durante o encontro foi realizado um trabalho Intergeracional entre os idosos e alguns jovens do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV. A dinâmica do encontro foi socializar as experiências vividas pelos idosos. Em seguida foi explicado a todos que nesse encontro cada idoso iria conversar com um (a) jovem. Os jovens, junto com os idosos, tinham que relacionar o que mudou da infância dos idosos e o que continua igual em relação aos dias atuais, assim como cada participante tinha que contar ou apresentar alguma de suas habilidades (Trecho extraído de diário de campo dia 12/04/2016).

Entende-se que é de suma importância para o idoso obter novas e constantes aprendizagens. Isso faz com que ele acompanhe a evolução e assim se sinta inserido em seu meio. Por mais que o idoso esteja em situações de vulnerabilidade social, uma das formas de ajudar na sua inserção na sociedade é justamente a participação e a troca de ideias entre essas duas faixas etárias.

No grupo de idosos foi proporcionada a integração deles com outras faixas etárias, sob o ponto de vista de convivência intergeracional, assim como envolver a sociedade nesse sentido. Esse envolvimento também tem o objetivo de informar a sociedade sobre os direitos dos idosos, sendo que é de suma importância o

conhecimento e o respeito da sociedade quanto às normas legais. Isso proporcionará uma efetiva inclusão social.

Neste outro encontro Intergeracional foram trabalhados os direitos e deveres dos adolescentes e dos idosos, com a técnica de perguntas norteadoras, onde todos tinham que pensar juntos e trabalhar em equipe. O objetivo foi informar a todos sobre seus direitos, e em seguida abordou-se a importância do saber respeitar o próximo (Trecho extraído de diário de campo dia 26/04/2016).

Dentre outras atividades desenvolvidas no grupo, estava presente a utilização de recursos tecnológicos, temas atuais e informações solicitadas. Os idosos, por sua vez, estavam sofrendo um processo de isolamento, mas, com a inserção em grupos, aumentou a autoestima, criaram novos laços e cresceu o nível de conhecimento, fortalecendo a autoconfiança e autonomia dos participantes. Sobre o processo de apropriação de novos conhecimentos por parte da pessoa idosa, Ferreira e Machado (2008, p. 52) apontam que:

Ao apropriar dos recursos tecnológicos, os idosos revelam o que pensam, sentem e gostam. Dessa forma mostram os seus potenciais que estavam adormecidos ou negligenciados por eles mesmos ou pela sociedade em que estão inseridos. Os idosos descobrem e mostram para a sociedade que são capazes de realizar atividades de cunho intelectual como, por exemplo, dominar uma tecnologia de ponta.

Em relação aos idosos, especificamente, a atividade grupal assume uma importância relevante, como afirma Dalmolin [et al] (2011). Zimerman (2000, p. 98) ratifica, afirmando que, "[...] no que concerne às pessoas idosas, os encontros grupais têm importância significativa no sentido de promover a reconstrução de sua identidade, que pode estar comprometida e propiciar o resgate de vínculos com familiares". Nesse sentido, o grupo de idosos vai ao encontro da promoção de um envelhecimento ativo, com o objetivo de preservar seus costumes, cultura, capacidade e potencial. Este grupo representa para os idosos um espaço aberto para todos, onde eles podem desenvolver-se e socializarem-se com outras pessoas. Em seguida, será apresentado um trecho no qual, em um encontro, alguns idosos falaram por que gostavam de frequentar o grupo.

- "O diálogo sobre a nossa 'teia' e a troca de ideias"
- "De estar todos juntos"
- "De ser escutado"

- “De poder ouvir e ser ouvida, do lanche, e as rodas de conversa”
 - “Gosto mesmo porque ganho atenção”
 - “De sair de casa e se distrair com coisas boas”
 - “Sou mais forte e feliz depois que comecei a vir no grupo”
 - “De lembrar da infância e de conversar com as pessoas ”
 - “Encontro com os amigos e colegas”
 - “Gostei de tudo”
 - “Aqui aprendi que tenho direito”
 - “Das reflexões”
 - “De poder falar o que sinto”
- [...] (Trecho extraído de diário de campo dia 08/04/2015).

Percebe-se que os idosos não eram ouvidos na sociedade, que a ausência de seus direitos os deixavam mais frágeis, e que a troca de informações fez com que eles aprendessem juntos. Assim como as falas dos idosos, outra indicação de que eles gostavam era a presença da grande maioria nos encontros. O trabalho em grupo também contribuiu com a autoestima e melhoria da qualidade de vida, pelo sentimento de pertencimento, não apenas ao grupo, mas também à sociedade:

[...] este grupo, para mim, se tornou minha nova vida! (ficou em silêncio). Sabe, eu vivia na minha casinha, meus filhos (silêncio) não me visitavam, e se vinham era pra me pedir dinheiro. Vizinhos, eu até tinha, mas eu não tinha assunto. Eu só acabava ficando sozinha em casa e sem ninguém! Hoje (falou sorrindo) é outra vida! Não sei como tudo mudou assim! Meus filhos continuam a mesma coisa, mas agora, quando me pedem dinheiro, eu digo: Pera aí! (demonstrando com a mão) Esse dinheiro é meu, é meu direito. Meus vizinhos, nossa, não vejo a hora de chegar em casa e passar tudo isso pra eles. Com o que aprendo aqui eu tenho assunto sempre (Trecho extraído de diário de campo dia 07/06/2016).

Segundo Dalrio e Miranda (2009, p. 37):

A sensação de pertencimento, de fazer parte de um grupo, é fundamental para a pessoa idosa, como é, aliás, para qualquer uma. Mas, no idoso, essa necessidade pode se acentuar em face da exclusão que gradualmente passa a acompanhar seu processo de envelhecimento.

Compreende-se que os grupos de convivência representam uma atividade social que busca fortalecer o papel social do idoso, por meio da sua integração, evitando o seu isolamento. Assim sendo, entende-se que o convívio grupal ainda é reconhecido como um dos principais espaços de socialização, porém o trabalho profissional não se restringe somente a proporcionar o lazer. Conforme Siqueira (2004, p. 102):

Os grupos de terceira idade (ou melhor idade, como muitos afirmam) não podem ser um espaço apenas de passatempo para o idoso, de certa forma alienando-o da dura realidade em casa. Precisa ir além, aprimorar os serviços oferecidos e valorizar sua autoestima, no lugar apenas de proporcionar alguma distração.

O trabalho profissional se deu de forma a utilizar espaços de debate para o fortalecimento de reivindicações referentes às necessidades da pessoa, com os grupos de convivência fortalecendo o papel social do idoso. Segundo o Código de Ética do Assistente Social (BRASIL, 1993), o papel do profissional aglutina leitura crítica da realidade e capacidade crítica das condições materiais de vida e a identificação das respostas existentes no âmbito do Estado e da Sociedade.

Este capítulo teve como finalidade abordar a inserção dos idosos no grupo de SCFV, tendo com estratégia a inclusão social para trabalhar com as vulnerabilidades sociais. Identificou-se que o processo de participação nos grupos significou, para os idosos, uma forma de (re)inserção social, pois, em sua grande maioria, quando chegam à velhice, enfrentam sérios problemas, decorrentes das perdas de amigos, de parentes, do trabalho, do reconhecimento social entre outros. A inserção dos idosos nos grupos de convivência possibilitou-lhes inúmeras descobertas, sendo que somente o fato deles saírem de casa e integrarem-se a projetos coletivos abriu-lhes um leque de novas possibilidades de direitos, novos projetos de vida e, principalmente, a possibilidade de maior autonomia.

Por fim, confirmou-se esta hipótese, que através da inclusão social foi possível inserir os idosos nos grupos, trabalhando os vínculos familiares, direitos sociais, assim como a autoestima, o cuidado com a saúde, e sempre que necessário terem contato com a rede sociofamiliar e a rede socioassistencial. Por serem idosos em situação de vulnerabilidade social, percebeu-se que trabalhar esses eixos com os usuários foi importante, assim como foi necessário estimular vivências coletivas, a boa relação com o outro, privilegiando a convivência intergeracional, de modo a fortalecer os vínculos familiares e comunitários, e prevenir riscos sociais como o isolamento. Com a realização das atividades que trataram do processo de envelhecimento, de ser pessoa idosa, das perdas e ganhos advindos com a idade, foram proporcionados espaços de reflexão, debate e vivências que permitiram novas experiências, desenvolver habilidades, capacidades, novas motivações, e possibilitaram a construção de projetos de vida.

Ressalta-se que essa hipótese se confirma, pois, com o desenvolvimento da autonomia da pessoa idosa, por meio de situações que proporcionaram a realização de atividades que potencializarão suas capacidades pessoais de produções, de escolhas e decisões, valorizou-se experiências de independência, fortalecendo a autoestima, a identidade, o sentimento de liberdade e a sensação de domínio e controle sobre a própria vida, e enfrentar as vulnerabilidades sociais com mais estabilidade. Para dar continuidade ao relato do trabalho com os idosos, o próximo capítulo enfoca o acompanhamento do familiar de idosos.

4 ACOMPANHAMENTO DOS IDOSOS DO GRUPO TEIA DA AMIZADE

Este último capítulo versa sobre o acompanhamento⁴ dos idosos, inseridos no grupo de SCFV. A vulnerabilidade social dos idosos foi abordada pela estagiária de Serviço Social através do acompanhamento individual desses indivíduos.

Com este acompanhamento foi possível encaminhar os idosos, integrando-os em serviços da rede de serviço do município. Este contato foi realizado através de telefonemas e reuniões com a rede socioassistencial diante das demandas apresentadas pelos usuários do SCFV. Frente à realidade presenciada, considera-se que esse contato inicial e a experiência adquirida com a rede nos forneceram resultados satisfatórios na garantia dos direitos dos idosos atendidos e de aprendizados profissionais.

Haverá situações em que uma quantidade menor de participantes favorecerá o desenvolvimento do grupo. Esse cuidado tem por objetivo assegurar a qualidade e a efetividade do trabalho no serviço, principalmente no que diz respeito ao necessário acompanhamento dos usuários que compõem os grupos (BRASIL, 2016, p. 14).

Com a inserção dos mesmos no grupo de SCFV, foi necessário realizar este acompanhamento, o qual foi familiar, grupal e individual, com o objetivo de trabalhar os vínculos familiares e os encaminhamentos necessários. Segundo o Caderno de Orientações (BRASIL, 2016, p. 08):

No tocante à proteção social básica, o referenciamento visa, sobretudo, tornar factível a articulação dos demais serviços ao PAIF. Tal articulação possibilita a operacionalização e a organização do atendimento e/ou acompanhamento das famílias dos usuários do SCFV e dos participantes de outros programas, projetos e benefícios da proteção social básica. Assim, é preciso que as unidades que ofertam tais serviços estejam referenciadas ao CRAS e que sejam estabelecidos fluxos de encaminhamento e de repasse de informações sobre as famílias entre o PAIF e esses serviços.

Esse processo ocorreu através da necessidade apresentada pelos idosos diante das vulnerabilidades sociais. Uma delas foi a do abandono, caracterizada pela negligência de violação de direitos. Para Minayo (2005, p. 29):

⁴ Entende-se que o acompanhamento está ligado ao PAIF, mas em razão dos idosos estarem inseridos nos SCFV, diante das realidades presenciadas, houve a necessidade do acompanhamento, o qual é realizado junto com o SCFV, tanto nos grupos, como individual e também familiar.

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 necessite 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 desprestigiar a identidade, dignidade e autoestima.

A estagiária acompanhou diversos casos de negligência como uma das expressões de vulnerabilidades sociais. Dentre elas encontra-se:

Neste dia foi realizada uma visita na casa de um dos idosos que vêm participando do grupo. O motivo da visita foi para acompanhamento familiar, pois seu filho é dependente químico. Na casa mora o idoso e seu filho, o qual pega o dinheiro do idoso, e por ser muito agressivo nenhum familiar procura o idoso (Trecho extraído de diário de campo do dia 06/06/2016).

Diante deste contexto, reflete-se sobre a medida protetiva, pois entende-se que a proteção ao idoso e a possibilidade de afastamento do filho da residência vai fortalecer os vínculos do idoso com demais familiares (filhos, noras e netos). Além do filho pegar o dinheiro do pai, ele também maltrata quem se aproxima do idoso.

Nas situações em que se fez necessário a intervenção, a estudante agiu de forma a atender a demanda do usuário para 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”.

No intuito de preservar a dignidade das pessoas idosas, o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03) estabeleceu especial proteção aos maiores de 60 (sessenta) anos, por parte do Estado, o qual assegura que o idoso é sujeito de direitos, devendo ser posto a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante ou constrangedor. Mioto (1997, p.125) afirma 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”. Em outro trecho do diário de campo, foi realizada uma visita de acompanhamento familiar na casa da nora do mesmo idoso.

Questionando a nora sobre os demais filhos, a mesma informou que desde que a esposa do idoso faleceu, há 6 anos, os mesmos não se procuraram

mais. A nora faz a leitura de que o motivo que os afasta do pai é o filho do idoso que mora com ele, que tem uma postura agressiva. O filho é dependente químico. Já foi internado, mas retornou para casa do pai. O rapaz já foi agressivo até mesmo com os técnicos dos serviços de saúde e assistência (Trecho extraído de diário de campo dia 06/06/2016).

Com isso levantou-se a possibilidade de afastar o filho da residência do idoso. Ele vem conturbando o convívio de seu pai, e os filhos do idoso não o visitam, porque o filho que mora na casa é dependente químico, e acaba sendo agressivo com os familiares, violando a tranquilidade do lar. Entende-se que os danos são cometidos por pessoas que exercem prevalência sobre outras. A utilização de álcool e drogas (pelo filho) também concorre para a ocorrência de atos agressivos. Assim, há certas pessoas que são consideradas mais frágeis e, por isso, a atuação do Estado é imprescindível para a preservação da incolumidade delas.

O art. 226, §8º, da CF/88 estabelece que “O Estado assegurará a assistência à família na pessoa de cada um dos que a integram, criando mecanismos para coibir a violência no âmbito de suas relações” (BRASIL, 1988). As pessoas maiores de 60 anos são adjetivadas como idosas e tidas como vulneráveis nos relacionamentos, em virtude de suas condições físicas e mentais, e precisam ser amparadas pela sociedade e pelo Estado (Diniz, 2010). O Estatuto do Idoso elenca direitos dos idosos e almeja o respeito desses. No entanto, prevê mecanismos para proteção dos idosos em casos de violação de direitos e exposição a prejuízos (BRAGA, 2005).

Portanto abordar, analisar e intervir no contexto familiar em função dos vínculos familiares fragilizados constitui-se 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. Enquanto equipe do CRAS, foi necessário, além de observar essas demandas, dar encaminhamento, para a possibilidade de se aplicar uma medida protetiva contra o filho, uma vez que se conhece a realidade em que o idoso está inserido.

A gestão territorial demanda do CRAS um adequado conhecimento do território, a organização e articulação das unidades da rede socioassistencial a ele referenciadas e a coordenação da acolhida, inserção, encaminhamento e acompanhamento dos usuários. Portanto, a rede socioassistencial deverá ser organizada por meio de uma oferta integrada de serviços, programas, projetos e benefícios, a fim de cobrir riscos e vulnerabilidades (BRASIL, 2016, p. 07).

Essa organização se dá através do trabalho em equipe e multiprofissional, mantendo o diálogo e o contato para a realização dos encaminhamentos. Esses contatos muitas vezes eram realizados por telefonemas e reuniões. O preenchimento do plano de acompanhamento familiar era um instrumento utilizado a cada encaminhamento ou contato com os idosos, o qual mantinha informações sobre o idoso.

[...] o acompanhamento familiar consiste em um conjunto de intervenções, desenvolvidas de forma continuada, a partir do estabelecimento de compromissos entre famílias e profissionais, que pressupõem a construção de um Plano de Acompanhamento Familiar - com objetivos a serem alcançados [...] (BRASIL, 2016, p. 13).

O trabalho de acompanhamento não termina quando o idoso é encaminhado, uma vez que ocorre continuamente. É necessário acompanhar o idoso, assim como acompanhar os encaminhamentos realizados e descrever as atividades aplicadas aos sujeitos.

Outro acompanhamento foi o de um idoso que vive sozinho, e antes de entrar no grupo o contato familiar era muito raro. O idoso apresentava problemas de saúde e um pouco de deficiência visual. Com o processo de inserção do idoso no grupo, e com o acompanhamento familiar resgatando esse convívio, o contexto social/familiar mudou.

Neste dia de estágio foi realizada uma visita na casa do idoso, o qual faz parte do grupo de idosos SCFV do projeto de estágio. O objetivo da visita foi a demanda encaminhada pelo Poder Judiciário pedindo que a assistente social realizasse uma visita para comunicar o idoso que foi suspensa a tutela de urgência que determinava o abrigo temporário do idoso. Outrossim, também foi solicitado para que fosse realizado um envio de um relatório no prazo de 60 dias, informando a atual situação do idoso (Trecho extraído de diário de campo dia 20/05/2016).

O trabalho de acompanhamento em rede socioassistencial desse idoso ocorria de forma contínua, com visitas domiciliares, encaminhamentos para o Poder Judiciário e para a rede de saúde do município. Por seu contexto vulnerável, o idoso seria institucionalizado, mas, com o trabalho em equipe e contato com a família, o contexto modificou-se.

A modificação do contexto se deu através de acompanhamento, visita domiciliar e contato telefônico com o idoso e com seus filhos: “Neste dia de estágio

realizei a visita domiciliar na casa da filha de um dos idosos que vem participando do SCFV, vinculado ao meu projeto de estágio, e também vem sendo acompanhado por mim e pela equipe do CRAS” (Trecho extraído de diário de campo dia 04/11/2015). Sendo um dos 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 (BRASIL, 1993).

A inserção do idoso no grupo, com acompanhamento, foi fundamental para resgatar os vínculos familiares. Como resultado desse processo de acompanhamento, o idoso não foi institucionalizado, e a família se responsabilizou por acompanhar o idoso quando fosse possível. Todos os casos acompanhados foram diferentes, mesmo se repetindo algumas vulnerabilidades sociais, mas cada família tem a sua história, sua cultura, e por isso o desenvolvimento e a utilização dos instrumentos foram diferentes.

Portanto, intervir no contexto familiar⁵ e analisar funções dos vínculos familiares fragilizados apresenta-se como uma tarefa complexa e difícil, uma vez que a família atual pode ser vista como um desafio, com problemas de ordem cultural, econômica, ética, social e política. Enquanto estagiária, obtive o conhecimento da realidade social através das técnicas e instrumentos do acompanhamento, exercendo um papel importante ao realizar os encaminhamentos. Conforme Yamamoto (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”.

Como estagiária foi preciso estar atenta aos problemas em que o sujeito expressava, sempre pensando na qualidade de vida do idoso durante os processos de trabalho. Com os processos de trabalho realizados, foi necessário desenvolver estratégias, a fim de que o idoso criasse forças para alterar a situação em que se encontrava. Miotto (1997, p. 125) diz que “[...] assim torna-se prioritário que a família

⁵ 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 ideia dos modelos cristalizados para se refletir as possibilidades em relação ao futuro (MIOTTO, 1997, p. 128).

perceba que a mudança de sua vida depende muito da sua participação em movimentos reivindicatórios organizados, em busca de melhores condições de vida”.

Ainda sobre o caso do idoso que foi acompanhado e que seria institucionalizado, com o contato com a rede familiar, a qual se comprometeu em auxiliar o idoso sempre que possível, o contexto mudou. Isso porque a família foi colocada como foco principal em todo o processo de trabalho, assim como o idoso e sua filha perceberam a mudança familiar necessária e a importância da participação dos mesmos no SCFV, em reuniões e contatos telefônicos, durante o processo de acompanhamento.

Em outra visita na casa da filha do idoso, ela disse que vai ajudar seu pai. O seu marido vai pintar a sua casa no final de semana e vai deixar a lenha picada, para que o idoso não se machuque ao realizar essa tarefa. Ela vai limpar a casa do idoso e organizar o que precisar, e quando possível vai acompanhar o seu pai em exames médicos [...] (Trecho extraído de diário de campo dia 14/03/2016). 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.

Durante a realização dos acompanhamentos, ficou claro que é importante deixar o idoso fazer suas atividades, desde que não saia de seus limites, dito de outra forma: “[...] vou fazer o que meu pai não pode fazer, pois também não tenho muito tempo [...]” (Parte do diário de campo do dia 14/03/2016). Assim, é importante ter esse cuidado, pois se tirar todas as atividades do idoso ele não vai se sentir bem. É preciso preservar as suas capacidades.

Segundo a CF/88 no art. 229: “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” (BRASIL, 1988). Também o Estatuto do Idoso prevê esse amparo social sob a 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).

Com a realização do acompanhamento, a família está responsável pelo idoso, assim como o Poder Público está ofertando o SCFV. Com esses dois eixos (família e poder público) trabalhando juntos, o resultado foi a não institucionalização. Mesmo o idoso sendo informado que não seria mais institucionalizado, o Poder Judiciário pediu que fosse realizado o acompanhamento do idoso e o envio de relatórios em sessenta dias sobre a realidade do mesmo. “Outrossim, foi solicitado pelo Poder Judiciário o envio de um relatório, no prazo de 60 dias, informando a atual situação do idoso” (Trecho extraído de diário de campo dia 20/05/2016). Entende-se que o trabalho profissional esteve ligado à rede socioassistencial, e que o acompanhamento também foi uma demanda vinda do Poder Judiciário, pois ambos estavam realizando o acompanhamento.

Para a elaboração do relatório⁶, foi preciso realizar em conjunto o estudo social, o qual foi a proposição essencial da ação, intervenção e parecer profissional da assistente social, e que faz parte do cotidiano profissional. Cabe ressaltar que o relatório social é o resultado do estudo social. A realização do relatório ocorreu através da utilização dos instrumentos técnico-metodológicos utilizados durante a realização do parecer social: a entrevista, a visita domiciliar, a observação e o acompanhamento.

A elaboração de relatórios é uma atividade que registra e sintetiza o trabalho realizado pelo serviço, devendo possuir um profissional formalmente responsável por sua elaboração, ainda que possa contar com a colaboração dos demais profissionais do SCFVI. Os relatórios podem ser denominados de Plano de Trabalho ou outra denominação usualmente utilizada (BRASIL, 2012, p. 39).

Considera-se que o assistente social está investido de um saber/poder que pode ser convertido em verdade e servir como prova nos autos e que, de uma maneira ou de outra, exerce o poder simbólico e a ele está submetido.

⁶ Entende-se que o laudo/relatório ficou mais rico de informações porque são de casos de idosos que já são acompanhados pelo serviço. Com isso já se tem o conhecimento do usuário e um vínculo, o que facilita o processo de realização dos processos de trabalho. Enquanto estagiária, ao serem realizados os laudos/relatórios, foi mais tranquilo realizar as visitas e laudos/relatórios já conhecendo os idosos. Claro que nem sempre os idosos já são conhecidos pela equipe, mas no caso mencionado no trabalho, esses sim foram acompanhados. Assim como em outros casos ocorridos no estágio, alguns idosos que não eram acompanhados pela equipe passaram a ser acompanhados, a pedido do Poder Público, após a realização dos relatórios/laudos. E é por esses motivos que laudo e relatório são fundamentados e comentados ao logo do trabalho, pois fizeram parte do acompanhamento ao longo do estágio.

Segundo Batista (1992), esta aproximação com o mundo real é o “laudo” mais aparente da ação do serviço social. “É aquele que se efetiva por aproximações – em resposta a questões imediatas, postas de partida, muitas vezes, soluções provisórias e imediatas” (BATISTA, 1992 p. 90). Silva (2000) pontua que, quando o assistente social é acionado para elaborar um parecer social, a demanda que lhe é apresentada se situa em torno da produção de conhecimento acerca da vida de sujeitos sociais para subsidiar as decisões de outro.

O relatório social ou laudo é a apresentação descritiva e interpretativa de uma situação ou expressão da questão social enquanto objeto de intervenção profissional. O laudo ou relatório fica mais completo e bem descritivo quando um caso é acompanhado. Para muitos idosos que faziam parte do grupo, o poder Judiciário vinha pedindo acompanhamento. Com as vulnerabilidades sociais apresentadas, era de suma importância ter um acompanhamento e encaminhamento de laudos e relatórios.

Sendo o acompanhamento um processo continuado, todos os idosos foram acompanhados nos grupos e através de visitas domiciliares. Outro caso de acompanhamento que apresentou necessidade de encaminhamento foi de uma idosa. Durante um dos encontros foi trabalhado alguns dos direitos dos idosos. No desenrolar da atividade, uma idosa relatou: [...] meu maior sonho é poder aprender a ler e a escrever [...] (Trecho extraído de diário de campo dia 23/10/2015). Por serem idosos em situação de vulnerabilidade social, quando ouviu-se a palavra sonho sentiu-se a necessidade de realizar alguns encaminhamentos. Segundo Fernandes (2014, p. 09):

Será que o nosso idoso conhece a sua política? Sabemos que nossos idosos não têm informações sobre estas questões, por isso cabe aos profissionais dos programas de terceira idade inserir esses conteúdos, pois temos certeza de que as políticas para o idoso só avançarão se houver mobilização dos profissionais e dos idosos numa parceria de cidadania participativa.

Percebeu-se que idosos têm seus sonhos, mas, por inexistência de mobilizações e explicações a respeito desses direitos, muitos deles não se realizam. Dando continuidade aos acompanhamentos, em uma visita domiciliar do dia 30/10/2015, a idosa relatou novamente a vontade de aprender a ler. “Ao chegar no CRAS, entrei em contato com a Secretária de Educação do município. Expliquei o caso da idosa, a qual gostaria de aprender a ler.” (Trecho extraído de diário de

campo dia 30/10/2015). Fui informada que no município existe Educação de Jovens e Adultos (EJA), ou do Brasil Alfabetizado, dos quais a idosa poderia começar a participar [...]” (Parte do diário do dia 09/11/2015). Como resultado desse acompanhamento, a idosa foi encaminhada para iniciar os estudos no EJA, tendo seu sonho, o qual é seu direito, se tornando realidade.

Percebe-se que o processo de acompanhamento e encaminhamento foi lento, pois em meio a um acompanhamento são realizadas muitas atividades dentro do processo de trabalho. Desta forma, nem sempre todas as demandas de vulnerabilidades sociais são observadas ou mencionadas ao mesmo tempo. Com isso, cabe ressaltar a importância do trabalho em rede e com a equipe, pois facilita o trabalho e acelera os resultados.

Em um dos dias de estágio, uma agente de saúde do município fez contato e indicou um idoso para fazer parte do grupo: “Hoje uma das agentes de saúde ligou para o CRAS relatando o caso de um idoso, que não era assistido pelo CRAS, que se apresentava em situação de vulnerabilidade social, o qual estava sofrendo negligências familiares”. Com o encaminhamento foi realizada busca ativa e o idoso foi inserido no grupo, que realizou o acompanhamento. Isso só foi possível devido ao trabalho em rede. Segundo as Orientações Técnicas do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Pessoas Idosas:

O encaminhamento de pessoas idosas para participação em serviço de convivência deve ser realizado pelo CRAS, pois cabe ao CRAS a gestão do território e, dentre suas ações, a articulação da rede socioassistencial a ele referenciada e dos serviços ofertados. Compete ainda ao CRAS a promoção do acesso dos usuários aos serviços de proteção social básica e a inclusão da família do usuário em acompanhamento [...] (BRASIL, 2012 p. 32).

Com os idosos participando do SCFV, facilita o acompanhamento pela rede socioassistencial. O trabalho sendo realizado no coletivo qualifica os atendimentos e os resultados são mais rápidos e positivos. Segundo Teixeira (2013, p. 174):

O trabalho em equipe implica várias modalidades de trabalho em grupo e de acompanhamento, desde os grupos socioeducativos para família e seus representantes, núcleos socioeducativos como espaço de escuta, de acolhimento, de fala, de reflexão, de discussões, de aprendizagem; aos lúdicos, de socialização, de convivência com crianças, adolescentes, jovens e idosos que demandam oficinas de reflexões, reuniões, palestras, campanhas socioeducativas, dentre outros.

O trabalho realizado com os idosos no SCFV esteve sempre ligado à equipe e à rede. Sempre que se realiza algum encaminhamento deve-se acompanhar todo o processo. Nos encontros dos grupos, dentro do possível, era perguntado ao idoso como foram realizados os encaminhamentos. Assim como foi importante o contato com a rede depois do encaminhamento, saber se o idoso compareceu ao local, o que ele se comprometeu em fazer ou levar também é importante. Esse trabalho com o contato da rede faz com que o idoso se sinta mais empoderado ao realizar seus compromissos. Com isso, o risco de ocorrer mal entendido ou repasse de informações incorretas é menor, assim como a todo o momento pode-se reforçar os avisos, pois o idoso está ligado à rede.

Como todo o grupo era acompanhado, percebeu-se que nem todos tinham o Cadastro Único dos Programas do governo Federal (CADÚNICO). Sendo assim, todos os participantes do SCFV foram mobilizados e encaminhados a realizar o CADÚNICO, para ter acesso a um Número de Inscrição Social- NIS, sendo possível, através dele, o acesso ao Programa Bolsa Família (PBF). Com todos os idosos com o número do NIS, o processo de acompanhamento fica registrado e disponível na Rede SUAS e em outros sistemas.

Banco de dados de usuários e organizações deve ser previsto desde a implantação do SCFVI, pois são instrumentos essenciais para o desenvolvimento do monitoramento, acompanhamento e avaliação do Serviço. As informações que deverão ser registradas e sistematizadas são aquelas oriundas das atividades desenvolvidas no Serviço e devem ser encaminhadas ao técnico de referência do CRAS de forma periódica. (BRASIL, 2012, p. 39).

Todas as atividades realizadas foram repassadas para o sistema, desde visitas domiciliares, acompanhamentos, encontros grupais entre outros.

Hoje foi realizado o grupo de SCFV. Depois do grupo realizei um atendimento individualizado e duas visitas domiciliares. Após isso, registrei no sistema do SUAS todos os processos de trabalho realizados com os idosos, inclusive de quem participou no grupo e o motivo que demandou o atendimento e visita domiciliar (Trecho extraído de diário de campo dia 25/05/2016).

Para a realização do acompanhamento é importante a realização da evolução do plano de acompanhamento, uma vez que as informações não se perdem e cria-se um histórico de encaminhamentos e acompanhamento realizados.

Percebeu-se que o acompanhamento foi muito importante no trabalho realizado com os idosos em situação de vulnerabilidades sociais. Esse conjunto de intervenções desenvolvidas em serviços continuados possibilitou aos idosos espaços onde foi possível refletir sobre sua realidade, além de construírem novos projetos de vida, tornando suas relações familiares e sociais mais fortes. Esses processos de trabalho ocorreram com base em pressupostos éticos, diretrizes teórico-metodológicas, conhecimento do território e dos idosos e de suas famílias.

Assim, considera-se que esta hipótese foi confirmada, pois, com a realização dos acompanhamentos foi possível enfrentar situações de vulnerabilidade social. Previu-se a ocorrência de riscos e violação de direitos, identificou-se e estimularam-se as potencialidades das famílias, garantindo seguranças de assistência social e promovendo o acesso ao idoso e seus membros a seus direitos. Todo esse processo aconteceu com a inserção dos idosos nos grupos e com acompanhamento, realizando possíveis encaminhamentos para trabalhar as vulnerabilidades sociais, fortalecendo os vínculos familiares e sociais dos idosos atendidos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das descobertas e vivências como estagiária de Serviço Social no CRAS de Sobradinho – RS, a profissional em formação, durante os quatro níveis de

estágio, teve como predominância em seu trabalho o aprendizado sobre a identificação e o acompanhamento de vulnerabilidades sociais de idosos. No trabalho realizado com a equipe do CRAS e com a rede, pode-se observar e intervir em meio à Política de Assistência Social, de forma a trabalhar o acesso aos direitos sociais e realizar possíveis encaminhamentos dos idosos que se encontravam em situação de vulnerabilidades sociais.

O trabalho realizado enquanto estagiária possibilitou visualizar as vulnerabilidades sociais através de visitas domiciliares e busca ativa, o que contribuiu para que os direitos sociais da pessoa idosa fossem visibilizados. O processo de inserção dos idosos no grupo de SCFV ocorreu através de coordenação grupal, trabalhando os vínculos familiares e os direitos sociais.

Ao observar e analisar o público-alvo do primeiro nível de estágio curricular obrigatório, percebeu-se a grande demanda de idosos que estavam em situação de vulnerabilidade social e que não estavam inseridos em nenhum serviço e programa ofertado pelo CRAS. A ação inicial foi estudar o Estatuto do Idoso e a Política Nacional do Idoso. Verificou-se que é dever da família, Estado e sociedade civil atender o idoso, assim como trabalhar o acesso à garantia de seus direitos sociais. O estudo também permitiu o aprofundamento do conhecimento sobre a legislação protetiva do idoso.

Com esse entendimento, o projeto de estágio foi elaborado no sentido de trabalhar as vulnerabilidades sociais apresentadas diante do contexto social dos idosos. Através das realizações das visitas domiciliares foi possível conhecer a realidade social e familiar. Com isso percebeu-se a grande fragilização dos vínculos familiares e a ausência de políticas sociais. Com a busca ativa de idosos realizada junto com a visita domiciliar, foi possível mobilizar os idosos para que eles fossem inseridos no SCFV.

A inserção dos idosos do grupo ocorreu através de contato com a rede socioassistencial e equipe do CRAS. Feita a análise da situação de cada idoso, foi possível trabalhar nos grupos os vínculos familiares e sociais, os direitos e deveres dos idosos. Com a coordenação de grupo também foi possível desenvolver habilidades do processo de trabalho, como escuta sensível, organização dos encontros, realização de encaminhamentos a partir da observação de algumas demandas, manter o sigilo e ética profissional, preencher os planos de acompanhamentos, e trabalhar em equipe.

Ao desenvolver essas habilidades, percebeu-se a necessidade de acompanhar os idosos, tanto no grupo, na família, como individualmente. Esse processo de acompanhamento foi possível porque os idosos já estavam inseridos no serviço. E com o acompanhamento facilitou os processos de encaminhamentos, assim como os fortalecimentos dos vínculos sociais e familiares e o reconhecimento dos direitos.

Portanto, a partir da trajetória de estágio aqui exposta, e respondendo ao problema do projeto de TCC “Como foi trabalhada a vulnerabilidade social de idosos pela estagiária de Serviço Social no Serviço de Convivência de Fortalecimento de Vínculo – CRAS, do município de Sobradinho – RS?”, pode-se afirmar que foi através da visita domiciliar e busca ativa, inserindo os idosos no grupo de SCFV, e no grupo fortalecendo os vínculos, trabalhando os seus direitos, realizando encaminhamentos necessários, e fazendo acompanhamentos.

O estágio desenvolvido no CRAS durante dois anos foi fundamental para a formação profissional, sendo possível unir a teoria com a prática. Todo o processo de formação foi fundamental em todos os atendimentos, entrevistas, encontros grupais e encaminhamentos realizados.

Conclui-se com o sentimento de dever cumprido, mas com a visão de que, como futura profissional, há muito que trabalhar e lutar pela garantia de direitos, que o trabalho teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo estão ligados, e para um bom desenvolvimento do fazer profissional, essas três categorias devem ser trabalhadas juntas nas expressões da questão social, e especialmente nas vulnerabilidades sociais.

REFERÊNCIAS

ALIVINO, Andreilcy Barba; LIMA, Herlandes Mata. Exclusão e inclusão social nas sociedades modernas: um olhar sobre a situação em Portugal e na União Europeia. *In: Serv. Soc. Soc.*, São Paulo, n. 106, p. 219-240, abr./jun. 2011.

ALMEIDA, Luciane; AZEVEDO Rosemeiry Capriata de Souza, REINERS, Annelita Almeida Oliveira; SUDRÉ, Mayara Rocha Siqueira. Cuidado realizado pelo cuidador familiar ao idoso dependente, em domicílio, no contexto da estratégia de saúde da família. *In: Texto Contexto - Enferm. Florianópolis*, vol. 21, n.3, pp. 543-548, 2012.

AMARO, Maria Inês. **Urgências e emergências do serviço social**. Lisboa: Universidade Católica, 2012.

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

AREOSA, Silvia 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.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa/Portugal: Edições 70, LDA, 1977.

BATISTA, M.V. A produção do conhecimento social contemporâneo e sua ênfase no Serviço Social. *In: Cadernos ABESS*, nº 05, São Paulo: Cortez, 1992.

BENJAMIN, Alfred. **A entrevista de ajuda**. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

BENJAMIN, Alfred. **A entrevista de ajuda**. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

BRAGA, Pérola Melissa Vianna. **Direitos do Idoso**: de acordo com o estatuto do idoso. São Paulo: Quartier Latin, 2005.

BRASIL, Maria Glauciria Mota. **A ética na profissão como estética da existência**. *In: Serviço Social & Sociedade*. Ano XXII, março 2001.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 19 jun. 2017.

BRASIL. Lei n, 8.662, de 07 de junho de 1993. **Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8662.htm>. Acesso em: 26 mai. 2017.

BRASIL. Lei n. 10.741, de 1 de outubro de 2003. **Dispõe sobre o Estatuto do Idoso**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/leis/2003/L10.741.htm>. Acesso em: 22 mar. 2017.

BRASIL. Lei n. 8.742, de 07 de dezembro de 1993. **Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8742.htm>. Acesso em: 22 mar. 2017.

BRASIL. 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**.

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8842.htm>. Acesso em: 23 mar. 2017.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS. **Caderno de orientações**. Serviço de proteção e atendimento integral à família e serviço de convivência e fortalecimento de vínculos. Brasília: Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome, 2016.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004**. Brasília, 2004.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/Suas**. Brasília, DF, 2005.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações técnicas para o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para as Pessoas Idosas**. Brasília: MDS, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Resolução CNAS nº 109, de 11 de novembro de 2009.

BRUNO, Marta Regina Pastor. Cidadania não tem idade. *In: Revista serviço Social & Sociedade*. São Paulo, Ed Cortez, ano XXIV, nº 75, p. 74-83, setembro de 2003.

COMPARATO, Fábio Konder. **A afirmação histórica dos Direitos Humanos**. 6.ed. São Paulo: Saraiva, 2000.

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

DALMOLIN, Indiara Sartori; [et al]. A importância dos grupos de convivência como instrumento para a inserção social de idosos. *In: Revista Contexto e Saúde*. V. 11, n. 20. Rio Grande do Sul, 2011.

DALRIO, Maria Cristina. MIRANDA, Danilo Santos de. [coordenação geral Áurea Eleotério Soares Barroso]. **Perspectiva social do envelhecimento**. São Paulo: Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social: Fundação Padre Anchieta, 2009.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. Direito de família. 24 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

FAGUNDES, Dienefer. **Relatório Descritivo Processual I**. Estágio Supervisionado em Serviço Social III. Curso de Serviço Social. Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC. Santa Cruz do Sul, 2015a.

_____, Dienefer. **Relatório Descritivo Processual II**. Estágio Supervisionado em Serviço Social IV. Curso de Serviço Social. Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC. Santa Cruz do Sul, 2016a.

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

FALEIROS, Vicente de Paula. **Uma análise dos direitos da pessoa idosa**. Brasília, UnB, 2010.

FERNANDES, Matos Priscila. **O idoso e a assistência familiar: uma abordagem da família cuidadora economicamente dependente do idoso**. 2014. Disponível em: <<http://www.castelobranco.br/sistema/novoenfoque/files/07/14.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2017.

FERREIRA, Anderson Jackle; MACHADO, Letícia Rocha. Inclusão digital de idosos: desenvolvendo potencialidades. *In*: FERREIRA, Anderson Jackle [et al]. **Inclusão digital de idosos: à descoberta de um novo mundo**. Porto Alegre, EDIPUCRS, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, Reges Chagas. (Des) caminhos do trabalho em grupo. *In*: IAMAMOTO, Marilda Vilela [et al]. **Metodologias e técnicas do Serviço Social**. Brasília: Sesi – DN, 1996.

GONÇALVES, Leandro. **Consequências que acarreta o processo de institucionalização da pessoa idosa 2010**. 31 f. Dissertação (Instituição Politécnico de Beja) *Escola Superior de Educação de Portugal*, 2010. Disponível em: <<http://www.cpihts.com/PDF%2006/Leandro%20Gon%C3%A7alves.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

GUERRA, Yolanda. A Instrumentalidade no trabalho do assistente social. *In*: **Cadernos do Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais**, “Capacitação em Serviço Social e Política Social”, maio de 2007. Disponível em: <<http://www.cedeps.com.br/wp-content/uploads/2009/06/Yolanda-Guerra.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

HUNTER, B. H. **Social exclusion, social capital, and indigenous australians: measuring the social costs of unemployment**, Centre for Aboriginal Economic Policy Research. Discussion Paper, n. 204, p. 1 - 41, 2000.

IAMAMOTO, Marilda Villela, **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo, Cortez, 2000.

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

JANCZURA, Rosane. Risco e Vulnerabilidade Social? *In*: **Revista textos e contextos**. V.II, n 2. Porto Alegre, ago/dez 2012, p. 201/308.

KOWARICK, Lúcio. Sobre a vulnerabilidade socioeconômica e civil — Estados Unidos, França e Brasil. *In*: **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 18, n. 51, p. 61-85, 2003.

LEWGOY, A. M. B.; SILVEIRA, E. M. C. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. *In: Revista textos & contextos*. Porto Alegre, v. 6, n. 2, p. 233 – 251. Porto Alegre: 2007.

LEWIN, Kurt. **Dinâmica e gênese dos grupos**. São Paulo: Livraria Duas Cidades, 1991.

LIMA, R.C.T; MIOTO. R.C.T. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco: sistematização de um processo investigativo. *In: Revista Textos & Contextos*, Porto Alegre v. 8 n.1 p. 22-48. jan./jun. 2009.

MARTINELLI M. L.. (Coord). O uso de abordagens qualitativas na pesquisa em Serviço Social. *In: NEPI Caderno*, n.1. São Paulo: PUCSP, 1994.

MAY, Tim. **Pesquisa social: questões, métodos e processos**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

MESTRINER, M. L. **O Estado entre a filantropia e a assistência social** 2. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

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.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. O trabalho de redes como procedimento de intervenção profissional: O desafio da requalificação dos serviços. *In: Revista Katálysis*, v.5, n.1, Florianópolis,2002, p. 51-58.

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

MIOTO, Regina Célia Tamaso. Trabalho com famílias: um desafio para assistentes sociais. *In: Revista Virtual Textos e Contextos*, n. 3, 2002, p. 1 a 15.

MONTEIRO, Simone Rocha da Rocha. O marco conceitual da vulnerabilidade social. *In: Sociedade em Debate*, Pelotas, 17(2): 29-40, jul.-dez./2011.

PAÚL, Constança; FONSECA, António. **Envelhecer em Portugal**. Lisboa: Climepsi Editores, 2005.

PAZ. A.A; SANTOS, B.R.L; EIDT. O. R; Vulnerabilidade e envelhecimento no contexto da saúde. *In: Acta paulista de enfermagem*. São Paulo. Vol. 19, n. 3 (jul./ago. 2006), p. 338-342.

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

PEREIRA, William César Castilho. Nas trilhas do trabalho comunitário e social: teoria, método e prática. 2. ed. Belo Horizonte: Vozes; PUCMINAS, 2001.

PÉREZ LUÑO, Antonio Enrique (Coord.). **Derechos humanos y constitucionalismo ante el tercer milenio**. Madrid: Marcial Pons, 1996.

PRADO, Tania Maria Bigossi do. **Participação**: um estudo sobre idosos. 2006. 228 f. Dissertação (Mestrado em Política Social). Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. Espírito Santo, 2006.

SANTOS, Claudia.; NORONHA, Karine. O estado da arte sobre os instrumentos e técnicas na intervenção do assistente social - uma perspectiva crítica. *In*: GUERRA, Yolanda.; FORTI, Valeria (Org.). **Serviço Social**: temas, textos e contextos. Coletânea nova de Serviço Social. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2006.

SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. **Instrumentos e técnicas em serviço social**: elementos para uma rediscussão. Dissertação (Mestrado). Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 1994.

SCWANKE, Carla Helena Augusta; PEREIRA, Adriane Miró Vianna Benke; SCHNEIDER, Rodolfo Herberto. Contextualizando a geriatria e a gerontologia no século 21. *In*: DALLEPIANE, Loiva Beatriz (org.). **Envelhecimento Humano**: campo de saberes e práticas em saúde coletiva. Ijuí: Ed. Unijuí, 2009.

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

SHEPPARD, Michael. **Social work and social exclusion**: the idea of practice. Aldershot: Ashgate, 2006.

SILVA, Ângela; GUIMARÃES, Gleny Terezinha Duro; ANCHIETA, Viviane Luzia Prestes; HIRAI, Wanda Griep, A prática profissional do serviço social português. *In*: **Revista Textos & Contextos**, v. 5, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/1039/818>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

SILVA, L. R.F. Da velhice à terceira idade: o percurso histórico das identidades atreladas ao processo de envelhecimento. *In*: **História, Ciências, Saúde**. v. 15, n. 1, – Manguinhos. Rio de Janeiro. p.155-168, jan.-mar. 2008.

SILVA, M, Um novo fazer profissional. CFEES – ABEPSS – CEAD/NED – UnB. **O trabalho do assistente social e as políticas sociais**. Brasília: UnB, 2000.

SIQUEIRA, Luiz Eduardo Alves de. **Estatuto do Idoso de A a Z**. 2º ed. Aparecida, SP: Idéias e Letras, 2004.

SOUSA, Charles Toniolo. A prática do Assistente Social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. *In*: **Revista Emancipação**, v. 8, n.1. Ponta Grossa/PR: UEPG, 2008, p. 119 - 132.

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

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.*

TEIXEIRA, Solange M. Redes e intersetorialidade nas políticas sociais: reflexões sobre sua concepção na política de assistência social. *In: **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 114 - 127, jan./jun. 2013.*

TORO, A., Jose Bernardo; WERNECKM Nísia Maria Duarte. **Mobilização Social: um modo de construir a democracia e a participação.** Brasília: Ministério do Meio Ambiente, Recursos Hídricos e Amazônia Legal, Secretaria de Recursos Hidricos, Associação Brasileira de Ensino Agrícola Superior – ABES, UNICEF, 1996. Disponível: <http://www.aracati.org.br/portal/pdfs/13_Biblioteca/Publicacoes/mobilizacao_social.pdf>. Acesso: 15 mai. 2017.

TRINDADE, R. L.; KOURMOWYON, E. Um novo olhar para a questão dos instrumentos técnico-operativos em Serviço Social. *In: **Revista Serviço Social & Sociedade**, ed. Especial. São Paulo, ano XV, n. 67, p. 145-158, 2001.*

TRINDADE, Rosa Lúcia Prédes. **Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do serviço social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais.** Brasília: Temporalis, 2004.

UNFPA – Fundo de População das Nações Unidas. **Envelhecimento no Século XXI: celebração e desafio.** 2012. Disponível em: <https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Portuguese-Exec-Summary_0.pdf>. Acesso em: 26 mai. 2017.

VIEIRA, Balbina Ottoni. **História do serviços: Contribuições para a construção de sua teoria.** Rio de Janeiro: Agir, 1977.

YASBECK, Maria Carmelita. Globalização, precarização das relações de trabalho e Seguridade Social. *In: **Cadernos ABONG**, [s.1], n. 19, out. 1997.*

ZIMERMAN, D.; OSÓRIO, L. O. **Como trabalho com grupos.** Porto Alegre: Artmed, 1997.