CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

Daiane Ferreira Fagundes

INFORMAÇÃO COMO GARANTIA DE DIREITOS SOCIAIS: VIVÊNCIA DE ESTÁGIO EM SERVIÇO SOCIAL NO CRAS DE PASSO DO SOBRADO-RS

Santa Cruz do Sul/RS

2018

Daiane Ferreira Fagundes

INFORMAÇÃO COMO GARANTIA DE DIREITOS SOCIAIS: VIVÊNCIA DE ESTÁGIO EM SERVIÇO SOCIAL NO CRAS DE PASSO DO SOBRADO - 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 Dra. Eunice Maria Viccari.

Santa Cruz do Sul/RS
2018

Daiane Ferreira Fagundes

INFORMAÇÃO COMO GARANTIA DE DIREITOS SOCIAIS: VIVÊNCIA DE ESTÁGIO EM SERVIÇO SOCIAL NO CRAS DE PASSO DO SOBRADO - RS

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

Prof. Dra. Eunice Maria Viccari

Professora Orientadora – UNISC

Prof.ª Dra. Maira Meira Pinto

Professora Examinadora – UNISC

Prof. Me. Marta Von Dentz

Professora Examinadora - UNISC

Santa Cruz do Sul/RS

2018

Ao meu avô “Boléia”, homem de grande exemplo e que lá do céu me guia e ampara.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus por guiar meus passos e me dar forças para chegar até aqui.

Agradeço de coração à minha família, que me deu suporte para conseguir enfrentar a correria cotidiana nesses quatro anos e meio de graduação, afinal, precisei conciliar estudos, trabalho e vida social. Mãe, obrigada pela preocupação de sempre, pela comida “quentinha” a qual esperava minha chegada à noite após as aulas. Ao meu pai por me buscar de carro nas noites frias no centro de meu município, afinal moro no interior com muito orgulho, e, chegar quase meia noite em casa foi tarefa árdua. Obrigada por tudo o que fizeram e continuam fazendo por mim. Amo muito vocês!

Ao meu avô que hoje está no céu, obrigada pela motivação, sua neta é alguém “estudada” atualmente. Orgulho-me assim, em ser a primeira da família a receber um “canudo”.

Obrigada aos meus professores, de toda a minha trajetória de estudos, desde os primórdios, na minha alfabetização até os do período da academia, certamente formaram a minha base intelectual e contribuíram para o meu desenvolvimento pessoal e profissional.

Desta forma, agradeço à minha professora orientadora do nível I de estágio, Simone, e, à professora Eunice, orientadora dos estágios nos níveis II, III e IV. Meu agradecimento muito especial a Eunice, que continuou a me incentivar nessa caminhada, tendo em vista que foi minha orientadora de TCC. Agradeço à prof.ª Maira, a qual foi minha orientadora no Projeto de TCC, além de ter sido uma das primeiras pessoas com a qual tive acesso ao iniciar a graduação, de primeira mão foi a porta voz da definição do curso com a disciplina Introdução ao Serviço Social, do papel do profissional, dentre outros pressupostos importantes que me fizeram embarcar e permanecer lutando na concretização do almejado sonho. À prof.ª Marta, atual coordenadora do curso de Serviço Social e que pode contribuir muito com o seu saber, sempre muito dedicada e ética.

Quero seguir os ensinamentos de vocês e poder assim me espelhar e ser uma profissional tão competente quanto vocês são. Serei para sempre grata!

Às minhas supervisoras de estágio, Cilene e Bárbara. Bem como à equipe hospitaleira do CRAS de Passo do Sobrado que muito bem me acolheu em meu estágio curricular obrigatório e que ainda vem me dando amparo profissional atualmente no estágio extracurricular. A experiência vivenciada foi e está sendo muito válida e todo o arcabouço prático levarei para a vida profissional.

Enfim, venci o cansaço, a vontade de sair com os amigos nas horas “vagas”, mas foi por uma boa causa, aliás, ótima! Tudo pela realização de meu sonho em me graduar na profissão que com muito amor decidi seguir.

Obrigada meu Deus por essa grande conquista!!!

Mas é preciso ter força.
É preciso ter graça,
É preciso ter sonho sempre
Quem tem na pele esta marca
Possui a estranha mania
De ter fé na vida
(Milton Nascimento)

RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso tem como foco a informação à garantia dos direitos às famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família do município de Passo do Sobrado–RS. Esse processo deu-se a partir da vivência de 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: “De que maneira os direitos sociais foram informados e/ou garantidos, através da informação, às famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família pela estagiária de Serviço Social no período de agosto de 2016 a julho de 2017 no CRAS de Passo do Sobrado – RS?” As hipóteses criadas para responder a esta pergunta estiveram voltadas para o trabalho que a estagiária realizou utilizando-se de instrumentais que fundamentaram sua práxis: Aprimoramento teórico através da dimensão teórico metodológica, entrevista, visita domiciliar (busca ativa), com base na análise de conjuntura e encontros grupais e acompanhamento, tendo em vista o processo socioeducativo. Neste trabalho foram problematizados temas como política de Assistência Social, direitos sociais, Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, Programa Bolsa Família, PAIF, dentre outros. As visitas domiciliares, e o desenvolvimento dos encontros grupais com o suporte de material informativo realizados pela estagiária foram de fundamental importância para se trabalhar as vulnerabilidades sociais decorrentes principalmente da pobreza e (des) informação dos usuários sobre seus direitos. Ressalta-se assim, que as hipóteses desse TCC conforme desenvolvimento das argumentações foram confirmadas. A experiência possibilitou à assistente social em formação muitos aprendizados, tendo em vista a práxis profissional, bem como salienta-se a satisfação em fazer parte da equipe do CRAS.

Palavras-Chave: Famílias Beneficiárias do Programa Bolsa Família; Informação, Direitos Sociais.

ABSTRACT

This Course Completion Work focuses on information to guarantee the rights to beneficiary families of the Family Grant Program of the municipality of Passo do Sobrado-RS. This process was based on the experience of compulsory curricular internships in Social Work (levels I, II, III and IV), carried out at the Reference Center for Social Assistance (CRAS). The research of this work has as problem: "In what way social rights were informed and / or guaranteed, through the information factor, to the beneficiary families of the Family Grant Program by the Social Work trainee from August 2016 to July 2017 in the CRAS de Passo do Sobrado – RS?" The hypotheses created to answer this question were focused on the work the trainee performed using instruments that substantiated his practice: Theoretical improvement through the theoretical methodological dimension, interview, home visit (active search), based on the analysis of conjuncture and group meetings and follow-up, in view of the socio-educational process. In this work, subjects such as Social Assistance policy, social rights, Single Registry for Social Programs of the Federal Government, Family Grant Program, PAIF, among others, were problematized. The home visits, and the development of group meetings with the support of informative material carried out by the trainee were of fundamental importance to work on the social vulnerabilities mainly due to the poverty and (dis) information of the users about their rights. It is emphasized that the hypotheses of this TCC according to the development of the arguments were confirmed. The experience enabled the trainee social worker to learn a lot, in view of professional practice, as well as the satisfaction of being part of the CRAS team.

Keywords: Beneficiary Families of Bolsa Família Program; Information, Social Rights.

LISTA DE ABREVIATURAS

ABEPSS	Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
CADÚNICO	Cadastro Único dos Programas do Governo Federal
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social
NOB /SUAS	Norma Operacional Básica
PAIF	Proteção e Atendimento Integral à
PBF	Família Programa Bolsa Família
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PSB	Proteção Social Básica
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....12
PARTE I – PROJETO DE TCC.....14
1. PROBLEMÁTICA.....14
1.1 Origem do problema de TCC.....14
1.2 Fundamentação teórica da categoria central de análise.....17
1.3 Hipóteses.....19
1.3 Objetivos.....20
1.4.1 Objetivo Geral.....20
1.4.2 Objetivos específicos.....20
1.5 Revisão de Literatura sobre a temática.....21
2. METODOLOGIA.....26
PARTE II – RESULTADO E ANÁLISE DOS DADOS.....31
1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E O ESTÁGIO NO CRAS.....31
2 A IMPORTÂNCIA DA DIMENSÃO TEÓRICO METODOLÓGICA NA INFORMAÇÃO À GARANTIA DOS DIREITOS SOCIAIS AOS USUÁRIOS.....38
3 ANÁLISE DE CONJUNTURA E A SUA RELEVÂNCIA NO CONHECIMENTODA REALIDADE SOCIAL DAS FAMÍLIAS BENEFICIÁRIAS DO PBF.....47
4 A INFORMAÇÃO SOBRE A GARANTIA DOS DIREITOS SOCIAIS ATRAVÉS DE UM PROCESSO SOCIOEDUCATIVO.....59
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....67
REFERÊNCIAS.....69

INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) tem como tema famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família, tendo em vista que no decorrer do período de estágio da acadêmica, este foi o foco primordial.

Destaca-se que os usuários acompanhados durante o período de estágio curricular obrigatório se encontravam em situação de vulnerabilidade social, decorrente da pobreza, à (des) informação. O aspecto principal acerca do assunto condiz com o acesso aos direitos sociais que necessariamente precisam ser dialogados com o público alvo, no que atinge a efetivação dos mesmos. O contexto em que os direitos sociais foram dialogados vincula-se a Política de Assistência Social como um direito do cidadão e dever do Estado, ao qual corresponde ao art. 6º da Constituição Federal de 1988.

A acadêmica de Serviço Social realizou em seu estágio curricular obrigatório no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de Passo do Sobrado - RS, acompanhamento de 07 (sete) famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família - PBF. Famílias essas, residentes da comunidade de Rincão dos Haas, um território específico do interior do município, no período de agosto de 2016 a julho de 2017.

Para tanto, lembra-se que o trabalho do profissional assistente social com as famílias beneficiárias do PBF desenvolve-se através da organização e execução de atividades socioeducativas, acompanhamento das condicionalidades que implica em realizar visitas domiciliares, preenchimento de registros, avaliação das justificativas e dos recursos apresentadas pelos beneficiários.

A realização deste trabalho foi de suma importância para a assistente social em formação, no que se refere à construção do processo de aprendizagem do exercício profissional, no qual deve-se levar em conta as dimensões do processo de trabalho: ético político, técnico operativo e teórico metodológico. Desta forma, foram possibilitadas intervenções, formas participativas e instrumentais operativos, fatores estes de suma importância na práxis profissional. Para além disso, oportunizou a estagiária o ato de planejar, executar e avaliar uma ação, enquanto formas de desenvolver projetos sociais como parte da experiência profissional.

Do ponto de vista da organização, lócus de estágio, o trabalho foi importante no sentido em que este veio ao encontro com o atendimento realizado no Centro de

Referência da Assistência Social – CRAS. Este visou reforçar ações, ou melhor, trabalhar com ações que não são desenvolvidas na totalidade no equipamento em questão.

O presente trabalho foi constituído em de duas partes. A Parte I que refere-se a Problemática do Trabalho de Conclusão de Curso e a Parte II que trata sobre a metodologia a qual foi organizada em três capítulos que de uma forma geral abordam o resultado e análise dos dados.

PARTE I – PROJETO DA PESQUISA

1. PROBLEMÁTICA

1.1 Origem do problema de TCC

O tema escolhido para o desenvolvimento desta pesquisa de TCC é: Famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF), tendo em vista que no decorrer do período de estágio da acadêmica, este foi o foco primordial.

O aspecto principal acerca do assunto condiz com o acesso aos direitos sociais que necessariamente precisam ser dialogados com o público alvo, no que tange a efetivação dos mesmos. O contexto em que os direitos sociais foram dialogados vincula-se a Política de Assistência Social como um direito do cidadão e dever do Estado, ao qual corresponde ao art. 6º da Constituição Federal de 1988.

A acadêmica realizou acompanhamento de 07 (sete) famílias beneficiárias do PBF da comunidade de Rincão dos Haas, um território específico do interior de Passo Do Sobrado/RS, no período de agosto de 2016 a julho de 2017.

Além disso, pode-se dizer que o PBF é regido por um caráter normativo e burocrático, que tem certo controle dos beneficiários através do cumprimento das condicionalidades. Com isso o autor Carnelossi (2016) cita:

> Tais programas de transferência de renda focalizados e condicionados carregam consigo a armadilha que os transformam em verdadeiros sistemas executores de critérios e penalidades com códigos de controles, regras e mecanismos que lhe são próprios, cuja tecnicidade garante a “organização da fila”para recebimento de benefícios, além de focalizar e buscar ativar os mais pobres (p. 132).

Para tanto cabe lembrar que o trabalho do profissional assistente social com as famílias beneficiárias deste Programa deu-se através da organização e execução de atividades socioeducativas, acompanhamento das condicionalidades, que implica em realizar visitas domiciliares, preenchimento de registros, avaliação das justificativas e dos recursos apresentadas pelos beneficiários.

A realização deste trabalho foi de suma importância para a assistente social em formação, no que se refere a construção do processo de aprendizagem do

exercício profissional, no qual deve-se levar em conta as dimensões do processo de trabalho: ético político, técnico operativo e teórico metodológico. Desta forma, foram possibilitadas intervenções, formas participativas e instrumentais operativos, fatores estes de suma importância na práxis profissional. Para, além disso, oportunizou a estagiária o ato de planejar, executar e avaliar uma ação, enquanto formas de desenvolver projetos sociais como parte da experiência profissional.

Do ponto de vista da organização, lócus de estágio o trabalho foi importante no sentido em que este veio ao encontro com o atendimento realizado no CRAS. Este visou reforçar ações, ou melhor, trabalhar com ações que não são desenvolvidas na totalidade no equipamento em questão.

O equipamento CRAS, no qual a assistente social em formação se inseriu em seu estágio curricular obrigatório teve vinculação direta no que diz respeito a elaboração do trabalho em pauta, pois contribui para o aprimoramento de experiências, conhecimentos e vivências através da articulação da teoria e da prática profissional.

O CRAS em destaque localiza-se em Passo do Sobrado–RS tem como função prioritária, dentre outras a oferta e execução de serviços da Proteção Social Básica (PSB), operacionalizada através do (SUAS) para pessoas residentes em áreas de vulnerabilidade e risco social, com centralidade na família.

A Proteção Social Básica objetiva prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Seus programas, projetos, serviços e benefícios, destinam-se à população em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação e, ou, fragilização de vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento social. Através da efetivação da Proteção Social Básica, são desenvolvidos no CRAS o Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV).

Na concepção da estagiária, é coerente dizer que foram identificados no serviço indicativos de deficiência de informação prestadas aos usuários, tais como: período de atualização cadastral do PBF e outras especificidades referentes aos critérios de adesão ao benefício (renda per capita permitida), bem como das exigências de cumprimento das condicionalidades que se relacionam ao Programa, visando a manutenção do benefício.

Além disso, identificou-se a necessidade de reforçar a orientação a estas famílias sobre seus direitos sociais, bem como a informação sobre a possibilidade de aderir a outros benefícios através do Cadastro Único

Outro aspecto analisado foi a deficiência de registros de atendimentos deste público beneficiário. Esse fator impossibilitou a coleta concreta de dados destas famílias, tendo em vista não apenas o cumprimento das condicionalidades, como também o montante de famílias beneficiárias pelos serviços no equipamento CRAS de Passo do Sobrado.

Assim, é cabível trazer que o objeto de intervenção identificado se traduziu na necessidade de informação, orientação e acompanhamento através do PAIF às famílias beneficiárias do PBF.

Com o objetivo de “transformar essa realidade social” que a estagiária construiu subsídios para a realização de seu projeto de intervenção, o qual a compete no estágio de nível II.

A partir de então, tendo o projeto de intervenção em “mãos” no nível seguinte de estágio o executou conforme sua elaboração e planejamento, tendo em vista principalmente os critérios como justificativa, objetivos, metas, metodologia, sem deixar de seguir a rigor o cronograma de atividades.

Para suprir com as atividades pensadas e dar conta prioritariamente dos anseios e demandas de usuários em situação de maior vulnerabilidade social, a estagiária realizou uma delimitação de território de abrangência para realização destas, sendo assim uma localidade do interior do município, contendo 07 (sete) famílias integrantes.

No que se trata da execução do referido projeto, foram possibilitadas intervenções, formas participativas e instrumentais operativos que são de suma importância na práxis profissional. Além de uma experiência profissional é uma forma do estagiário planejar, executar e avaliar uma ação, enquanto formas de desenvolver projetos sociais.

Cabe retomar a questão da informação, tendo em vista sua importância como forma de socializar direitos sociais com vista a garanti-los, passando então a fomentar o aspecto sujeito enquanto ser atuante e/ou participativo na sociedade.

Assim sendo, o problema de pesquisa surgiu através da realização dos estágios. Este se constituiu principalmente por meio dos níveis III e IV (elaboração e execução do Projeto de Intervenção). A partir destes pressupostos o problema de

pesquisa elencado foi: De que maneira os direitos sociais foram informados e/ou garantidos, através do fator informação, às famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família pela estagiária de Serviço Social no período de agosto de 2016 a julho de 2017 no CRAS de Passo do Sobrado - RS?

1.2 Fundamentação teórica da categoria central de análise: Direitos Sociais

Passamos a discorrer sobre a fundamentação teórica desta pesquisa, com o objetivo de aprimorar os conhecimentos acerca da prática desenvolvida pela acadêmica.

Com isso, podemos trazer de que a categoria central de análise deste trabalho é direitos sociais, tendo em vista que durante o processo de estágio da autora este se manteve como foco. O alvo deste contexto se deve a viabilização dos direitos no que se trata de maiores esclarecimentos as famílias, bem como a melhor forma de acessá-los.

Ao pensar num contexto histórico vale destacar que a partir do Movimento de Reconceituação ocorrido na década de 1970, mudaram-se decisivamente os rumos da profissão de assistente social. A partir disso o debate das relações sociais nos marcos do capitalismo começa a tomar forma e com isso a política social passar a ganhar maior visibilidade, tendo em vista o espaço de luta pela garantia dos direitos sociais (FALEIROS, 1990 apud MIOTO; NOGUEIRA, 2013).

Cabe trazer de que foi através do marco legal: Constituição Federal de1988 que o debate com referência a intervenção profissão, tendo em vista a política social foi instaurada concretamente. Entretanto este processo se evidenciou com o surgimento de dispositivos legais que foram implantados através da Seguridade Social, como a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), bem como o Projeto Ético-Político Profissional (MIOTO; NOGUEIRA, 2013).

Desta forma fica nítida a importância da promulgação da Constituição Federal de 1988 para a incorporação do ideário dos direitos sociais, definido através de valores éticos, no que diz respeitos aos assistentes sociais. “Assim como a garantia da proteção social universal sob a responsabilidade do Estado, especialmente no campo da saúde e da assistência social.” (MIOTO; NOGUEIRA, 2013 p. 64).

No entanto, posteriormente a promulgação da LOAS em 1993 estabeleceu-se normas e critérios organizacionais da assistência social, a qual é tida como direito. Desta forma, pode-se citar conforme o artigo primeiro da LOAS que:

> A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. (PNAS, 2004).

Os direitos sociais, enquanto constitutivos têm um importante papel na sociedade, pois quando esta questão vem à tona, estamos enfatizando as formas de relação que são estabelecidas, tendo em vista o movimento de lutas incessantes por concretizá-los, até porque são reconhecidos por lei e garantidos pelo Estado. Assim sendo, conforme Couto (2006):

> A introdução dos direitos sociais como enunciadores da relação entre Estado e sociedade está vinculada a um projeto de Estado social, constituindo-se em um novo patamar de compreensão dos enfrentamentos da questão social, incorporando às conquistas dos direitos civis e políticos. (p. 33).

A partir disso pode-se dizer que os direitos sociais devem ser providos pelo Estado e evidenciam a igualdade entre as classes. A autora, assim cita:

> [...] os direitos sociais são exercidos pelos homens por meio da intervenção do Estado, que é quem deve provê-los. [...] Esses direitos vêm se constituindo desde o século XIX, mas ganharam evidencia no século XX. Ancoram-se na ideia de igualdade, que se constitui numa meta a ser alcançada, buscando enfrentar as desigualdades sociais. (COUTO, 2006, p. 35).

Os direitos têm relevante papel na contemporaneidade e ao discuti-los, “coloca em xeque as formas de relação que são estabelecidas, tornando tenso o movimento por vê-los reconhecidos em lei, protegidos pelo Estado e [...] explicitados na vida dos sujeitos concretos.” (COUTO, p. 35, 2006).

Ibidem (2006, p.38) “aponta que compreender o movimento que constrói os direitos, [...] torna-se fundamental para pensá-lo como estratégia de enfrentamento das desigualdades sociais”.

A partir disso “compreender que a criação, a negação, a expansão e a retração dos direitos são constituintes de um processo, onde participam os mais diferentes sujeitos sociais” (COUTO, 2006, p. 38).

Os direitos não foram criados da “noite para o dia”, instituíram-se através de movimentos de lutas de classes, especialmente a trabalhadora, tendo em vista a contradição capital x trabalho eminente do sistema capitalista. Desta forma, Couto (2006) afirma:

> Foi com a consolidação do capitalismo, e na relação contraditória entre as demandas do capital e as dos trabalhadores que se criaram as condições objetivas para a identificação das lutas das classes trabalhadoras para ser incluído nas suas pautas de reivindicações o acesso a esses direitos. Direitos esses que vão se expandindo na medida em que determinada fatia da sociedade tem força e legitimidade para acessar a eles, pois são direitos históricos, ou seja, nascidos em certas circunstâncias, caracterizadas por lutas em defesa de novas liberdades contra velhos poderes e nascidos de modo gradual, nem todos de uma vez e nem de uma vez por todas. (p. 37).

Pode-se assim dizer que a concretização dos direitos depende da intervenção estatal, tendo em vista as condições econômicas para serem garantidos. Através da execução e bom funcionamento das políticas públicas que estes são materializados.

“Essa [...] dependência das condições econômicas tem sido a principal causa dos problemas da viabilização dos direitos sociais”. Pois, são entendidos apenas como produto de um processo político, sem expressão da materialidade concreta das políticas sociais (Ibidem, 2006).

Por fim, para que os sujeitos tenham por garantidos seus direitos de fato, deve-se desenvolver programas, projetos e serviços que visem suprir com suas demandas/necessidades, pensando na fragmentação das políticas públicas num âmbito geral. Através da materialização das dimensões ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa que o profissional assistente social poderá garantir a efetividade de suas ações na perspectiva do alcance da autonomia e emancipação dos sujeitos.

1.3 Hipóteses

I. A acadêmica de Serviço Social informou sobre a garantia dos direitos sociais às famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família, na medida em que a mesma intensificou seus estudos e apropriações teóricas acerca da temática. A

apropriação teórica se deu através de pesquisas bibliográficas, que ocorreram anteriormente e durante o processo socioeducativo e participativo com os beneficiários. Parte-se do pressuposto que foi com base na apropriação teórica que ocorreu o processo informacional acerca dos direitos sociais.

II. A acadêmica de Serviço Social informou sobre a garantia dos direitos sociais às famílias beneficiárias do PBF, uma vez que a mesma realizou uma análise de conjuntura da realidade social econômica e cultural das famílias. Esta análise tornou-se concreta através de visitas domiciliares, bem como a acolhida praticada por meio das entrevistas. As visitas domiciliares ocorreram predominantemente com o enfoque de busca-ativa dos beneficiários a fim de buscar o comparecimento desses nos encontros grupais de famílias desenvolvidos pela acadêmica. A partir deste instrumental foi possível verificar aspectos da realidade destas famílias.

III. A acadêmica de Serviço Social informou às famílias beneficiárias do PBF sobre a garantia dos direitos sociais, através de um processo socioeducativo acerca das possibilidades de acesso aos direitos informados. Por meio, principalmente, dos encontros mensais entre os integrantes do grupo foi possível fortalecer o processo participativo com vista ao assunto em questão.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo Geral:

Compreender a efetivação de direitos sociais através do trabalho desenvolvido pela estagiária de Serviço Social.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- Refletir sobre a compreensão da acadêmica, tendo em vista o aprimoramento a cerca das informações dialogadas com os usuários.
- Identificar as vulnerabilidades sociais das famílias a partir de suas realidades cotidianas;

- Analisar o processo socioeducativo adotado para a garantia e acesso aos direitos dos beneficiários do Programa Bolsa Família.

1.5 Revisão de literatura sobre a temática

A revisão de literatura irá tratar sobre o tema desse TCC, ou seja, sobre as famílias beneficiárias do PBF.

A família, de uma maneira geral, pode ser compreendida como um relevante foco da intervenção profissional do assistente social desde o início da profissão. Ou seja, o alvo da atuação profissional tem sido predominantemente o trabalho voltado às famílias em todo o espaço ocupacional.

> O reconhecimento da importância da família no contexto da vida social está explícito no artigo 226, da Constituição Federal do Brasil, quando declara que a "família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado", endossando, assim, o artigo 16, da Declaração dos Direitos Humanos, que traduz a família como sendo o núcleo natural e fundamental da sociedade, e com direito à proteção da sociedade e do Estado. No Brasil, tal reconhecimento se reafirma nas legislações específicas da Assistência Social – Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, Estatuto do Idoso e na própria Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, entre outras (PNAS 2004).

Chama-se assim atenção para a necessidade do trabalho com famílias, pois esta unidade tem o papel de proteger, promover cuidados, dentre outros fatores. Contudo, para isso a família precisa que o Estado lhe dê subsídios para superar fragilidades, fortalecer vínculos familiares e comunitários para que possam ser protagonistas de si mesmos.

> Os assistentes sociais trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões quotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública etc. Questão social que, sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a ela resistem e se opõem (IAMAMOTO, 2000, p. 27).

No que se refere ao projeto profissional em pauta, que é considerado projeto societário, está baseado em fundamentos referentes à construção da cidadania, entre eles podem ser citados o reconhecimento da liberdade, o compromisso com a autonomia e a emancipação política social dos indivíduos, reconhecendo estes

como ser social. Outras questões permeiam este compromisso profissional, como a competência e o aprimoramento profissional, com formação acadêmica qualificada e com os serviços prestados (NETO; BARROS, 2014, p. 22).

É com base nesta perspectiva que deve-se partir para a contextualização da revisão de literatura desta pesquisa, a qual tem por tema famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família, tendo em vista a situação socioeconômica na qual se encontram.

Com a finalidade de trabalhar com questões contextuais das famílias beneficiárias do PBF, cabe ressaltar por meio de análise que a grande maioria destas se encontra em desvantagem social não apenas no que tange à questão econômica. Conforme Petersen (2007, p. 27) “o distanciamento do acesso à educação de qualidade, a serviços de saúde, a tecnologia, são faces da pobreza que se acentuam juntamente com a desigualdade econômica.”

Se tratando da PSB, os serviços deverão ser ofertados e executados diretamente no CRAS, responsável pela organização e oferta dos serviços no âmbito da gestão local no SUAS. Com isso deve-se levar em consideração de que as famílias beneficiárias do PBF estão diretamente vinculadas ao PAIF, as quais devem ser acompanhadas com informações e orientações para que superem fragilidades que lhes afetam.

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS nº 109/2009), o PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso a direitos e o usufruto deles e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida.

Com base na temática posta, pode-se evidenciar o trabalho famílias beneficiárias do PBF identificação de demandas muitas vezes emergentes, ou seja, latentes das necessidades advindas dos usuários desta política social. Para melhor entender esta problemática, é cabível trazer o conceito do PBF:

> O Programa Bolsa Família (PBF) é atualmente o principal programa de enfrentamento da pobreza no Brasil e seus bons resultados estão relacionados com as transferências de renda, que reduzem os níveis de pobreza e desigualdade e com o seu caráter transversal, que possibilita uma atuação mais coordenada e integrada com as demais políticas sociais no acompanhamento das condicionalidades e oferta de programas complementares (CURRALERO; ALONSO, 2011, p.02).

O PBF foi criado pela Lei 10.836 em 09 de janeiro de 2004 e regulamentado pelo Decreto 5.209 de 17 de setembro de 2004. Segundo (ABREU, 2011, p. 42): “O PBF é um programa estratégico de transferência direta de renda com condicionalidades, que beneficia famílias em situação de pobreza e pobreza extrema, o qual se situa no âmbito da Estratégia Fome Zero”. O referido Programa possui por objetivos:

> Combater a fome, a pobreza e as desigualdades por meio da transferência de um benefício financeiro associado à garantia do acesso aos direitos sociais básicos – saúde, educação, assistência social e segurança alimentar; promover a inclusão social, contribuindo para a emancipação das famílias beneficiárias, construindo meios e condições para que elas possam sair da situação de vulnerabilidade em que se encontram (SILVA; LIMA, 2010, p.37 apud ABREU, 2011, p. 43).

O PBF está associado à garantia do acesso aos serviços sociais básicos de saúde, educação, assistência social e segurança alimentar, cujo objetivo é promover a inclusão social das famílias beneficiárias pela oferta de meios e condições para que estas possam sair da situação de vulnerabilidade social em que se encontram.

Podemos considerar como critérios de elegibilidade do PBF atender famílias extremamente pobres que possuam renda per capita mensal de até R$ 85,00 por pessoa, independentemente de sua composição familiar e idade dos membros da família. Além disso, pretendem alcançar também famílias pobres que possuam renda per capita mensal entre R$ 85,01 e R$ 170,00, desde que estejam inseridos nesse núcleo familiar gestantes, nutrizes ou crianças e adolescentes de 0 a 17 anos de idade.

A partir desses critérios podemos trazer o perfil das famílias beneficiárias do PBF, de uma maneira geral.

De acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), a transferência de renda tem como objetivo promover o alívio imediato na pobreza. As condicionalidades buscam reforçar o acesso a direitos sociais básicos nas áreas de educação, saúde e assistência social. Já as ações e os programas complementares objetivam o desenvolvimento das famílias, de modo que os beneficiários consigam superar a situação de vulnerabilidade (BRASIL, 2006).

> Vale ressaltar que a pobreza, no país, e, portanto, a desigualdade social, é histórica, estrutural e multidimensional. Dessa forma, a história evidencia que a pobreza é, também, fruto de um processo de colonização que tinha por objetivo a exploração das riquezas minerais e vegetais do país que

> estava submetido ao capital externo, o que, de fato, proporcionou o enriquecimento somente dos que estavam no poder. Neste aspecto, a pobreza e a desigualdade social carregam dimensões culturais, sociais, econômicas e históricas, fato que coloca em questão inúmeros desafios para atuação do assistente social. (STECHI, 2013, P. 168).

Conforme pesquisa de campo de (LEMOS; RIBEIRO, 2012) a situação vivenciada e descrita pelas famílias beneficiárias se traduz nos seguintes argumentos:

> [...] as famílias responderam que não conseguem suprir suas necessidades humanas básicas, como alimentação, higiene, vestuário, transporte e etc. Isto porque para a inclusão no benefício é calculado a renda bruta, sem considerar os descontos, são consideradas as particularidades das famílias, seus gastos cotidianos, suas necessidades, se possuem moradia ou residem de aluguel, dentre outras (p. 86 – 87).

Diante disso, percebe-se que a “institucionalização e a operacionalização das políticas sociais contemporâneas têm impactado na materialidade dos serviços e benefícios sociais, de modo a delimitá-los em consonância com a tendência mundial da lógica de acumulação de capital” (CARNELOSSI, p.130, 2016).

O PBF é exemplo da execução de política social, o qual compete ao assistente social primazia no âmbito da política de assistência social.

Através deste contexto e conforme Ibidem (2016, p. 137) os profissionais em pauta:

> Têm suas atribuições assinaladas pelos seguintes imperativos: organizar atividades socioeducativas de ativação, preencher registros, incorporar documentos comprobatórios de ocorrência e sua motivação, avaliar as justificativas apresentadas nos recursos pelos beneficiários, arquivar a documentação que comprova as justificativas alegadas e emitir parecer com a fundamentação da decisão de aplicação ou não das sanções previstas etc.

O autor através disso, destaca que:

> Diante da robotização do social e do controle dos mais pobres, coloca-se o desafio de assegurar no cotidiano do exercício profissional do assistente social ações que se materializam numa direção social em sintonia com os direitos e deveres constantes no Código de Ética profissional, na lei de regulamentação da profissão — Lei n. 8.662/1993 — e com os valores/princípios universais reconhecidos pela política de assistência social. Em presença do antagonismo de valores entre o PBF, a política de assistência social e o Código de Ética do Serviço Social, é desafiador construir e qualificar estratégias de atuação nas quais prevaleça a autonomia profissional frente às imposições de modelos tecnicistas de

> execução dessas políticas sociais focalizadas e condicionadas (Ibidem, p. 141)

Percebe-se então que é incessante a busca pela materialização dos direitos sociais, tendo em vista o Código de Ética Profissional, mesmo tendo por meio de operacionalizar um mecanismo burocrático, o qual é o CADÚNICO para Programas Sociais e em contrapartida o PBF.

Stechi (2013, p. 172), conforme o assunto cita:

> Para o desenvolvimento de um trabalho social que vá ao encontro das reais necessidades das famílias beneficiárias do PBF e vislumbre a proteção social para além da transferência de renda, de modo a oportunizar o acesso às políticas públicas e aos direitos sociais, é necessário conhecer a realidade do território em que vivem tais famílias, bem como, suas vulnerabilidades, potencialidades, fragilidades, riscos sociais, cultura, histórias de vida e relações sociais, indicadores essenciais para o direcionamento da atuação profissional.

Sob esse enfoque, “os profissionais devem trabalhar para construir, com as famílias beneficiárias, um trabalho coletivo, no sentido de torná-las pertencentes ao território em que vivem, criando uma identidade no espaço em questão, de modo que os objetivos sejam comuns e que todos os membros familiares”, bem como a comunidade e a rede de serviços sejam também considerados pertencentes ao processo. (Ibidem, p. 187).

Assim sendo, é que se pode criar um conjunto de habilidades e técnicas que permitam desenvolver ações profissionais junto à população usuária, com vistas à apreensão crítica dos processos sociais numa perspectiva de totalidade, respondendo de forma eficaz as demandas postas.

2. METODOLOGIA

A pesquisa para o Serviço Social está intrínseca ao processo histórico da profissão em seu processo de formulação, prática e construção social, com isso “as práticas de pesquisa nada mais eram do que uma forma de organizar e manter o status quo” (NETO; BARROS, 2014, P. 17). Assim sendo, a pesquisa nesta área tem relevante importância, pois é através deste meio que se tem respaldo para conhecer a realidade social de determinado usuário, etc. Para isso é válido dizer que:

> Serviço Social, como profissão histórico-social, apresenta-se e assume compromisso com a classe trabalhadora e os sujeitos históricos que vivem sob as mazelas da sociedade capitalista. Utiliza-se da pesquisa para fazer uma leitura de realidade e construir, além de conhecimento científico, propostas de intervenção (Ibidem, p. 25).

Na contemporaneidade a finalidade da pesquisa em Serviço Social mudou, o sujeito é pesquisado tendo em vista seu contexto na sociedade. Com isso, Neto; Barros (2014) cita:

> Desta forma, é fundamental a interpretação entre sujeito e objeto na pesquisa em Serviço Social. Como citado, a pesquisa atribuía ao sujeito pesquisado o “fim” de objeto. Hoje, na discussão dentro da profissão e na pesquisa, reconhece-se o sujeito pesquisado como ser histórico e social, partícipe dessa realidade ao qual faz parte e que, além de construí-la, sofre todos seus reflexos desumanizantes (p. 25).

Com isso, os autores fazem referência entre o sujeito e sua realidade social, cultural e econômica, com isso abordam:

> Então, compreende-se que o nosso objeto de pesquisa é a própria realidade do sujeito inserido na sociedade e junto a ela, a questão social. É importante lembrar que, nesta relação está intrínseco o pesquisador, que partícipe deste processo, não se apresenta como sujeito neutro [...] (Ibidem, p. 25).

Com isso, é notável o quão a pesquisa se faz relevante no âmbito do Serviço Social, tendo em vista a garantia de direitos que só poderá se efetivar de forma concreta se houverem indícios de um estudo com ênfase na realidade social, econômica e cultural do público alvo, tendo em vista a intervenção (processo de trabalho do profissional).

O método desta pesquisa, tendo em vista a grande área do conhecimento, ciências sociais aplicadas, tem enfoque no crítico e dialético, no que tange diretamente as expressões da questão social. Com isso, essa se relaciona ao projeto de trabalho de conclusão de curso.

Como a pesquisa científica utiliza-se de métodos científicos para sua validação, a utilização do método dialético crítico em Serviço Social qualifica o processo investigativo, pois esse método contempla o equilibrar das condições subjetivas e objetivas, o movimento contraditório de constituição dos fenômenos sociais contextualizados e interconectados à luz da totalidade (PRATES, 2003).

O método dialético, conforme Zago (2011, p. 111) "é uma tentativa de pensar o mundo integrando as diferentes esferas contraditórias do real. Pressupõe-se que pensar dialeticamente seja pensar por contradições."

Ao partir do pressuposto de que estamos realizando uma pesquisa de caráter dialético crítico, a qual visa compreender a realidade social em sua totalidade, a pesquisa se enquadra na metodologia qualitativa, que exige do pesquisador um conhecimento geral aprofundado da realidade.

A pesquisa qualitativa busca descrever objetivos, as experiências sociais dos sujeitos, bem como conhecer o cotidiano destes. Assim sendo, "se queremos conhecer o modo de vida temos que conhecer as pessoas" (MARTINELLI, p. 14, 1994).

Com base nisso, pode-se dizer que o pesquisador tem suas percepções, sejam elas culturais, valores, dentre outros. O pesquisador tem seus traços culturais, sua subjetividade, e isto é considerado importante. Suas interpretações enquanto pesquisador não podem fugir às suas concepções de homem e de mundo.

A pesquisa qualitativa pode ser definida, conforme Córdova (2009, p. 32- 33):

> A pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc. Os pesquisadores que adotam a abordagem qualitativa opõem-se ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências, já que as ciências sociais têm sua especificidade, o que pressupõe uma metodologia própria [...] Os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito, mas não quantificam os valores e as trocas simbólicas nem se submetem à prova de fatos, pois os dados analisados são não-métricos (suscitados e de interação) e se valem de diferentes abordagens.

No que se refere ao método de pesquisa em questão, pode-se ressaltar que esta se refere à totalidade, não se preocupando apenas em trazer dados numéricos do objeto pesquisado.

O trabalho de pesquisa em questão tem sua elaboração voltada a procedimentos de coleta documental, essa então se define como a fonte de pesquisa utilizada pela acadêmica. Desta forma, não se utiliza como método o bibliográfico, meio utilizado também na pesquisa social de campo.

A partir deste viés a pesquisa documental, conforme Piana (2009, p. 122) é,

> [...] aquela realizada a partir de documentos, contemporâneos ou retrospectivos, considerados cientificamente autênticos (não fraudados); tem sido largamente utilizada nas ciências sociais, na investigação histórica, a fim de descrever/comparar fatos sociais, estabelecendo suas características ou tendências [...]

Para tanto, destaca-se que a pesquisa bibliográfica se diferencia do método que se encontra nessa pesquisa, essa abrange a leitura, a pesquisa aprofundada, tendo em vista a leitura crítica e a análise e interpretação de textos/artigos. Entendimentos conceituais, ou seja, concepções sobre o assunto e ou tema em destaque. A pesquisa bibliográfica é fundamental a todos os demais tipos de investigação, no que se trata de não ser viável proceder a pesquisa sem realizar o estudo de algo. Deve-se identificar o que já foi produzido sobre o assunto, evitando tomar como novo o conhecimento já existente. (MALHEIROS, 2000)

O método documental o qual é evidenciado se refere diretamente ao material utilizado, ou melhor, construído ao longo dos estágios curriculares obrigatórios, preferencialmente nos níveis II, III e IV. Esses documentos em específico se exemplificam através dos diários de campo, relatórios de estágio dos níveis III IV e prontuários da família. Neste sentido cabe trazer sua relevância para a assistente social em formação, a qual se deve ao aprimoramento teórico prático e finalmente para a análise da categoria central deste trabalho em pauta.

As etapas do Trabalho de Conclusão de Curso se deram através da seguinte forma: primeiramente a acadêmica irá separar, ler e reler a luz das categorias das hipóteses e fazer um recorte conforme os objetivos para posteriormente compatibilizar, organizar o material documental produzido no decorrer dos níveis de estágio curricular obrigatório

A partir disso cabe trazer a importância desse processo que tem relação direta ao planejamento social. A preparação do material consiste na realização da análise de conteúdo, tendo em vista os documentos elaborados durante o período dos estágios conforme trecho acima.

Para tanto é cabível trazer a análise de conteúdo enquanto meio de organizar os conteúdos que estão em evidência. Com isso o autor conceitua:

> O método de análise de conteúdo constitui-se em um conjunto de técnicas utilizadas na análise de dados qualitativos. Percebe-se, porém, que existe por parte do pesquisador iniciante ou do não familiarizado com estas técnicas, dificuldades em relação ao entendimento e aplicação do método (CAMPOS, 2004, p. 611).

"Um método muito utilizado na análise de dados qualitativos é o de análise de conteúdo" esse pode ser entendido como "um conjunto de técnicas de pesquisa cujo objetivo é a busca do sentido ou dos sentidos de um documento" (CAMPOS, 2004).

Para pensar nesse aspecto, deve-se ter clareza de que os conteúdos ditos são explícitos. Desta maneira o autor cita:

> Em relação aos conteúdos manifestos (explícitos), é dele que se deve partir (tal como se manifesta) e não falar "através dele", num exercício de mera projeção subjetiva, da mesma maneira é importante que os resultados da análise de conteúdo devam refletir os objetivos da pesquisa e ter como apoio indícios manifestos no conteúdo das comunicações. Entretanto, muitas vezes ouvimos dizer que nem sempre aquilo que se está escrito é o que verdadeiramente o locutor queria dizer, ou mesmo, que existe uma mensagem nas entrelinhas que não está muito clara, pois bem, chegamos a encruzilhada, onde nem sempre os significados são expressos com clareza absoluta, ou onde acaba a objetividade e começa o simbólico (Ibidem, p. 13).

No entanto é conveniente trazer a fonte, pela qual estamos a nos referenciar, conforme nossa visão de mundo:

> Para o investigador qualitativo, tal momento, reveste-se de suma importância, pois a desconsideração de um em detrimento do outro, pode colocá-lo frente à situação de negação completa da subjetividade humana ou por outro lado, a imposição de seus próprios valores em desconsideração a um pressuposto básico da pesquisa qualitativa, ou seja, os dados são analisados levando-se em consideração os significados atribuídos pelo seu sujeito de pesquisa (Ibidem, p. 613).

Acreditamos que "a análise de conteúdo não deve ser extremamente vinculada ao texto ou a técnica, num formalismo excessivo, que prejudique a criatividade e a capacidade intuitiva do pesquisador, por conseguinte, nem tão

subjetiva”, dessa maneira leva-se em consideração as próprias ideias ou valores, tendo em vista a confirmação dessas através do texto (Ibidem, 2004).

Outro aspecto importante a ser considerado no que tange os conteúdos é a relevância destes no sentido da interpretação através do contexto social, histórico e cultural o qual foram produzidos.

PARTE II – RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E O ESTÁGIO NO CRAS.

Em um primeiro momento é válido conceituar e assim fazer um resgate do contexto da política social que está sendo evidenciada nesse TCC: assistência social. Desta forma, pode-se dizer que:

> [...] a Política Nacional de Assistência Social na perspectiva do Sistema Único de Assistência Social ressalta o campo da informação, monitoramento e avaliação, salientando que as novas tecnologias da informação e a ampliação das possibilidades de comunicação contemporânea têm um significado, um sentido técnico e político, podendo e devendo ser consideradas como veios estratégicos para uma melhor atuação no tocante às políticas sociais e a nova concepção do uso da informação, do monitoramento e da avaliação no campo da política de assistência social (PNAS, 2004, p. 14).

A assistência social enquanto política de proteção social é importante para a garantia de direitos sociais ao indivíduo, se evidenciando por ser muitas vezes a porta de entrada aos atendimentos interventivos. Além disso, podemos conceituá-las a partir do seguinte trecho:

> Ela significa garantir a todos, que dela necessitam, e sem contribuição prévia a provisão dessa proteção. Esta perspectiva significaria aportar quem, quantos, quais e onde estão os brasileiros demandatários de serviços e atenções de assistência social. Numa nova situação, não dispõe de imediato e pronto a análise de sua incidência. A opção que se construiu para exame da política de assistência social na realidade brasileira parte então da defesa de um certo modo de olhar e quantificar a realidade (Ibidem, p. 14).

A política em questão é compreendida também a partir de:

> Uma visão social inovadora, dando continuidade ao inaugurado pela Constituição Federal de 1988 e pela Lei Orgânica da Assistência Social de 1993, pautada na dimensão ética de incluir “os invisíveis”, os transformados em casos individuais, enquanto de fato são parte de uma situação social coletiva; as diferenças e os diferentes, as disparidades e as desigualdades (Ibidem, p. 15).

De uma forma mais ampla é cabível mencionarmos que a assistência social, é operacionalizada a partir do SUAS e organiza-se através de dois níveis: PSB e PSE(de média e alta complexidade) que servem para orientar os serviços a serem desenvolvidos aos usuários. Com isso, podemos citar, conforme Sposati (2013, p. 664):

> A assistência social, política pública de proteção social, opera por um sistema único federativo, o Suas, em implantação em todo o território nacional. Como a saúde sua condição de política de proteção social é distinta da forma de seguro social. Organizada em dois níveis de proteção, a básica e a especial, desenvolve sua ação por meio de serviços e benefícios para o acesso de pessoas e famílias demandantes de proteção social face a agravos de fragilidades próprias do ciclo de vida humano, pela presença de deficiências, decorrentes de vitimizações, por violência, por desastres ambientais, pela presença de discriminação, pela defesa da sobrevivência e de direitos humanos violados. Seu processo de trabalho tem centralidade relacional, e opera com escuta qualificada, construção de referências, acolhida, convívio, relações familiares, relações sociais de âmbito coletivo com abrangência territorial, opera oferta de seguranças sociais.

A PSB tem como objetivo prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Seus programas, projetos, serviços e benefícios, destinam-se à população em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação e, ou, fragilização de vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento social.

A PSB é de suma importância para o desenvolvimento de potencialidades, bem como a estimular o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. Conforme Silva (2013, p. 05):

> O serviço de proteção social básica tem um caráter preventivo e visa proporcionar a inclusão social, o fortalecimento dos vínculos - familiares e comunitários - e do acesso aos serviços públicos. Tem por objetivo “prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários” (PNAS/2004), e a ampliação do acesso aos direitos. É destinada a população que vive em situação de vulnerabilidade social, decorrentes da: pobreza, privação (ausência de renda, precária ou nulo acesso aos serviços públicos), fragilização dos vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiência, entre outras).

Segundo a PNAS (2004), a proteção social deve garantir as seguintes seguranças: de sobrevivência, de acolhida e de convívio ou vivência familiar. Já a Norma Operacional Básica – NOB/SUAS (2012) reafirma essas garantias contidas

na proteção social da assistência social: a segurança da acolhida; a segurança social de renda; a segurança do convívio ou convivência familiar, comunitária e social; a segurança de desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social, etc. (SILVA, 2013).

Conforme a PNAS (2004, p. 35) "são considerados serviços de proteção básica de assistência social aqueles que potencializam a família como unidade de referência, fortalecendo seus vínculos internos e externos de solidariedade".[1]

A proteção social também se caracteriza pela proteção social especial. Esta, "deve priorizar a reestruturação dos serviços de abrigamento dos indivíduos que, por uma série de fatores, não contam mais com a proteção e o cuidado de suas famílias, para as novas modalidades de atendimento" (Ibidem, p. 37).

Esses serviços são destinados aos seguintes públicos, por exemplo: "às crianças, aos adolescentes, aos jovens, aos idosos, às pessoas com deficiência e às pessoas em situação de rua que tiverem seus direitos violados e, ou, ameaçados e cuja convivência com a família de origem seja considerada prejudicial" (Ibidem, 2004, p. 37).

De maneira geral pode-se dizer que a proteção social especial se refere aos atendimentos destinados à:

> Famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco[...], por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras (PNAS, 2004, p. 37).

Além disso, é coerente salientar que "os serviços de proteção especial têm estreita interface com o sistema de garantia de direito exigindo [...] uma gestão mais complexa e compartilhada com o Poder Judiciário, Ministério Público e outros órgãos e ações do Executivo. " (PNAS, 2004, p. 37)

---

[1]Serviços de proteção social básica de assistência social, conforme PNAS (2004):Programa de Atenção Integral às Famílias; Programa de inclusão produtiva e projetos de enfrentamento da pobreza; Centros de Convivência para Idosos; Serviços para crianças de 0 a 6 anos, que visem o fortalecimento dos vínculos familiares, o direito de brincar, ações de socialização e de sensibilização para a defesa dos direitos das crianças; Serviços socioeducativos para crianças, adolescentes e jovens na faixa etária de 6 a 24 anos, visando sua proteção, socialização e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários; Programas de incentivo ao protagonismo juvenil, e de fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários; Centros de informação e de educação para o trabalho, voltados para jovens e adultos (PNAS,2004, p. 35).

No que tange a proteção social especial de média complexidade, pode-se citar enquanto serviços “aqueles que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos.” (PNAS, 2004, p. 38)

Para isso, é necessária uma “maior estruturação técnico operacional e atenção especializada e mais individualizada, e, ou, de acompanhamento sistemático e monitorado” (PNAS, 2004, p. 38).[2]

A proteção especial de média complexidade diz respeito também ao que envolve o Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), o qual se difere da PSB por se tratar de atendimentos às situações de violação de direitos.

E por último, mas não menos importante pode-se trazer um breve trecho sobre a proteção social especial de alta complexidade[3]:

> Os serviços de proteção social especial de alta complexidade são aqueles que garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e, ou, em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e, ou, comunitário (PNAS, 2004, p. 38).

A partir da contextualização da política social, pode-se salientar que o campo de estágio curricular obrigatório em que a assistente social em formação se inseriu foi no Centro de Referência de Assistência Social de Passo do Sobrado – RS.

Já no que se trata do CRAS, pode-se dizer que este equipamento é responsável pela oferta de serviços da Proteção Social Básica (PSB), operacionalizada através do Sistema único de Assistência Social (SUAS) para pessoas residentes em áreas de vulnerabilidade e risco social, com centralidade na família.

---

[2]Os serviços especializados podem ser considerados os seguintes, conforme a PNAS (2004): Serviço de orientação e apoio sócio familiar; Plantão Social; Abordagem de Rua; Cuidado no Domicílio; Serviço de Habilitação e Reabilitação na comunidade das pessoas com deficiência; Medidas socioeducativas em meio-aberto (Prestação de Serviços à Comunidade – PSC e Liberdade Assistida – LA). (p. 38)

[3] São serviços de proteção social especial de alta complexidade os seguintes: Atendimento Integral Institucional; Casa Lar; República; Casa de Passagem; Albergue; Família Substituta; Família Acolhedora; Medidas socioeducativas restritivas e privativas de liberdade (semiliberdade, internação provisória e sentenciada); Trabalho protegido (PNAS, 2004, p. 38).

A indicação do SUAS é de que as ações socioassistenciais de proteção social básica seja desenvolvida, prioritariamente, pelos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS).

Através da efetivação da Proteção Social Básica são desenvolvidos no CRAS o Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV).

Se tratando da Proteção Social Básica, os serviços deverão ser oferecidos e executados diretamente no CRAS, responsável pela organização e oferta dos serviços no âmbito da gestão local no SUAS. Com isso deve-se levar em consideração de que as famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família estão diretamente vinculadas ao PAIF, que devem ser acompanhadas com informações e orientações para que superem fragilidades que lhes afetam.

O PAIF caracteriza-se como um serviço de grande importância para a política de Assistência Social, dada a sua especificidade de ser ofertado obrigatória e exclusivamente no CRAS, sendo considerado o “alicerce da PSB do SUAS” conforme expresso em (BRASIL, 2012, p. 06). Ainda de acordo com (BRASIL, 2012, p. 12):

> O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo.

O PAIF realiza ações com famílias que necessitam atendimento e informações sobre questões relativas a assuntos que sejam pertinentes a seu contexto e condições sociais, com o intuito “de promover espaços para troca de experiências, expressão de dificuldades e reconhecimento de possibilidades. Tem por princípios norteadores a universalidade e gratuidade de atendimento” (BRASIL, 2014, p. 12).

Com base nos atendimentos às demandas do CRAS, no que se refere em específico aos realizados pela estagiária às famílias identificou-se que as demandas são emergentes, ou seja, latentes das necessidades advindas dos usuários desta Política Social.

Desta forma, pode-se apresentar enquanto principais demandas atendidas no CRAS, a necessidade de informação e acesso aos benefícios e serviços efetivados no CRAS pelo PAIF e potencializados pela rede de proteção social básica. Além disso, evidenciam-se expressões da questão social decorrentes principalmente da pobreza e fragilidades de vínculos, bem como a desinformação,identificados através do conhecimento do contexto social do público alvo.

Cabe assim trazer que o objeto de intervenção se traduz na necessidade de informação, orientação e acompanhamento através do PAIF às famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família.

Os fatores seguintes traduzem o quão válido foi o desenvolvimento das atividades da acadêmica de Serviço Social no campo de estágio, as ações foram pertinentes e/ou condizentes a política social em pauta.

Através do estágio curricular obrigatório em Serviço Social I, realizado no período de agosto a dezembro de 2015, foi possível observar famílias reincidentes que procuravam o CRAS para o atendimento a demandas que por muitas vezes estavam ligadas ao Programa Bolsa Família.

Estas famílias estão inseridas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, parte deste universo são beneficiários do Programa Bolsa Família, acompanhados através do PAIF.

Na concepção da assistente social em formação é coerente dizer que existe no equipamento indicativos de deficiência de informação relacionado aos usuários, tais como: período de atualização cadastral do Programa Bolsa Família e outras especificidades referentes aos critérios de adesão ao benefício (renda per capita permitida), bem como das exigências de cumprimento das condicionalidades que se relacionam ao Programa Bolsa Família, visando a manutenção do benefício.

Além disso, identificou-se também a necessidade de reforçar a orientação a estas famílias sobre seus direitos sociais a serem garantidos, bem como a informação sobre a possibilidade de aderir a outros benefícios sociais através do Cadastramento Único.

Outro aspecto analisado foi a deficiência de registros de atendimentos deste público beneficiário. Esse fator impossibilita a coleta concreta de dados destas famílias, tendo em vista não apenas o cumprimento das condicionalidades, como também o montante de famílias beneficiárias pelos Serviços no equipamento CRAS de Passo do Sobrado.

Visto isso, com a realização, desenvolvimento e execução do projeto de intervenção verificou-se a importância de um trabalho com ênfase em algumas famílias do PAIF, beneficiárias do Programa Bolsa Família. Sendo este também de suma importância para o fortalecimento de vínculos familiares e para a inserção dos mesmos na Proteção Social Básica (PSB), garantindo-lhes assim, alguns direitos sociais que por vezes desconhecem e/ou não conhecem os trâmites para alcançá-los.

A seguir, no próximo capítulo, serão analisadas as hipóteses as quais compõem a proposta de investigação para a realização do Trabalho de Conclusão de Curso. Serão abordadas detalhadamente as questões apresentadas anteriormente, no que se trata da informação a garantia dos direitos sociais.

2 A IMPORTÂNCIA DA DIMENSÃO TEÓRICO METODOLÓGICA NA INFORMAÇÃO COMO GARANTIA DOS DIREITOS SOCIAIS DOS USUÁRIOS

Neste capítulo será analisada a primeira hipótese desse TCC a qual se refere ao seguinte: A acadêmica de Serviço Social informou sobre a garantia dos direitos sociais às famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família, na medida em que a mesma intensificou seus estudos e apropriações teóricas acerca da temática. A apropriação teórica se deu através de pesquisas bibliográficas, que ocorreram anteriormente e durante o processo socioeducativo e participativo com os beneficiários. Parte-se do pressuposto que foi com base na apropriação teórica que ocorreu o processo informacional acerca dos direitos sociais.

Para compreender o processo de comprovação desta hipótese cabe mencionar primeiramente que a pesquisa bibliográfica foi realizada a fim de buscar referenciais necessários para o aprimoramento do saber da acadêmica. Esse foi de extrema importância no processo de informação sobre a garantia de direitos aos usuários. Desta forma, é importante salientar que a apropriação das vertentes teóricas instituídas no processo de amadurecimento durante a formação profissional ofereceu suporte teórico-metodológico necessário à intervenção profissional.

Através deste pensamento, pode-se citar as três dimensões do processo de trabalho do assistente social, sendo elas: teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-político. As mesmas passaram por desdobramentos de caráter sócio-histórico, o que se torna necessário para compreender o atual contexto em que o assistente social está inserido, no que se refere não somente à atuação, como também à sua formação profissional. Os avanços teórico-metodológicos do Serviço Social são compreendidos em sua complexidade a partir da análise histórica, o que permite aos profissionais sua constituição enquanto categoria profissional (NEGRI; FABIANA; LUIZA, 2013).

Ao pensar no âmbito da realidade profissional é possível fazermos articulação à Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS), a qual preconiza os princípios curriculares da profissão. No ano de 1996, a ABEPSS através de uma revisão curricular dos cursos de Serviço Social propôs novos parâmetros para a capacitação teórico-metodológica, ético-político e técnico-

operativo. Desta forma, podem-se citar as diretrizes curriculares da formação profissional estabelecidas pela ABEPSS:

> 1. Apreensão crítica do processo histórico como totalidade; 2. Investigação sobre a formação histórica e os processos sociais contemporâneos que conformam a sociedade brasileira, no sentido de apreender as particularidades da constituição e desenvolvimento do capitalismo e do Serviço Social no país; 3. Apreensão do significado social da profissão desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade; 4. Apreensão das demandas – consolidadas e emergentes – postas ao Serviço Social via mercado de trabalho, visando formular respostas profissionais que potenciem o enfrentamento da questão social, considerando as novas articulações entre público e privado; 5. Exercício profissional cumprindo as competências e atribuições previstas na legislação legal em vigor (ABEPSS, 1996, p. 7).

Essas diretrizes foram estabelecidas em meio à necessidade de oferecer à profissão e ao processo de formação elementos que fundamentam a efetivação do Serviço Social em sua essência.

A partir disso, cabe esclarecer como se deu a busca pelo processo informacional à população usuária.

Com isso, ao tratar-se da pesquisa bibliográfica é importante salientar que a mesma abrange a leitura, a pesquisa aprofundada, tendo em vista a leitura crítica e a análise e interpretação de textos/artigos, bem como entendimentos conceituais sobre o assunto e/ou tema em destaque. A pesquisa bibliográfica é fundamental a todos os demais tipos de investigação, no que se trata de não ser viável proceder a pesquisa sem realizar o estudo de algo. Deve-se identificar o que já foi produzido sobre o assunto, evitando tomar como novo o conhecimento já existente (MALHEIROS, 2000).

Assim, cabe contextualizar a dimensão teórico metodológica, categoria pela qual evidencia-se neste caso. Conforme Souza (2008, p. 122):

> Competência teórico-metodológica– o profissional deve ser qualificado para conhecer a realidade social, política, econômica e cultural com a qual trabalha. Para isso, faz-se necessário um intenso rigor teórico e metodológico, que lhe permita enxergar a dinâmica da sociedade para além dos fenômenos aparentes, buscando apreender sua essência, seu movimento e as possibilidades de construção de novas possibilidades profissionais.

Pode-se considerar que a apropriação teórica persiste no caminho necessário para a construção de novas alternativas no exercício profissional, ou seja, o

profissional deve tomar-se por um ângulo de leitura dos processos sociais, de compreensão do significado da ação social. Para por em prática determinada ação é necessário e viável que tenhamos embasamento teórico, tendo em vista, artigos e fontes que pudessem nortear o assunto proposto.

Com isso, faz-se necessário trazermos a contextualização do que se refere ao plano teórico-metodológico, conforme Iamamoto (2000):

> O domínio teórico-metodológico só se completa e se atualiza ao ser frutificado pela história, pela pesquisa rigorosa das condições e relações sociais particulares em que se vive. Requer o acompanhamento da dinâmica dos processos sociais, como condição, inclusive, para a apreensão das problemáticas cotidianas que circunscrevem o exercício profissional. Expresso de outra forma, talvez mais clara: só o domínio de uma perspectiva teórico-metodológica, descolada seja de uma aproximação à realidade, do engajamento político, ou ainda de uma base técnico-operativa, ele, sozinho, não é suficiente para descobrir e imprimir novos caminhos ao trabalho profissional. (p 53).

A partir disso, percebe-se que o Serviço Social pretende através dos assistentes sociais construir uma nova forma de pensar, com o arcabouço de uma capacitação teórico-metodológica. A qual baseia-se em princípios éticos, políticos ideológicos no que se refere às demandas da classe trabalhadora, sem perder de vista o foco central da profissão: o enfrentamento das expressões da questão social (NEGRI, 2013).

O contexto atual da sociedade exige cada vez mais um profissional qualificado, preparado para fazer uma leitura crítica da realidade social, tendo sua prática voltada para a construção de uma nova hegemonia. Contexto esse marcado pela restrição dos direitos sociais.

Desta forma, vale trazer os direitos sociais enquanto pauta, pois foi basicamente a partir deste pressuposto em que a estagiária norteou-se a busca por aprimoramento teórico-metodológico.

Os direitos sociais foram instituídos na Constituição Federal de 1988, os quais foram promulgados e/ou conquistados através da luta popular por parte dos trabalhadores da época. Esse marco está explícito no art. 6º: “São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição” (BRASIL, 1988).

Esses direitos sociais são ofertados através das políticas públicas, de assistência social, por exemplo, através dos serviços, programas e projetos destinados às famílias em situação de vulnerabilidade social.

Entretanto na veracidade dos fatos os direitos nem sempre são garantidos pelo Estado. Sader (2004, p. 09) exemplifica com o seguinte argumento:

> Quando se tem uma sociedade em que a maioria não tem sequer emprego com carteira de trabalho assinada, a cidadania é um direito restrito. Porque cidadão significa sujeito de direitos. Se a maioria não tem uma relação formal de trabalho, com direitos correspondentes, não é um cidadão. É um indivíduo, mas não existe para o Estado porque não é cidadão.

Assim, pode-se dizer de que o conhecimento é fundamentalmente importante no processo de trabalho do profissional assistente social, através deste que se torna possível transmitir aos usuários determinadas informações. Essas informações quando legitimadas através do conhecimento da realidade do público alvo. Desta forma, Souza (2008, p. 122 - 123) cita:

> O Assistente Social ocupa um lugar privilegiado no mercado de trabalho: na medida em que ele atua diretamente no cotidiano das classes e grupos sociais menos favorecidos, ele tem a real possibilidade de produzir um conhecimento sobre essa mesma realidade. E esse conhecimento é, sem dúvida, o seu principal instrumento de trabalho, pois lhe permite ter a real dimensão das diversas possibilidades de intervenção profissional o detém, pois é ele que fornece as bases para qualquer proposta de mudança ou transformação dessa mesma realidade. Se atuar no e sobre o cotidiano das populações menos favorecidas é um componente fundamental do Serviço Social, é com vistas a transformações nesse cotidiano que a prática profissional deve se dirigir.

De acordo ainda com Souza (2008p. 123), “Os seres humanos são seres essencialmente sociais, ou seja, vivem em uma determinada sociedade. E essa sociedade é uma totalidade”. Para isso não se deve considerar apenas a singularidade de determinado caso, por exemplo.

> Portanto, qualquer situação que chega ao Serviço Social deve ser analisada a partir de duas dimensões: a da singularidade e a da universalidade. Para tal, é necessário que o Assistente Social tenha um conhecimento teórico profundo sobre as relações sociais fundamentais de uma determinada sociedade (universalidade), e como elas se organizam naquele determinado momento histórico, para que possa superar essas “armadilhas” que o senso comum do cotidiano prega (Ibidem, p. 123).

Quando nos referimos à atividade executada enquanto estagiária no CRAS ao desenvolver o projeto de intervenção podemos fazer uma articulação com a informação transmitida aos usuários através da apropriação teoria. Além do aprimoramento sobre o tema em destaque, PBF, nos encontros e roda de conversa buscou-se desenvolver práticas que instigasse o entendimento do assunto discorrido, ou seja, ludicamente e dinamicamente. Assim, podemos citar o seguinte exemplo extraído do Relatório Final De Estágio IV:

> De uma maneira geral todos os usuários do público-alvo participaram de um encontro pelo menos do referido projeto, tendo em vista que com isso deu-se ênfase no que tange a contextualização do serviço, informações sobre o Programa Bolsa Família e importância do trabalho/mobilização em equipe. (FAGUNDES, 2017, p. 12-13).

Além disso, pode-se trazer mais um exemplo de informação transmitida sobre um determinado assunto, no qual em uma visita domiciliar para busca ativa de uma integrante dos encontros grupais do PBF a acadêmica pode contribuir significativamente através de seu conhecimento teórico. Assim, pode-se destacar um fato ocorrido durante uma visita domiciliar ocorrida com o objetivo de busca ativa a uma usuária inclusa no grupo desenvolvido pela estagiária. Em que a dúvida apresentada pela usuária se referia a compatibilidade ou não da renda para receber o benefício de PBF, no caso dela o valor da renda foi superior ao critério estabelecido pelo programa. A renda se referia a agricultura, e através de uma declaração fornecida pelo Sindicato dos Trabalhadores Rurais do município constatou-se que a nota tirada, que segundo ela foi emprestada para alguém da família ultrapassou o valor permitido.

A usuária “M” argumentou o seguinte: “Mas enquanto assim, agente planta uns pés de fumo. É difícil, dai eles não entendi né?! Dai tem que tirar pra lenha, pra tudo, tem gastos.” (FAGUNDES, 2016a, p 09).

O profissional assistente social deve executar seu processo de trabalho a fim de decifrar a realidade social a luz do projeto ético político da profissão, a fim de atender as necessidades da população. Entretanto, deve-se levar em conta as receitas prontas e homogêneas, e com isso tem a missão de não se deixar levar pelo trabalho fiscalizatório, muito requerido nos casos de averiguação das condicionalidades do PBF, que de certa forma tem caráter excludente (COUTO, 2015).

É válido destacar que através da fala da usuária a acadêmica pode contribuir ressaltando que os gastos da família, como alimentação, transporte, energia elétrica, dentre outros servem apenas para dado estatístico do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), podendo servir para investimento em políticas públicas conforme a necessidade da população. O que realmente é levado em conta para critério de concessão de benefício é a renda. Independente dos gastos mensais o que vale é o valor da renda per capita estabelecido, sendo regra do Programa. Então se a renda ultrapassar o valor estipulado não será considerada família perfil do PBF. Assim sendo, uma regra, não é responsabilidade do profissional (por vezes um entrevistador/digitador), decidir se o usuário será ou não contemplado com o benefício.

É importante fazer uma relação também ao assunto abordado no primeiro encontro grupal, execução do projeto de intervenção em que o assunto primordial foi especificamente sobre o equipamento CRAS. Ao longo do encontro aproveitou-se a oportunidade para esclarecer o que é a política pública de assistência social. Assim, conforme Diário de Campo, a estagiária, diz:

> Dentre alguns questionamentos que fiz a eles, foi sobre “o que é o CRAS? ”, “o que o serviço oferece? ”, bem como “quais são os direitos que podem acessar? ”.... Não posso negar, tive algumas singelas respostas. E dentre uma delas a que me chamou atenção é aquele famoso clichê que assistência social serve para ajudar as pessoas. Neste sentido levei a eles que a forma que trabalhamos se refere a garantia de direitos, e que isso não é apenas uma mera ajuda, é deles por lei e está instituído. Deixei claro que os direitos em nosso país culminaram com a Constituição Federal de 1988, e tem relação direta ao tripé: Assistência Social, Saúde e Previdência Social (Trecho extraído do diário de campo do dia 18/08/2016).

Estes dados certamente contribuíram para o aperfeiçoamento enquanto sujeito de direitos para os usuários atendidos nos encontros grupais. Ao dar continuidade ao desenvolvimento do referido encontro grupal a estagiária fez questão de evidenciar a importância da convivência em grupo na sociedade. Desta forma conforme Diário de Campo relata:

> Ao dar seguimento às informações e o tema trabalhado no encontro fiz questão de passar a eles um vídeo. Não foi um vídeo qualquer, foi singelo e simples para que compreendessem em sua essência, tratando da vivência e convivência em grupo. O vídeo que tem caráter motivacional com uma “pitada” de humor mostrou a eles o quão importante se faz o trabalho em equipe, ou qualquer ação em conjunto. Levei a eles o exemplo de como podem e devem agir perante a comunidade, principalmente quando se tem demandas a questionar e se busca o melhor para o meio em que se vive,

> demonstrando que as mobilizações fazem parte da construção do ser humano enquanto cidadão de direitos. (trecho extraído do diário de campo do dia 18/08/2016).

No que se trata a compreensão da questão social, como pudemos perceber com os trechos mencionados anteriormente, voltamos a ressaltar e evidenciar a dimensão teórico-metodológica enquanto ponto de partida no processo de trabalho do assistente social. Conforme Diniz; Gomes (2013):

> A dimensão da competência teórico-metodológica; pressupõe que o Assistente Social seja um profissional qualificado para conhecer a realidade social na qual vai atuar em seus níveis políticos econômicos e culturais, pautando-se num rigoroso trato teórico e metodológico, que o permita decifrar a realidade social em essência, dinamicidade, e possibilidades de transformação. Assim, compreender a questão social – alicerçada na contradição entre capital e trabalho – e enquanto causa primeira das demandas às quais o assistente social é chamado a intervir, constitui-se uma importante ferramenta de proposição de ações que visem ao seu enfrentamento. Já a competência técnico-operativa onde o profissional deve reconhecer e apropriar-se de um conjunto de habilidades técnicas que lhe permitam atuar junto as instituições contratantes e cidadãos usuários, desenvolvendo ações que respondam com qualidade tanto às demandas apresentadas pela sociedade, como aquelas colocadas pela instituição empregadora; precisa ser desenvolvida em sinergia com as outras duas dimensões (p. 08 – 09).

De uma maneira geral o profissional em questão deve ter competência para atuar dentro do norteamento teórico, ou não estará “fazendo” Serviço Social (DINIZ; GOMES, 2013, p. 10).

Com isso, trago a fala de uma usuária em sua participação em um encontro realizado no referido projeto de intervenção da acadêmica:

> “Dona “M”: Eu gosto muito de participar, é muito importante, faz a gente entender como as coisas funcionam. E já que ganhamos o Bolsa temos que ter esse compromisso também. Sempre quando posso eu vou. Só que quando preciso trabalhar no fumo não consigo ir. (FAGUNDES, 2016b, p. 04).

Entre essa fala, outra usuária também se pronunciou quanto à satisfatoriedade de participar dos encontros e receber informação, conforme trecho seguinte, Dona “J”, diz: “Eu gostei muito de participar, se não a gente acaba nem sabendo das coisas, dos direitos que a gente tem. Às vezes a gente nem sabe onde ir para saber” (FAGUNDES, 2016b, p. 04).

Através desses dizeres é conveniente dizer que foi de suma importância a participação das beneficiárias do PBF nos encontros mensais do PAIF, realizados

pela estagiária, tanto no sentido do desenvolvimento mútuo do projeto de intervenção, mas principalmente no que tange ao conhecimento dos direitos sociais que possuem e desta forma se empoderar dos mesmos.

De certa forma, segundo observações da acadêmica esta liberdade de expressão (exposição oral e questionamentos quanto suas inquietações), é considerado um aspecto positivo, enquanto participação do processo grupal sendo vistos como sujeitos de direitos. Direitos estes que foram conquistados através das lutas de classes, sendo o direito legal à assistência social enquanto política pública um mérito dos trabalhadores (COUTO, 2015).

Cabe trazer que ao tratar-se das condicionalidades do PBF automaticamente se remete a autorresponsabilização do sujeito, rumo à superação individual de sua condição econômica. “Nesse caso, existe uma premissa de que pais pobres são de alguma forma, culpados se seus filhos não vão à escola ou ao médico.” (CARNELOSSI, 2016, p. 131). Porém é importante reconhecer que essa culpabilização do sujeito não condiz com as “explicações estruturais da pobreza” (Ibidem, 2016).

Ainda conforme a autora pode haver a possibilidade de que as famílias que mais precisam de ajuda sejam àquelas que não cumpriram ou cumprem as condicionalidades, e assim são penalizadas.

> Esse pensamento ressoa a ideologia individualista, na qual cada um é o único culpado por suas derrotas e também o único responsável por suas vitórias, sendo seu efeito nefasto a culpabilização dos beneficiários que não conseguem por si só alcançar o sucesso pessoal (CARNELOSSI, 2016, p. 131).

De uma maneira geral, a imposição das condicionalidades por um ponto de vista crítico, pode ser um fator que pressupõe que determinada família não tenha capacidade de cumprir com as obrigações ou que lhe falta algum tipo de informação relacionada às áreas de assistência social, saúde e educação.

Com isso, é válido ressaltar a importância de compreender os desdobramentos da realidade macrossocietária no campo do exercício profissional e no âmbito do processo de formação, tendo em vista a busca pela apreensão do processo sócio-histórico de constituição da profissão e as particularidades da realidade social, de forma totalitária.

Por fim, Closs (2015, p. 38), faz alusão à articulação das dimensões que devem embasar a intervenção do assistente social, tendo em vista que a profissão possui “uma matriz explicativa da realidade e da profissão, gestada no movimento histórico da sociedade.”

> Assim, tal matriz possui uma dimensão teórico-metodológica – porque fornece as bases explicativas da compreensão da realidade, da profissão, dos processos societários – e uma dimensão ético-política, condensada na direção social da profissão, nos valores e compromissos que orientam a intervenção na realidade. Nesta linha, compreende-se que tal matriz explicativa – constituída pelas dimensões teórico-metodológica e ético-política – fundamenta e materializa-se na dimensão técnico-operativa da profissão.

Por fim, para que os direitos sejam efetivados às famílias, o assistente social deve estar munido de um arcabouço teórico crítico, afastando-se do senso comum. “Pois os enormes desafios que estão colocados ao Serviço Social no campo das políticas sociais nesses tempos de barbárie encobrem a realidade e são um fecundo território para o moralismo e o trabalho baseados no senso comum” (COUTO, 2015, p. 672).

O processo de trabalho do assistente social pode ser considerado mais relevante quando o mesmo demonstra o uso pelo saber crítico e teórico para melhor interpretar e criar estratégias interventivas para a população usuária.

3 ANÁLISE DE CONJUNTURA E A SUA RELEVÂNCIA NO CONHECIMENTO DA REALIDADE SOCIAL DAS FAMÍLIAS BENEFICIÁRIAS DO PBF

O capítulo em questão objetiva analisar a segunda hipótese deste TCC, a qual apresenta o seguinte enunciado: A acadêmica de Serviço Social informou sobre a garantia dos direitos sociais às famílias beneficiárias do PBF, uma vez que a mesma realizou uma análise de conjuntura da realidade social, econômica e cultural das famílias. Esta análise tornou-se concreta através de visitas domiciliares, bem como a acolhida praticada por meio das entrevistas. As visitas domiciliares ocorreram predominantemente através de busca-ativa dos beneficiários a fim de buscar o comparecimento desses nos encontros grupais de famílias desenvolvidos pela acadêmica. A partir deste instrumental foi possível verificar aspectos da realidade das famílias.

Na hipótese anterior, a I, ressaltou-se a importância do conhecimento enquanto principal instrumento de trabalho para o profissional assistente social, como cita Souza (2008, p. 122).

> O Assistente Social ocupa um lugar privilegiado no mercado de trabalho: na medida em que ele atua diretamente no cotidiano das classes e grupos sociais menos favorecidos, ele tem a real possibilidade de produzir um conhecimento sobre essa mesma realidade. E esse conhecimento é, sem dúvida, o seu principal instrumento de trabalho, pois lhe permite ter a real dimensão das diversas possibilidades de intervenção profissional.

Pressupõe-se que a acadêmica de Serviço Social contribuiu com o processo informacional sobre a garantia dos direitos sociais às famílias atendidas através do PAIF, como também citado na hipótese anterior. Entretanto, nessa hipótese a contribuição se deu através do processo de informação e de reflexão dos direitos socioassistenciais com vistas aos aspectos culturais do território de origem das famílias. Aspectos estes que só foram possíveis de serem compreendidos através da análise da realidade das famílias atendidas no Projeto de Intervenção da estagiária.

Sabe-se que no cotidiano profissional muitas vezes as histórias de vida dos usuários são tidas em um primeiro momento de maneira singular, o que coloca o

assistente social em uma “saia justa”, caso não sejam averiguadas na sua totalidade.

Para compreender melhor este contexto, Souza (2008, p. 123) diz que:

> [...] o cotidiano cria armadilhas às quais o Assistente Social deve estar atento. O profissional trabalha com situações singulares, isto é, situações que, a princípio, podem parecer exclusivas daquele (s) sujeito (s) que está (ão) sendo o alvo da intervenção do Assistente Social. E nesse sentido, ele (o Assistente Social) até pode produzir um conhecimento prático dessa situação imediata que aparece no dia a dia do seu trabalho. Mas nem tudo que aparece é o que realmente é. Os seres humanos são seres essencialmente sociais, ou seja, vivem em uma determinada sociedade. E essa sociedade é uma totalidade. Nenhuma situação pode ser considerada apenas em sua singularidade, pois senão corre-se o sério risco de se perder de vista a *dimensão social* da vida humana.

Assim, qualquer situação que chegue para o assistente social deve ser analisada de maneira singular e numa perspectiva de totalidade. Para isso será necessário que o assistente social tenha um profundo conhecimento sobre as relações sociais de uma determinada sociedade para não cair no senso comum, que em muitos casos podem obscurecer as verdadeiras “causas e determinações dos fenômenos sociais” (SOUZA, 2008).

Desta forma, cabe trazer a contextualização de análise de conjuntura, enquanto aspectos políticos, econômicos e culturais, a fim de compreender a realidade social contemporânea.

Alguns autores abordam o tema no que diz respeito aos acontecimentos históricos e contemporâneos que ocorreram na sociedade e de certa forma contribuíram para que determinadas realidades sociais estejam em condições de vulnerabilidade e risco (YAZBEK; BRAVO; MARTINELLI, 2017).

Segundo Boschetti (2016), citado por (Ibidem, 2017, p. 9) diz que:

> [...] expressões da questão social e a barbárie cotidiana que assola a vida da classe trabalhadora e amplia as demandas ao Serviço Social, sobretudo em decorrência da supressão dos direitos e do processo de pauperização, contexto no qual a autora destaca a pertinência do projeto ético-político da profissão.

Cabe ao profissional articular conforme cita Iamamoto (2017, p. 22) elementos como “conhecimento e história, entre teoria e realidade”.

Para tratar sobre conjuntura se faz necessário fazer um breve resgate histórico do Serviço Social relacionado às transformações societárias no Brasil. Para isso, Iamamoto (2017) ressalta:

> Desde a década de 1980 vimos salientando que o Serviço Social é uma especialização do trabalho da sociedade, inscrita na divisão sociotécnica do trabalho social, o que supõe afirmar o primado do trabalho na constituição dos indivíduos sociais. Ao indagar-se sobre o significado social do Serviço Social no processo de produção e reprodução das relações sociais,5 tem-se um ponto de partida e um norte. Este não é a prioridade do mercado, tão cara aos liberais. Para eles, a esfera privilegiada na compreensão da vida social é a da distribuição da riqueza, visto que as leis históricas que regem a sua produção são tidas como assemelhadas àquelas da natureza, de difícil alteração por parte da ação humana (p. 22).

Através do exercício profissional existem relações e interesses sociais, o qual remete-se a exploração e dominação em virtude das respostas às necessidades de sobrevivência das classes trabalhadoras. Assim, é essa presença de forças sociais e políticas reais que permitem “à categoria profissional estabelecer estratégias político-profissionais no sentido de reforçar interesses das classes subalternas, alvo prioritário das ações profissionais” (Ibidem, 2017, p. 22).

A partir disso vale destacar alguns acontecimentos que fomentaram a constituição e regulamentação do Serviço Social no Brasil enquanto “uma profissão liberal, dela decorrendo os estatutos legais e éticos que prescrevem uma autonomia teórico-metodológica, técnica e ético-política à condução do exercício profissional” (Ibidem, 2017, p. 27).

No Brasil, o Serviço Social surge na década de 1930, vinculado à Igreja Católica. Além disso, as origens da profissão tiveram significativas influências do Serviço Social belga e francês. Entre o período de 1936 a 1945 houve o surgimento das primeiras escolas de Serviço Social no país, tendo em vista a influência católica como predominante (Ibidem, 2017).

Entretanto foi a partir da Segunda Guerra Mundial, que o Serviço Social, propriamente dito se desenvolveu. Com os chamados “trinta anos gloriosos” houve uma ampla expansão da economia capitalista.

> Sob a hegemonia do capital industrial, inspirada no padrão fordista-taylorista, a produção em massa para o consumo de massa dinamiza a acumulação de capital, gerando excedentes. Parte dos mesmos é canalizada para o Estado no financiamento de políticas públicas, contribuindo para a socialização dos custos de reprodução da força de

> trabalho. A política keynesiana, direcionada ao “pleno emprego” e à manutenção de um padrão salarial capaz de manter o poder de compra dos trabalhadores, implicou o reconhecimento do movimento sindical em sua luta por reivindicações políticas e econômicas. Permitiu, assim, que famílias pudessem aplicar sua renda monetária para consumir e dinamizar a economia. Ainda que não se possa falar de um *Welfare State* consolidado no Brasil, a prestação de serviços sociais públicos foi expandida, criando condições para a constituição de um mercado profissional de trabalho e de institucionalização da profissão (IAMAMOTO, 2017, p. 24-25).

Em consonância ao pós-guerra e a crescente influência dos Estados Unidos neste contexto é que o Serviço Social passa a adotar métodos norte-americanos, no que se trata do Serviço Social de caso, de grupo e de comunidade.

A partir deste acontecimento, no período de 1965 a 1975 ocorreu no Serviço Social Latino Americano um importante marco para a profissão: o Movimento de Reconceituação, o qual foi,

> Impulsionado pela intensificação das lutas sociais no continente que se retratavam na universidade, nas Ciências Sociais, na Igreja, nos movimentos estudantis, com nítidas particularidades nacionais. Recusa a importação de teorias e métodos alheios à nossa história, na crítica aos fundamentos das abordagens de Serviço Social de caso, de grupo e de comunidade. De base teórica e metodológica eclética, esse movimento foi, inicialmente, polarizado pelas teorias desenvolvimentistas, e no início da década de 1970 ocorrem as primeiras aproximações do Serviço Social à tradição marxista, a partir de manuais de divulgação (IAMAMOTO,2017, p. 25).

Ao partir desta contextualização histórica da constituição e construção histórica da profissão, pode-se evidenciar o Serviço Social brasileiro contemporâneo enquanto expressão de luta por direitos sociais. Com isso, pode-se dizer:

> O Serviço Social brasileiro contemporâneo é expressão de amplo movimento de lutas pela democratização da sociedade e do Estado no país, com forte presença das lutas operárias que impulsionaram a crise da ditadura militar. Foi no contexto de ascensão dos movimentos das classes sociais, das lutas em torno da elaboração e aprovação da Carta Constitucional de 1988 e da defesa do estado de direito, que a categoria foi sendo socialmente questionada pela prática política de diferentes segmentos da sociedade civil e não ficou a reboque desses acontecimentos. O florescimento de um processo de lutas democráticas, cuja visibilidade no cenário político só se dá no último quartel da década de 1970, condiciona, fundamentalmente, o horizonte de preocupações emergentes no âmbito do Serviço Social com alterações nos campos do ensino, da pesquisa e da organização político-corporativa dos assistentes sociais (Ibidem, p. 26).

Nota-se a partir do trecho acima que a autora faz alusão a preocupações advindas das transformações relacionadas ao retrocesso dos direitos sociais, pelos

quais a crise do capital, dentre outros fatores, têm fortemente impactado no contexto político, econômico e social. Transformações essas que evidenciam cada vez mais a concentração do capital, aumentando assim, as contradições sociais.

Desta forma, conjuntura, refere-se, portanto aos acontecimentos históricos que permeiam a profissão de assistente social, bem como significa compreendê-los enquanto transformações nos modos de intervenção profissional. Sem deixar de levar em conta que essas mudanças também vislumbram modificações na economia e política, o que repercute nos campos do conhecimento e dos valores éticos e morais.

A partir da contextualização de conjuntura e o Serviço Social brasileiro, cabe então evidenciar os instrumentais utilizados pela acadêmica para chegar ao objetivo, ou seja, abordar o que é acolhida, entrevista e visita domiciliar no âmbito do Serviço Social. Ao falar em objetivo, Souza (2008) faz alusão a esta finalidade de forma pertinente à reflexão:

> [...] os instrumentos e técnicas de intervenção não podem ser mais importantes que os objetivos da ação profissional. Se partirmos do pressuposto que cabe ao profissional apenas ter habilidade técnica de manusear um instrumento de trabalho, o Assistente Social perderá a dimensão do porquê ele está utilizando determinado instrumento. Sua prática se torna mecânica, repetitiva, burocrática. Mais do que meramente aplicar técnicas “prontas” – como se fossem “receitas de bolo”, o diferencial de um profissional é saber adaptar um determinado instrumento às necessidades que precisa responder no seu cotidiano. E como a realidade é dinâmica, faz-se necessário compreender quais mudanças são essas para que o instrumental utilizado seja o mais eficaz possível, e, de fato, possa produzir as mudanças desejadas pelo Assistente Social – ou chegar o mais próximo possível. (p.124).

Isto significa dizer que o profissional não deve somente seguir documentos normativos e sim desenvolver sua capacidade criativa, adotando também métodos que possibilitem contribuir com a produção de mudanças na realidade social a médio e longo prazos (Ibidem, 2008).

A partir disso, pode-se dizer que a acadêmica realizou o processo de acolhida aos usuários do CRAS, tendo em vista principalmente àquelas famílias inscritas no Cad. Único e dessa maneira diretamente contribuir com as informações pertinentes sobre o assunto.

A acolhida pode ser compreendida enquanto processo de aproximação do usuário aos serviços Socioassistenciais, tendo em vista o primeiro contato com o

(os) profissional (is). No que se refere à Proteção Social Básica, conforme o que diz a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais a segurança de acolhida objetiva informá-los e orientá-lo conforme as diferentes demandas que esses apresentarão com base na ética e privacidade no atendimento (BRASIL, 2014).

Conforme Chupel; Mioto (2010, p. 37), o acolhimento para o Serviço Social pode ser considerado como:

> [...] parte integrante do processo interventivo dos assistentes sociais. Ele congrega três elementos que agem em concomitância: a escuta, a troca de informações e o conhecimento da situação em que se encontra o usuário. Objetiva o acesso a direitos das mais diversas naturezas, bem como a criação de vínculo e a compreensão de elementos para fundamentar uma futura intervenção.

Vale lembrar que o acolhimento pode ser multiprofissional, ou seja, realizado por qualquer profissional do serviço. O objetivo do acolhimento pode ser considerado como a receptividade ao usuário seguindo parâmetros humanitários, de solidariedade e cidadania, sendo necessário a constituição do vínculo (Ibidem, 2010).

De uma maneira geral, “os assistentes sociais definem acolhimento a partir dos seguintes elementos: a) fornecimento de informações; b) conhecimento da demanda do usuário; c) escuta; d) postura profissional [...]” (Ibidem, p. 48-49).

Assim, pode-se articular o acolhimento à prática da escuta, utilizada historicamente, cuja concepção primeiramente esteve associada à afetividade.

“O acolhimento é visto como uma diretriz e, nesta acepção, receber, escutar e tratar de maneira humanizada os usuários e suas demandas é o pressuposto de uma postura baseada no acolhimento” (Ibidem, p. 50).

A acadêmica realizou acolhimentos às famílias do PBF de forma gradual, ou seja, independente de estar entre o público alvo dos encontros grupais, conforme objetivos de seu projeto de intervenção. Neste sentido, pode-se descrever que foram fornecidas informações relevantes a serem repassadas aos usuários em questão. Informações essas referentes prioritariamente ao benefício do PBF, condicionalidades (assistência social, saúde e educação), direitos sociais através do Cad. Único e serviços Socioassistenciais (CHUPEL; MIOTO, 2010).

Por fim, o acolhimento enquanto processo de trabalho do assistente social e além da aproximação com o usuário, demanda “conhecimento, desde a utilização da

entrevista até dos fundamentos teórico-metodológicos, ético-políticos da profissão, [...] a fim de melhor atender as necessidades do usuário de forma integral" (Ibidem, p. 37).

Destaca-se a entrevista enquanto instrumental utilizado pelo assistente social para compreender de forma mais atenta a demanda advinda de determinado usuário, bem como de forma pontual conhecer um pouco da realidade social do mesmo. Entretanto, esta pode ser realizada por outros profissionais, ou seja, é multiprofissional. Através disso, pode-se citar conforme Faermann (2014, p. 318) os seguintes passos que orientam a realização de uma entrevista:

> Ao aproximar-se do usuário, o assistente social deve acolhê-lo (e o acolhimento não se restringe aos prelúdios da entrevista, mas é parte integrante do seu processo) e acompanhá-lo até a sua sala de atendimento, onde o convida para sentar deixando-o à vontade. Em seguida, apresenta-se (caso não tenha ocorrido nenhum encontro prévio). Se for o primeiro contato, é importante que fale brevemente sobre a instituição e suas finalidades e sobre o projeto ou programa em que trabalha. Partindo dos motivos que desencadearam a entrevista, explica a necessidade de sua realização, mencionando os objetivos e amplitude de sua atuação profissional, conforme prevê o Art. 5º do Código de Ética profissional de 1993.

A entrevista pode ser compreendida enquanto um dos principais instrumentos de trabalho do assistente social e tem por base a linguagem. A qual serve para a interação do profissional e usuário. Esta deve ser de fácil compreensão, pois deve-se ter presente o grau de escolaridade e conhecimento do público alvo.

Pode-se identificar duas categorias de linguagem comumente utilizadas pelo Serviço Social: oral ou direta e a linguagem escrita ou indireta (SILVA; REZENDE; RODRIGUES, 2017, p. 161).

> A entrevista nada mais é do que um diálogo, um processo de comunicação direta entre o Assistente Social e um usuário (entrevista individual), ou mais de um (entrevista grupal). Contudo, o que diferencia a entrevista de um diálogo comum é o fato de existir um entrevistador e um entrevistado, isto é, o Assistente Social ocupa um papel diferente –e, sob determinado ponto de vista, desigual – do papel do usuário. O papel do profissional entrevistador é dado pela instituição que o contrata – no momento da interação com o usuário, o Assistente Social fala em nome da instituição. Ambos os sujeitos (Assistente Social e usuário) possuem objetivos com a realização da entrevista – objetivos esses necessariamente diferentes. Mas o papel de entrevistador que cabe ao Assistente Social coloca-lhe a tarefa de conduzir o diálogo, de direcionar para os objetivos que se pretendem alcançar. (SOUZA, 2008, p. 126)

É importante salientar que o profissional deve ter objetivos na realização da entrevista para assim direcioná-la, para que não se torne uma conversa informal. No que se trata dos atendimentos realizados através de entrevistas, a assistente social em formação pode contribuir com seu saber teórico, afim de informar os usuários sobre a garantia de direitos sociais, além de sanar dúvidas e inquietações relacionadas ao Programa Bolsa Família.

Outro aspecto importante da entrevista é que essa possibilita "ao assistente social direcionar o seu acervo de conhecimentos em favor das demandas dos usuários, contribuindo para o acesso aos seus direitos e para estimular processos de reflexão, de organização e mobilização sociopolítica" (FAERMANN, 2014, p. 317).

Ao ter melhor clareza sobre o método instrumental anteriormente abordado, cabe então fazer articulação à visita domiciliar, enquanto instrumento primordial no conhecimento, em suma, melhor detalhado da realidade social, cultural e econômica do indivíduo. Esse meio possibilita que o profissional se aproxime das condições e modos de vida do usuário (SILVA; REZENDE; RODRIGUES, 2017).

Esse instrumento é um meio de averiguação das condições de vida de determinado segmento social, entretanto considera-se como uma ação fiscalizatória e por vezes já foi vista como método de controle sobre as classes populares. Desta maneira, Souza (2008, p. 128) diz o seguinte:

> [...] a visita domiciliar sempre foi um dos principais instrumentos de controle das classes populares que as instituições utilizavam. Uma vez que o usuário está sendo atendido na instituição, ele está acionando um espaço público: quando a instituição se propõe a ir até a casa do usuário, ela está adentrando no terreno do privado. A residência é o espaço privado da família que lá vive. Ter essa dimensão é fundamental para que o Assistente Social rompa com uma postura autoritária, controladora e fiscalizadora.

O profissional assistente social ao realizar a visita domiciliar deve prezar pelo compromisso ético para com o usuário. Além de objetivar a realização da mesma com caráter interventivo, rompendo definitivamente com qualquer tipo de postura controladora, fiscalizadora e autoritária (SILVA; REZENDE; RODRIGUES, 2017).

Para a realização de visitas domiciliares é necessário que o profissional tenha "competência teórica para saber identificar que as condições de moradia não estão descoladas das condições de vida de uma comunidade onde a casa se localiza, e

que, por sua vez, não estão separadas do contexto social e histórico" (SOUZA, 2008, p. 128).

Desta forma, o assistente social consegue ter um olhar direcionado a totalidade, deixando de lado a singularidade dos fatos, se tornando possível compreender de forma abrangente o contexto socioeconômico.

Desta forma, trazemos a contextualização desta técnica instrumental:

> A visita domiciliar é um dos instrumentos que potencializa as condições de conhecimento do cotidiano dos sujeitos, no seu ambiente de convivência familiar e comunitária. As visitas domiciliares "têm como objetivo conhecer as condições (residência, bairro) em que vivem tais sujeitos e apreender aspectos do cotidiano das suas relações, aspectos esses que geralmente escapam às entrevistas de gabinete" (MIOTO, 2001, p.148).

A visita domiciliar possibilita que o profissional identifique de maneira legítima as expressões da questão social, as quais a realidade familiar apresenta. Como os demais instrumentos já mencionados anteriormente neste trabalho, "a visita domiciliar não é exclusividade do Assistente Social: ela só é realizada quando o objetivo da mesma é analisar as condições sociais de vida e de existência de uma família ou de um usuário [...]" (SOUSA, 2008, p. 128).

É importante destacar a fala de Iamamoto (2017, p. 30 - 31) a qual ressalta o fator cultural enquanto fator indispensável a ser analisado:

> Isso requer tanto competência teórico-metodológica para ler a realidade e atribuir visibilidade aos fios que integram o singular no coletivo quanto à incorporação da pesquisa e do conhecimento do modo de vida, de trabalho e expressões culturais desses sujeitos sociais, além da sensibilidade e vontade políticas que movem a ação. Estes são requisitos essenciais ao desempenho profissional.

A partir da contextualização anterior sobre os instrumentais utilizados na execução do projeto de intervenção da acadêmica é interessante salientar que o PAIF compreende "à heterogeneidade dos arranjos familiares, aos valores, crenças e identidades das famílias. Fundamenta-se no fortalecimento da cultura do diálogo, no combate a todas as formas de violência, de preconceito, de discriminação [...]" (BRASIL, 2014, p. 12).

Na realização do projeto da acadêmica foi necessário a realização de visitas domiciliares principalmente com o intuito de aproximar os usuários ao CRAS ao

frequentar os encontros mensais realizados para o público alvo. Esse instrumental utilizado pode ser designado como busca ativa.

Cabe contextualizarmos a busca ativa, conforme Camolesi; Teixeira (2015, p. 12):

> A busca ativa é uma ferramenta voltada à erradicação da extrema pobreza, e viabiliza a identificação de vulnerabilidades e a prevenção de potenciais riscos sociais, além do fortalecimento dos indivíduos e vínculos e a ampliação da cidadania, possibilitando a efetividade e consolidação da assistência social enquanto política pública.

A busca ativa é uma ferramenta de proteção social essencial para o planejamento local e para a ação preventiva da Proteção Social Básica, disponibiliza informações sobre o território, permitindo assim compreender melhor a realidade social, para nela atuar. Quanto mais seja realizada a busca ativa, mais se conhecerá a realidade social.

É de suma importância para a assistência social, enquanto política pública, o alcance dos indivíduos até então invisíveis ao Estado, para a extensão das coberturas de acordo com as reais demandas (CAMOLESI, TEIXEIRA, 2015).

A busca ativa se refere a procura intencional, com o objetivo de identificar ou melhor compreender determinadas situações de risco e vulnerabilidade social. A busca ativa possibilita conhecer além de aspectos familiares, também econômicos, sociais e culturais do território em pauta.

A busca ativa é uma das funções do CRAS para ir em busca dos usuários por diferentes problemas. Quando se trata do PBF, realiza-se busca ativa para se aproximar das famílias e contribuir para sua permanência no programa, por exemplo.

Assim, pode-se considerar que a busca ativa foi tida para a realização de estratégias e ações, territorialmente organizadas, sendo assim, essa é importante dizer que o trabalho com as famílias através da busca ativa deve abranger o acesso aos direitos e serviços básicos, e à inclusão e participação em redes sociais (ANDRADE, 2016).

Conforme abordado anteriormente, a acadêmica realizou visitas domiciliares às famílias, e dentre elas enfatiza-se àquelas realizadas ao público alvo do projeto de intervenção. Foram visitadas as 7 (sete) famílias, e o objetivo foi mobilizá-las para a participação dos encontros do PAIF, e desta forma construir vínculos familiares e

comunitários e principalmente estabelecer a promoção da informação sobre os direitos sociais e possibilidades de acesso.

Com a realização das visitas domiciliares pode-se compreender de fato como se descreve a realidade social, cultural e econômica dessas famílias, tendo em vista que o território em pauta é predominantemente afastado do centro da cidade, em que a informação nem sempre chega de maneira eficaz. Isso se explica pelo difícil acesso a bens e serviços no que diz respeito a baixa escolaridade e vulnerabilidade social relacionada a pobreza. De uma forma geral todos os integrantes do grupo foram ou tem algum vínculo com a safra do “tabaco” e essa era a principal fonte de renda.

Com isso, apresenta-se um trecho da busca ativa realizada com o usuário I:

> Seu “A”: Eu gostei muito de participar da reunião aquele dia. Assim a gente fica sabendo melhor sobre o Bolsa. É um momento que nóis da comunidade nos encontramos e podemos trocar ideias e conhecer a assistência social do município. Eu não consegui participar da última vez que teve, porque tive que trabalhar, mas quero ver se vou no outro (Trecho extraído do diário de campo do dia 24 de outubro de 2016).

A acadêmica durante as visitas domiciliares esteve amparada por bilhetes impressos com a informação da data prevista para o encontro grupal futuro, para que a informação fosse facilitada.

Em seguida, neste outro fragmento narrado também durante uma visita domiciliar destinada à busca ativa, a usuária II relata satisfatoriedade em estar inclusa no grupo, entretanto diz que a necessidade de trabalhar muitas vezes a impossibilita de participar.

> Dona “L”: - Eu gosto muito de participar, é muito importante, faz a gente entender como as coisas funcionam. E já que ganhamos o Bolsa temos que ter esse compromisso também. Sempre quando posso eu vou. Só que quando preciso trabalhar no fumo não consigo ir. (Trecho extraído do diário de campo do dia 24 de outubro de 2016).

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 usuário se insere. Pelo fato de as famílias viverem em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza e

principalmente da informação, a busca ativa teve a finalidade de aproximá-lo da política de assistência social do município, através da inserção nos programas, projetos e serviços ofertados pelo CRAS.

Assim, é cabível afirmar, portanto que esses instrumentais foram de grande valia para a análise concreta da realidade social das famílias. E através da análise dos fragmentos, percebe-se que essa hipótese foi confirmada.

4 A INFORMAÇÃO SOBRE A GARANTIA DOS DIREITOS SOCIAIS ATRAVÉS DE UM PROCESSO SOCIOEDUCATIVO

O capítulo em questão objetiva analisar a terceira hipótese desse TCC, a qual apresenta o seguinte enunciado: A acadêmica de Serviço Social informou às famílias beneficiárias do PBF sobre a garantia dos direitos sociais, através de um processo socioeducativo acerca das possibilidades de acesso aos direitos informados. Por meio, principalmente, dos encontros mensais entre os integrantes do grupo foi possível fortalecer o processo participativo com vista ao assunto em questão.

O processo de reflexão para a comprovação dessa hipótese tem sua dimensão pautada nos encontros grupais que estão em conformidade com o PAIF, o qual consiste no trabalho social com famílias, tendo em vista o fortalecimento dos seus vínculos e a promoção do acesso dos direitos sociais.

Em um primeiro momento deve-se contextualizar o que são grupos na perspectiva do Serviço Social.

> O ser humano é um ser social que participa de grupos desde seu nascimento, do grupo familiar, da escola, do trabalho, entre outros. Pensar o grupo na perspectiva socioeducativa desenvolvida em instituições é valorizar uma prática que sempre foi realizada pelo assistente social, porém hoje, com foco não somente na participação e organização para defesa de direitos, mas também no fortalecimento dos vínculos afetivos da família e de seus membros (SIQUEIRA, 2008, p. 05).

Pode-se dizer que o trabalho interventivo com grupos é uma estratégia que sempre esteve presente na atuação do assistente social. Estratégia essa “que vem sendo cada vez mais utilizada e repensada frente às demandas da população e às perspectivas que as políticas públicas vêm apresentando, principalmente a de Assistência Social” (Ibidem, p 03).

O trabalho com grupos consiste em buscar integração entre o pensar, sentir eagir. A proposta é promover mudanças individuais e nas relações grupais, de uma forma geral (Ibidem, 2008).

A partir dos encontros grupais, é evidente que ocorra uma troca de experiências entre os integrantes, e esse fator faz com que o vínculo entre os mesmos seja construído. A partir disso, a autora diz que:

> Há uma interdependência nas relações entre os membros de um grupo, quando um afeta e é afetado pelo outro e também em relação ao que cada membro traz de sua própria história; na família também essa dinâmica pode ser percebida. No trabalho com a família e/ou com seus representantes é fundamental o fortalecimento de vínculos entre seus membros e entre o protagonismo de cada um (Ibidem, p. 06).

Os encontros de grupos são mecanismos de induzir o pensar crítico e autônomo do indivíduo na relação com seu meio social, e conforme Siqueira (2008, p. 06) “talvez seja a tarefa primordial daqueles que pretendem uma abordagem de grupo. ”

É importante salientar que o desenvolvimento do processo de trabalho do profissional assistente social de forma grupal pode trazer resultados mais significativos e consistentes. Isso porque se vivencia o processo de cooperação e fortalecimento de vínculos entre os mesmos, bem como estimula a participação na defesa de direitos e conquista de direitos sociais.

Os encontros grupais desenvolvidos pela acadêmica em seu projeto de intervenção possibilitaram que os integrantes refletissem sobre suas vidas, tendo em vista o contexto social em que vivem. Aspectos como a realidade e conjuntura econômica do em que o pais esteve passando foram pontos de discussões. Nesse sentido, conforme cita Siqueira (2008, p. 02) “é fundamental que dentre vários outros aspectos, o profissional conheça e domine como se dá o processo grupal e não somente discuta temas de interesse do grupo. ”

Assim, quando se trata da conjuntura pode-se salientar conforme Iamamoto (2017, p. 34) alguns acontecimentos contemporâneos do Brasil:

> O momento histórico exige voltar a atenção para as lutas e movimentos dos trabalhadores enquanto classe — incluindo os assistentes sociais —, para a preservação e ampliação do trabalho, dos direitos conquistados e da crescente democratização das políticas públicas: a defesa da seguridade social na disputa pelo fundo público, do Sistema Único de Saúde, do Sistema de Único de Assistência Social, a luta contra a securitização da Previdência Social. E estar junto com os movimentos sociais e novos sujeitos coletivos na luta contra as desigualdades e disparidades sociais, na perspectiva de fortalecer a ação conjunta na defesa dos direitos sociais.

Através disso, a acadêmica pode fazer referência aos movimentos sociais que ocorreram naquele momento, tendo em vista que a mesma compartilhou a informação aos integrantes do grupo, fator que possibilitou o desenvolvimento do

pensar crítico sobre a sociedade capitalista a qual vivemos. O seguinte trecho irá demonstrar de que forma isso se desenvolveu.

> No que se trata ao encontro, organizei algumas atividades. Passei vídeos sobre a importância da família, seu papel e função social, além disso, também relatei a eles sobre a mobilização\paralização da sexta-feira, 28 de abril contra as mudanças irracionais, tendo em vista a classe trabalhadora, que o Governo Federal pretende implantar. Discutimos os impactos que isso poderá gerar a sociedade, bem como o retrocesso nos direitos sociais, o qual com muita luta foram conquistados através de um processo histórico (Trecho extraído do diário de campo do dia 26/04/2017).

Conforme a autora os assistentes sociais desenvolvem ações de cunho socioeducativo, a fim de contribuir “para que necessidades e interesses dos sujeitos sociais adquiram visibilidade na cena pública e possam ser reconhecidos”. Fator que visa estimular a organização de grupos de diferentes segmentos na defesa e ampliação dos direitos sociais (IAMAMOTO, 2017, p. 23).

O profissional assistente social ao mesmo tempo em que realiza intervenções grupais, também responde as demandas sócio institucionais. Essa intervenção tem um caráter socioeducativo, ou seja, atribuiu ao profissional uma função/prática pedagógica.

Mioto (2009, p. 10) afirma que:

> As ações socioeducativas requerem também conhecimento das demandas/necessidades dos usuários, tanto nas suas singularidades, como no conjunto dos usuários ao longo do tempo (conhecimento cumulativo). ”Esse conhecimento se completa com as informações sobre o território onde vivem os usuários que buscam a instituição ou o serviço.

Por falar em território, a acadêmica tem como pressuposto o conhecimento da realidade dos usuários atendidos conforme descrito na hipótese anterior, na qual por meio de visitas domiciliares pode realizar uma análise de conjuntura da realidade em que esses vivem.

Para responder às demandas dos usuários o profissional detém-se de um conjunto de conhecimentos teórico - metodológicos e ético - políticos direcionado a um projeto profissional. Ao seguir essa lógica, Mioto (2009) enfatiza que as ações socioeducativas se materializam em duas ordens: socialização de informações e processo reflexivo. A socialização de informações atua no compromisso de garantir o direito à informação tal como preconizado na Constituição Federal de 1988, está pautada no compromisso da garantia do direito à informação, como direito

fundamental de cidadania. Enquanto isso, o processo reflexivo, característico das ações socioeducativas:

> [...] se desenvolve no percurso que o assistente social faz com os usuários para buscar respostas para suas necessidades, imediatas ou não. Pauta-se no princípio de que as demandas que chegam às instituições, trazidas por indivíduos, grupos ou famílias, são reveladoras de processos de sujeição à exploração, de desigualdades nas suas mais variadas expressões ou de toda sorte de iniquidades sociais. Ele tem como objetivo a formação da consciência crítica. Esse objetivo somente se realiza à medida que são criadas as condições para que os usuários elaborem, de forma consciente e crítica sua própria concepção de mundo. Ou seja, que se façam sujeitos do processo de construção da sua história, da história dos serviços e das instituições e da história da sua sociedade (MIOTO, 2009, p. 07).

Para possibilitar o processo reflexivo, o profissional assistente social vai utilizar dois elementos importantes: o diálogo e a problematização. Além disso, para que as ações socioeducativas alcancem seus objetivos é importante que o profissional construa vínculo com os usuários bem como mantenha uma relação democrática com os mesmos. Dessa forma, tal processo permite que o usuário desenvolva sua autonomia tendo consciência de suas decisões bem como de suas necessidades, exercendo com clareza as possibilidades de se efetivar direitos (MIOTO, 2009).

Com isso, é conveniente salientar que os temas planejados e desenvolvidos nos encontros grupais condizem com às necessidades dos usuários, no que se trata ao processo informacional.

> Abordei nesse encontro aspectos referentes ao benefício do Bolsa Família, tendo em vista a mudança de valores, conforme reajuste do Governo Federal. Apontei a elas os valores as quais terão direito a receber, conforme a composição familiar. Saliento assim que cada família tema sua particularidade em específico e por este motivo que determinada família recebe mais ou menos valor comparada aoutra (Trecho extraído do diário de campo do dia 29.03.2017)

O processo grupal adotado pela acadêmica pode ser definido como socioeducativo, ou seja, foram desenvolvidos encontros grupais que possibilitaram momentos de troca de experiências, exercício de fala e escuta dos integrantes. Além de contribuir para a construção da autonomia e cidadania, tendo em vista a informação à garantia dos direitos sociais e da assistência social enquanto política pública. Mioto (2009, p. 12) ressalta como importante o desenvolvimento de grupos, quando diz que “a formação de grupos é altamente recomendável porque permite,

por meio da reunião de diferentes sujeitos, a realização do processo educativo de forma coletiva.”

Pode-se trazer para fazer referencia um trecho de Teixeira (2010) que trata sobre a importância e necessidade do trabalho socioeducativo, tendo em vista a promoção ou desenvolvimento da cidadania do sujeito:

> O trabalho socioeducativo é cada vez mais necessário, pois, como destaca Mioto (2004), a cidadania não se restringe ao acesso a benefício monetário, embora sua inclusão como beneficiário seja uma das condições para sua realização, mas a cidadania envolve também ações em direção à informação, educação, cultura, entre outras, implicando o desenvolvimento da capacidade de refletir, analisar, decidir, de mobilizar-se e de participar pelo bem comum. Mas para cumprir essa dimensão educativa em uma perspectiva emancipatória, não se deve restringir a responsabilizar as famílias, ou a ensiná-las a gerir seus conflitos, seus parcos recursos, sua vida, como se tudo dependesse de um processo de racionalização e planejamento, de cumprimento de papéis e normas e não de carências coletivas. Logo, evitar essa dimensão disciplinadora, e levar as famílias a refletir sobre sua realidade, a conhecer serviços e recursos do território, a mobilizar-se e a incluir-se em processos organizativos, coletivos na busca de garantia dos direitos (p. 295).

Além de salientar a importância da realização do desenvolvimento do trabalho socioeducativo, tendo em vista a garantia dos direitos, a autora ainda traz que:

> Das ações socioeducativas, participam indivíduos, famílias e grupos de indivíduos, que de forma direta ou indireta se referenciam entre si. Ou seja, quando um indivíduo participa de encontros com o assistente social, muito provavelmente ele está referenciado numa família ou num grupo. Ou, quando os indivíduos participam de grupos caracterizados por uma determinada situação (por exemplo: gestantes, idosos) além de estarem conectados entre si, também estão vinculados a diferentes famílias. Essa condição de correferencialidade imprime às ações socioeducativas um efeito multiplicador. Esse efeito se materializa à medida que os sujeitos, ao se transformarem, introduzem mudanças nos ambientes ou grupos dos quais participa (MIOTO, 2009, p. 12).

O primeiro passo para de desenvolver um trabalho grupal efetivo é compreender a família em sua totalidade, tendo em vista seus aspectos culturais: crenças e valores. Através dos grupos pretende-se desenvolver várias possibilidades. A partir disso, a autora Siqueira (2008, p. 11), diz:

> A identidade do grupo, os vínculos afetivos e a cidadania são os grandes temas abordados no grupo. É a partir daí que se constrói os subtemas. Entendo que ao trabalhar a identidade e os vínculos do grupo, posso

> fortalecer os objetivos comuns, compromisso, cumplicidade, sentimento de pertencimento, respeito às diferenças, ética, a confiança, a cooperação, a união do grupo e abrir a possibilidade tanto dos membros buscarem sua própria cidadania na defesa de seus direitos, como do grupo buscar ações mais coletivas, como a participação em fóruns, conselhos de direitos, redes de atendimento a bens e serviços, ou seja, ações voltadas para a cidadania.

O desenvolvimento do processo educativo se faz com a utilização de inúmeros recursos.

> Esses incorporam técnicas de dinâmica de grupo, recursos audiovisuais, técnicas de reconhecimento do território, entre muitas outras. A escolha da forma de abordagem, dos instrumentos e das técnicas a serem utilizadas vai depender dos objetivos propostos para ação, dos destinatários das ações, e das características das instituições e dos profissionais (MIOTO, 2009, p. 12).

Com isso, ressalta-se a criatividade enquanto importante fator para despertar interesse e motivação nos usuários. A acadêmica usou deste mecanismo através da exposição de vídeos, os quais ilustram os temas elencados de forma clara e objetiva, lembrando que a linguagem acessível à compreensão do público alvo é indispensável.

> Trouxe ao final do encontro grupal dois vídeos que falavam sobre o tema em pauta, relacionado às condicionalidades, bem como a política de educação e o Bolsa Família como importantes pilares para o futuro do pais, bem como retratei das oportunidades que existem hoje para estudar, comparadas a geração das usuárias (Trecho extraído do diário de campo do dia 26/10/2016).

Contudo, a acadêmica salienta haver obtido vinculo de confiança e afetividade com os integrantes do grupo. Esses demonstraram isso, de forma muito evidente. Conforme cita trecho abaixo:

> Foi muito proveitoso para mim este encontro, principalmente ao ver que os usuários estão aderindo e que estão gostando (é perceptível). Levarei comigo os elogios recebidos ao final do encontro, de que serei uma boa profissional e que devo continuar assim. Sei que muito ainda tenho a aprender até mesmo com a prática profissional, mas estou no caminho certo (Trecho extraído do diário de campo do dia 26/10/2017).

Assim, fica evidente que as informações prestadas aos usuários nos encontros grupais foram de grande valia e que os momentos oportunizaram experiências nunca antes desenvolvidas no serviço, tendo em vista que essa foi

aprimeira vez em que o CRAS obteve em sua composição de trabalho uma estagiária de Serviço Social.

Durante o terceiro encontro grupal, uma integrante diz: “Como ela explica direitinho, assim a gente fica sabendo como funciona a assistência e o que a gente tem direito. Muita coisa eu não sabia sobre o Bolsa” (Trecho extraído do diário de campo do dia 26.10.2017).

Desta maneira, é importante salientar que consiste no PAIF, enquanto segurança de convívio familiar e comunitário, de acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2014, p. 14), os seguintes objetivos/aquisições dos usuários: “vivenciar experiências que contribuam para o estabelecimento e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários; ter acesso a serviços de qualidade, conforme demandas e necessidades.”

Já no que tange ao critério segurança de desenvolvimento da autonomia, conforme BRASIL (2014, p.14) pode-se destacar:

> - Vivenciar experiências pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios ético-políticos de defesa da cidadania e justiça social;
> - Vivenciar experiências potencializadas da participação cidadã, tais como espaços de livre expressão de opiniões, de reivindicação e avaliação das ações ofertadas, bem como de espaços de estímulo para a participação em fóruns, conselhos, movimentos sociais, organizações comunitárias e outros espaços de organização social;
> - Vivenciar experiências que contribuam para a construção de projetos individuais e coletivos, desenvolvimento da autoestima, autonomia e sustentabilidade;
> - Vivenciar experiências que possibilitem o desenvolvimento de potencialidades e ampliação do universo informacional e cultural;
> - Ter reduzido o descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família (PBF);
> - Ter acesso a experiências de fortalecimento e extensão da cidadania

Através do exposto acima compreende-se que o fortalecimento de vínculos e o desenvolvimento da autonomia dos sujeitos são e foram fatores que vieram a contribuir com o grupo atendido pela acadêmica.

Em seguida, como forma de demonstrar a satisfatoriedade de desenvolver os encontros grupais enquanto assistente social em formação pode-se citar o seguinte:

> Por fim, trago como observações deste dia de estágio, como um momento de grande relevância para o desenvolvimento do ”fazer”, do “saber” e do “ser”, tendo em vista as bases de nossa profissão; técnico-operativo, teórico-metodológico, e ético–político. Através da execução de meu projeto,

> além de “ensaiar” para a prática profissional após a formação no curso, também serve de inspiração e aprofundamento de saberes para a constituição não só do usuário, mas para a construção de uma ideologia que irá formar o nosso perfil enquanto profissional da área (Trecho extraído do diário de campo do dia 05/10/2016).

Portanto, compreende-se que com a implantação do PAIF com o grupo de famílias beneficiárias do PBF, foi garantido alguns direitos sociais as famílias atendidas por meio da informação e do acesso a assistência social. Dessa forma, conclui-se que a hipótese aqui analisada foi confirmada, conforme contextualização trazida nesse capítulo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A vivência de estágio no CRAS de Passo do Sobrado – RS possibilitou que a assistente social em formação compreendesse de maneira mais ampla os processos de trabalho do profissional em pauta, bem como pudesse planejá-los e pô-los em prática. Isso só foi possível através do conhecimento da realidade institucional do equipamento e social dos usuários da política de Assistência Social do município.

Nos quatro níveis de estágio teve-se com predominância o conhecimento da realidade das famílias beneficiárias do PBF e com o desenvolvimento/execução de seu projeto de intervenção levou a essas informações como garantia de direitos sociais. Assim destaca-se enquanto vulnerabilidades sociais eminentes a pobreza e a desinformação.

O aprimoramento do exercício profissional deve ser pensado a partir do diagnóstico da realidade organizacional de acordo com as demandas dos usuários e dos processos de trabalho do assistente social. Com isso trazemos de que a execução do projeto de intervenção foi advinda do objeto de trabalho desencadeado a partir da análise da realidade institucional e social. Esse veio a suprir com as necessidades da instituição e principalmente dos usuários do CRAS.

A informação como garantia de direitos sociais deu-se em um primeiro momento através da apropriação teórica sobre o tema em pauta, a qual ocorreu no período de planejamento das atividades, bem como durante o processo socioeducativo e participativo com os beneficiários.

A realização de uma análise conjuntura da realidade social, econômica e cultural das famílias através de visitas domiciliares, bem como a acolhida praticada por meio das entrevistas possibilitou que a informação sobre os direitos sociais fosse posta em prática.

Além destes processos de trabalho a assistente social em formação desenvolveu o processo informacional com vistas a garantia dos direitos sociais do público alvo através de um processo socioeducativo. Esse ocorreu através da realização dos encontros mensais entre os integrantes do grupo, em que foi possível fortalecer o processo participativo com vista ao assunto em questão.

A informação enquanto forma de orientar foi o foco principal de intervenção da acadêmica e essa esteve intrínseca nas três hipóteses desse importante trabalho. Certamente é um dos principais componentes para a viabilização dos direitos e representa uma ação que visa o fortalecimento do usuário para o acesso a esses direitos e assim mudar sua realidade.

As ações interventivas possibilitaram uma maior aproximação dos usuários com o serviço, tendo em vista que alguns desconheciam a existência do CRAS. As quais ocorreram de maneira a suprir os anseios esperados. No que se trata dos usuários, acredita-se que este processo tenha contribuído significativamente para o desenvolvimento de autonomia, identidade cultural, tendo em vista o pertencimento destes na sociedade como um todo.

Ao desenvolver o processo de trabalho no campo de estágio, sobretudo o projeto de intervenção, no seu planejamento, elaboração, execução e avaliação percebeu-se como foi significativo o acumulo de novos saberes profissionais. Foram importantes técnicas, que fizeram com que a prática profissional tomasse forma e para que os instrumentais utilizados fossem condizentes aos objetivos propostos.

No que se trata das principais descobertas pode-se citar como a mais interessante, o desenvolvimento da habilidade de coordenar encontros grupais, tendo em vista que a atividade não havia sido realizada antes pela estagiária. Com isso, percebeu-se que o fator participação entre os integrantes nos encontros foi consideravelmente estimulado e desenvolvido no decorrer do processo. A autonomia dos usuários, bem como o acesso aos direitos e a informação sobre o benefício que possuem foram aspectos importantes e que se desmembraram com a execução do projeto. Muito além do que a confirmação das hipóteses desse trabalho, foi o aprendizado adquirido com a práxis profissional, tendo em vista a ampliação do conhecimento acerca das três dimensões do Serviço Social: técnico-operativo, teórico-metodológico e ético-político. A partir dessas, pensar meios coerentes de intervenção profissional, com base nas expressões da questão social em pauta conforme a realidade social, cultural e econômica dos usuários.

Portanto pode-se concluir esse processo de formação acadêmica de forma satisfatória, com o sentimento de dever cumprido. Entretanto com a visão de que enquanto futura assistente social há muito lutar para a garantia dos direitos sociais principalmente das classes menos favorecidas, fazendo jus ao exercício profissional que deverá ser pautado na justiça e igualdade social.

REFERÊNCIAS

_____BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil.* Brasília: Gráfica do Senado Federal, 1988.

_____BRASIL. *Lei n. 8.662 de 7 de junho de 1993*. Código de Ética do/a assistente social. 9. ed. rev. e atual. [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, [2011].

_____BRASIL. *Lei ordinária nº 10.836 de 9 de janeiro de 2004.* Cria o Programa Bolsa Família e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.836.htm>. Acesso em: 21 mar. 2017.

_____BRASIL. Lei Orgânica da Assistência Social. 1993

_____BRASIL. Política Nacional de Assistência Social. 2004

_____BRASIL. Portaria MDS Nº 148. 2006

_____BRASIL. *Resolução n. 109, de 11 de novembro de 2009*. Tipificação nacional de serviços socioassistenciais. Reimpressão 2014. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf>. Acesso em 01 maio 2018

ABEPSS (Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social). 1996. Disponível em:<http://www.abepss.org.br/arquivos/textos/documento_2016033111381663772 10.pdf>. Acesso em 06 maio de 2018.

ABREU, L: *O Programa Bolsa Família:* entre proteção e a “desproteção” social de seus beneficiários, 2011.Disponível em: <http://www.puro.uff.br/tcc/2011-2/lara%20-%20completo.pdf> Acesso em 12 abr. 2016.

ANDRADE, Maria. *Atuação dos assistentes sociais frente às condicionalidades do Programa Bolsa Família no Centro De Referência De Assistência Social (CRAS).* Disponível em: <https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/4618/1/MariaSDA_Monografia.pdf> acesso em: 04 de jun. 2016

BARROS, J; NETO, C. *A pesquisa como ferramenta de desvelamento da realidade: subsídios para a construção de conhecimento*. Disponível em: <http://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20170608145831.pdf >. Acesso em: 10 abr. 2017.

CAMPOS, C. *Método de análise de conteúdo:* ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v57n5/a19v57n5.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2017

CAMOLESI, Ada. Bragion, TEIXEIRA, Elisângela*. A busca ativa no cotidiano dos assistentes sociais:* um estudo de caso a partir dos CRAS de um município de médio porte da região Baixa Mogiana – SP. Disponível em:<http://revistauniversitas.inf.br/index.php/UNIVERSITAS/article/viewFile/204/141>. Acesso em 07jun. 2018.

CARNELOSSI, B. *O trabalho do assistente social no Programa Bolsa Família:* desafios ao Código de Ética Profissional. Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, n. 125, p. 124-147, jan./abr. 2016

CHUPEL, C.; MIOTO,R. *Acolhimento e Serviço Social:* contribuição para a discussão das ações profissionais no campo da saúde.
Disponível em:
<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/sss/article/view/8634882/2782>. Acesso em: 27 maio 2018.

CLOSS, T. *Fundamentos do Serviço Social:* Um estudo a partir da produção da área.Programa de Pós-Graduação em Serviço Social. Doutorado em Serviço Social. Disponível em:
<http://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/7533/3/474062%20Texto%20Completo.pdf>. Acesso em: 05 maio 2018.

COUTO, B. *Assistência Social: direito social ou benesse?* Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, n. 124, p. 665-677, out/dez. 2015.

COUTO, B. *O direito social e a assistência social na sociedade brasileira:* uma equação possível?. – 2. Ed. São Paulo: Cortez. 2006

CURRARELO, C; ALONSO, A:*O Índice de Gestão Descentralizada (IGD) e o Sistema de Condicionalidades (Sicon) como Ferramentas de Gestão Intersetorial do Programa Bolsa Família.* Disponível em:
<http://banco.consad.org.br/bitstream/123456789/621/1/C4_TP_O%20%C3%8DNDICE%20DE%20GEST%C3%83O%20DESCENTRALIZADA%20%28IGD%29%20E%20O%20SISTEMA%20DE.pdf >. Acesso em: 20 mar. 2017.

DINIZ, C; GOMES, N. *Teoria e prática no Serviço Social*: uma reflexão sobre a identidade profissional do assistente social e os desafios contemporâneos. Disponível em: <http://www.cress-mg.org.br/arquivos/simposio/TEORIA%20E%20PR%C3%81TICA%20NO%20SERVI%C3%87O%20SOCIAL%20UMA%20REFLEX%C3%83O%20SOBRE%20A%20IDENTIDADE%20PROFISSIONAL%20DO%20ASSISTENTE%20SOCIAL%20E%20OS%20DESA.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2018

FAGUNDES, Daiane Ferreira. *Relatório Descritivo Processual 2.* Estágio Supervisionado em Serviço Social III. Curso de Serviço Social. Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC. Santa Cruz do Sul, 2016a. 13p.

FAGUNDES, Daiane Ferreira. *Relatório Final de Estágio III.* Estágio Supervisionado em Serviço Social III. Curso de Serviço Social. Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC. Santa Cruz do Sul, 2016b. 12p.

FAGUNDES, Daiane Ferreira. *Relatório Final de Estágio IV.*Estágio Supervisionado em Serviço Social IV. Curso de Serviço Social. Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC. Santa Cruz do Sul, 2017. 15p.

FAERMANN, L. A. *A processualidade da entrevista no Serviço Social.* Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/16610/12514>. Acesso em: 29 maio 2018.

IAMAMOTO, M. *O serviço social na contemporaneidade:* trabalho e formação profissional. 3. ed. - São Paulo, Cortez, 2000.

IAMAMOTO, M. *80 anos do Serviço Social no Brasil: a certeza na frente, a história na mão.*Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 128, p. 13-38, jan./abr. 2017

LEMOS, L.; RIBEIRO, M. *As estratégias de manutenção das famílias durante o período de bloqueio do programa bolsa família devido descumprimento de condicionalidades.* Disponível em: <http://www.catolica es.edu.br/fotos/files/AS%20estrategias_de_manutencao_das_familias_durante_o_periodo_de_bloqueio_do_programa_bolsa_familia_devido_descumprimento_de_condicionalidades.pdf>. Acesso em: 26 de abr. 2017.

MALHEIROS, M. O *processo de pesquisa na graduação*. Disponível em:<http://www.profwillian.com/_diversos/download/prof/marciarita/pesquisa_na_graduacao.pdf>. Acesso em 25 mar. 2017.

MARTINELLI, M. *O uso de abordagens qualitativas na pesquisa em Serviço Social*. NEPI. São Paulo: PUCSP, 1994.

MIOTO, R.. Perícia social: proposta de um percurso operativo. In: Revista Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, nº.67, 2001.

MIOTO, R.; NOGUEIRA, V. *Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional*. In:R. Katálises,Florianópolis, v. 16, n. esp., p. 61-71, 2013.

MIOTO, R. C. T. Orientação e acompanhamento social a indivíduos, grupos e famílias. In: CFESS/ABEPSS. Serviço Social: Direitos sociais e Competências Profissionais. Disponível em: <http://www.academia.edu/6310100/Orienta%C3%A7%C3%A3o_e_acompanhamento_de_indiv%C3%ADduos_grupos_e_fam%C3%ADlias> Acesso em: 12 jun. 2018.

NEGRI, L. Serviço Social e sua Produção Teórica: Compreensão da Profissão e o seu Processo de Formação. Disponível em: <http://cress-sc.org.br/wp-content/uploads/2014/03/Servi%C3%A7o-Social-e-sua-Produ%C3%A7%C3%A3o-Te%C3%B3rica-compreens%C3%A3o-da-profiss%C3%A3o-e-seu-processo-de-forma%C3%A7%C3%A3o.pdf> Acesso em 05 maio 2018.

PETERSEN, L:*Implementação do Programa Bolsa Família: uma Política Social Descentralizada* **-** 2007, Santa Cruz do Sul. Disponível em <http://btd.unisc.br/Dissertacoes/Leticia.pdf> Acesso em 12 abr. 2017.

PIANA. *A construção da pesquisa documental:* avanços e desafios na atuação do serviço social no campo educacional. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/vwc8g/pdf/piana-9788579830389-05.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2017.

PRATES, J. *O Planejamento da Pesquisa Social*. In: Revista Temporalis.n.7. Brasília: ABEPSS, 2003.

SADER, E.*Direitos e Esfera Pública.* Revista Serviço Social e Sociedade. São Paulo, n. 77, Ano XXIV, p. 05-10, abr. de 2004

SILVA, A. Proteção Social no Brasil: impactos sobre a pobreza, desigualdade e crescimento. Disponível em: <http://www.cressmg.org.br/arquivos/simposio/PROTE%C3%87%C3%83O%20SOCIAL%20NO%20BRASIL_%20IMPACTOS%20SOBRE%20A%20POBREZA,%20DESIGUALDADE%20E%20CRESCIMENTO.pdf>. Acesso em 26 abr. 2018.

SOUSA, C. prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. 2008. Disponível em: <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/viewFile/119/117>. Acesso em: 21 abr. 2018.

SPOSATI, A. *Proteção social e seguridade social no Brasil*: pautas para o trabalho do assistente social.Disponível em: <http://cressrn.org.br/files/arquivos/92S0GLS2l30578TPD7J8.pdf>. Acesso em: 26 abr. 2018.

STECHI, T. *O Programa Bolsa Família a partir do território:* o trabalho social com as famílias beneficiárias. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/viewFile/16179/14628>. Acesso em 26 abr. 2017.

SILVA, F.; REZENDE, S.; RODRIGUES, T. *Prática do assistente social:* intervenção e instrumentalidade. Disponível em: <http://reinpec.srvroot.com:8686/reinpec/index.php/reinpec/article/viewFile/261/100>. Acesso em: 29 maio 2018.

SIQUEIRA,M. *Famílias:* uma experiência de trabalho com grupo. Disponível em: <https://www.rchunitau.com.br/index.php/rch/article/viewFile/200/106>. Acesso em: 05 jun. 2018.

TEIXEIRA, S. *Trabalho Interdisciplinar no CRAS*: um novo enfoque e trato à pobreza? Disponível em: <https://craspsicologia.files.wordpress.com/2012/06/trabalho-interdisciplinar.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2017.

YAZBEK, M; BRAVO, S; MARTINELLI, M. EDITORIAL. Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, n. 128, p. 7-12, jan./abr. 2017.

ZAGO, L. *O método dialético e a análise do real*. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/kr/v54n127/n127a06.pdf>. Acesso em 30 out. 2016.