

CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

Camilla Flores Freitas

**A RELEVÂNCIA DO ESTÁGIO CURRICULAR OBRIGATÓRIO NO PROCESSO
DE FORMAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL: EXPERIÊNCIA NO CAPS_{ia}**

Santa Cruz do Sul

2019

Camilla Flores Freitas

**A RELEVÂNCIA DO ESTÁGIO CURRICULAR OBRIGATÓRIO NO PROCESSO
DE FORMAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL: EXPERIÊNCIA NO CAPSia**

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

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Maira Meira Pinto.

Camilla Flores Freitas

**A RELEVÂNCIA DO ESTÁGIO CURRICULAR OBRIGATÓRIO NO PROCESSO
DE FORMAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL: EXPERIÊNCIA NO CAPSia**

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

Prof.^a Dr.^a Maira Meira Pinto

Professora Orientadora – UNISC

Prof.^a Dr.^a Eunice Maria Viccari

Professora Examinadora

Prof.^a Me. Marta von Dentz

Professora Examinadora

Santa Cruz do Sul

2019

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a minha mãe (Janete Porto Flores), por acreditar em mim mais do que eu mesma, por nunca abandonar a luta por mais difícil que fosse, por idealizar o momento que estamos vivendo (2019 é o nosso ano), por muitas vezes abrir mão dos seus sonhos em busca dos meus, você que é meu porto seguro, meu exemplo de garra e dedicação. Obrigada Deus por ter me deixado escolher uma mãe tão incrível e inspiradora! Dedico esta conquista a você.

Ao Júlio (meu “paidrasto”), obrigada por fazer parte das nossas vidas, por cuidar de nós e nos aturar durante todo este processo de formação e principalmente no momento das elaborações dos TCCs (meu e da mãe). Grata a Deus por ter colocado você em nosso caminho.

A minha irmã Ana Karoline (Coxão), você que sempre me apoiou e sempre demonstrou tanto orgulho pela pessoa que me tornei, agradeço todos os dias por ser tua irmã e me orgulho por isso. Te amo e te tenho sempre comigo.

Agradeço também, as grandes amigas que conquistei durante o processo de formação, Ana Paula, Liziane e Rosane. Ana, você que me acolheu desde o primeiro momento que entrei na UNISC, foi quem segurou as pontas quando tive vontade de desistir, obrigada por todo o carinho, bolos, chás e companhia, obrigada por nunca me abandonar e por aturar minhas chatices. Lizi, que veio como um brinde, conquistou um espaço todo especial no meu coração, você fez com que o processo de elaboração do projeto e do TCC fossem mais leves, animados e gordos, obrigada por fazer parte da minha vida. Rô, a primeira formada da patotinha, nosso exemplo de que não tem momento certo para se fazer o que quer, obrigada por aturar meus choros, por disponibilizar a tua casa e tua família para nossas junções, você tem meu coração. Obrigada amiguitas, eu amo vocês!

A minha família e meus amigos (em especial “O Retorno” - Pri, Monni e Júlia) pela compreensão nos momentos de ausência, por todas as vezes que me chamavam para ir à casa da vó ou na casa do tio, ou até mesmo sair com meus amigos, eu dizia: “não posso, tenho que fazer o TCC, tenho trabalhos, preciso estudar para prova.” E mesmo assim vocês não desistiram de mim, continuavam me chamando para sair, por mais que já sabiam a resposta.

Aos mestres, que foram fundamentais neste processo de formação, sem vocês nada disso seria possível. Obrigada a todas vocês (Eunice, Marta, Andrea, Érica) por compartilhar todo o conhecimento e amor pela profissão, em especial a

professora Maira que me acompanhou e orientou no processo de elaboração do projeto de TCC e do TCC, Obrigada!

Não poderia deixar de mencionar, a Equipe do CAPSia que me acolheu tão bem, vocês foram essenciais para minha formação profissional, agradeço também todos os usuários que pude acompanhar, vocês jamais serão esquecidos por mim. Em especial, agradeço minha supervisora Jaqueline, pela oportunidade de acompanhar o seu trabalho, pela profissional inspiradora que és, obrigada por tudo!

Por fim, e não menos importante, agradeço aos meus colegas e líderes da DMF, que “seguraram as pontas” sempre que tive que me ausentar do trabalho para que fosse possível cumprir os dois anos de estágio no CAPSia. Vocês são muito mais do que colegas, são amigos, são família. Obrigada família DMF!

“Eu sou um intelectual que não tem medo de ser amoroso, eu amo as gentes e amo o mundo. E é porque amo as pessoas e amo o mundo que eu brigo para que a justiça social se implante antes da caridade.”

Paulo Freire

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso consiste na análise da experiência de estágio curricular obrigatório desenvolvido pela acadêmica no Centro de Atenção Psicossocial da Infância e Adolescência, no município de Santa Cruz do Sul/RS, no período de 2017/2 a 2019/1. Versa sobre a formação em Serviço Social, produto da experiência vivenciada durante o estágio no CAPSia, a partir de uma pesquisa qualitativa de cunho documental. O problema central do TCC apura sobre “Qual a importância do estágio curricular obrigatório para a formação profissional do estudante de Serviço Social a partir da experiência no CAPSia no período de 2017-2 a 2019-1?”. As hipóteses elaboradas para responder a este problema foram evidenciadas pelas três dimensões constitutivas do trabalho do assistente social, sendo elas, dimensão ético-política, dimensão teórico-metodológica e dimensão técnico-operativa. A experiência proporcionou à acadêmica a compreensão a respeito dos processos de trabalho do assistente social, a partir do entendimento teórico adquirido em sala de aula, além da percepção de seus próprios processos de aprendizagem enquanto estagiária.

Palavras-chave: estágio curricular obrigatório; formação em Serviço Social; dimensão ético-política; dimensão teórico-metodológica; dimensão técnico-operativa.

ABSTRACT

This paper presents the analysis of the work performed by the Social Service undergraduate student Camilla Flores Freitas during her internship period (from 2017/2 to 2019/1) in the Underage Psychosocial Care Center in Santa Cruz do Sul – RS – Brazil. It contains relevant information of Social Services in Brazil and the internship experience in CAPSia through qualitative research and analytic studies. This paper focuses on what the CAPSia internship could influence the formation of a Social Service Worker. The hypothesis to this question are segregated in three dimension of Social Services: the ethic-politics dimension, the theory-methodology dimension and technical-operative dimension. The whole internship experience provided to the student a better understanding of the work procedures of a Social Worker learnt during the classes, and also a self-understanding of her own learning process as a intern.

Keywords: **Internship;** social service undergraduate; ethic-politics dimension; theory-methodology dimension; technical-operative dimension.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	4
PARTE I – PROJETO DA PESQUISA.....	6
1)PROBLEMÁTICA	6
1.1 Origem do problema de TCC.....	6
1.2 Fundamentação da categoria central de análise	7
1.3 Hipóteses	10
1.4 Objetivos	10
1.5 Revisão de literatura: uma breve e rápida abordagem.....	11
2 METODOLOGIA.....	13
PARTE II – RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS.....	15
1 POLÍTICA DE SAÚDE MENTAL E CAPSia.....	15
1.1 Execução do projeto de intervenção no CAPSia.....	18
2 A PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL A PARTIR DA	22
DIMENSÃO ÉTICO-POLÍTICA.....	
3 DIMENSÃO TEÓRICO-METODOLÓGICA DA PRÁTICA	29
PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL.....	
4 DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA DO FAZER PROFISSIONAL DO	33
ASSISTENTE SOCIAL.....	
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39
REFERÊNCIAS	41

INTRODUÇÃO

Este trabalho de conclusão de curso surgiu a partir do desenvolvimento do estágio curricular obrigatório o que foi realizado no Centro de Atenção Psicossocial da Infância e Adolescência (CAPSia) da cidade de Santa Cruz do Sul, no período de agosto/2017 a abril/2019. A partir da realização desta atividade o aluno pratica a dimensão investigativa e interventiva da profissão.

O tema que será abordado neste trabalho refere-se à formação em Serviço Social e que nela está imerso as experiências vivenciadas pela estagiária, onde pode-se observar a importância do estágio curricular obrigatório no processo ensino-aprendizagem do acadêmico de Serviço Social. Assim, o estágio:

Configura-se em um processo coletivo de ensino-aprendizagem, no qual se realiza a observação, registro, análise e acompanhamento da atuação do(a) estagiário(a) no campo de estágio, bem como a avaliação do processo de aprendizagem discente, visando a construção de conhecimentos e competências para o exercício da profissão. Esta avaliação deve ser realizada continuamente, contemplando duas dimensões: a avaliação do processo de estágio e a avaliação do desempenho discente, assegurando a participação dos diferentes segmentos envolvidos (supervisores acadêmicos e de campo e estagiários(as)). (Plano Nacional de Educação, 2010, p. 15)

A reflexão sobre a formação em Serviço Social se mostrou relevante para a acadêmica, pois é muito importante se pensarmos a profissão, é neste momento que a aluna executa a teoria que lhe é ensinada na Academia, proporcionando ao estudante o contato com a realidade e a inserção no trabalho do profissional.

O estágio torna-se importante no contexto do CAPSia, pois as atividades realizadas pela estagiária têm como objetivo contribuir e participar do fazer profissional do assistente social, no atendimento às demandas, as quais possibilitam a aprendizagem e compartilhamento de experiências, podendo construir propostas de intervenção que viabilizam melhorias no tratamento dos usuários.

Através deste estudo, a estagiária busca apresentar a importância do estágio curricular obrigatório para o Serviço onde esteve inserida e também para a formação profissional, pois é neste espaço que o discente consegue executar os conteúdos dados em sala de aula, rompendo com o estigma que na prática é diferente da teoria.

Para dar visibilidade ao trabalho de pesquisa, este TCC está organizado em duas partes. A primeira versa sobre a proposta de investigação, na qual constam a origem do problema de pesquisa, as hipóteses, objetivos do estudo e os textos da categoria central de análise e da revisão de literatura.

Na segunda parte são apresentados os resultados, através da análise das hipóteses de pesquisa, precedidas de um texto que versa sobre o campo de estágio, a política de saúde mental e o objeto de intervenção da estagiária no CAPSia. O trabalho se encerra com as considerações finais e as referências utilizadas para sua elaboração.

PARTE I – PROJETO DA PESQUISA

1 PROBLEMÁTICA

1.1 Origem do problema de TCC

O Centro de Atenção Psicossocial da Infância e Adolescência (CAPSia) está vinculado à Secretaria de Saúde de Santa Cruz do Sul e iniciou suas atividades em junho de 2002, atendendo demandas de toda a região do Vale do Rio Pardo. Atualmente atende somente os usuários do município de Santa Cruz do Sul. O Serviço é destinado para o atendimento de crianças e adolescentes com sofrimento psíquico grave, têm como prioridade o atendimento de casos de transtornos mentais severos, como psicoses e neuroses graves e também de situações de risco ao desenvolvimento psicológico destes sujeitos, como usuários de drogas.

VI - CAPS I: atende crianças e adolescentes com transtornos mentais graves e persistentes e os que fazem uso de crack, álcool e outras drogas. Serviço aberto e de caráter comunitário indicado para municípios ou regiões com população acima de cento e cinquenta mil habitantes (BRASIL, 2011).

No CAPSia o Serviço Social atua juntamente com as demais áreas profissionais presentes no Serviço, realizando atendimentos individuais, grupos de adolescentes e familiares, busca ativa, visitas domiciliares, matriciamento, reuniões de equipe e com outros serviços da rede, entre outros.

A equipe multidisciplinar é formada por um grupo de profissionais da saúde, sendo eles: fonoaudióloga, terapeuta ocupacional, enfermeira, técnica de enfermagem, psicólogas, psicóloga residente e estagiárias da Psicologia, psiquiatras, assistente social e estagiária do Serviço Social, nutricionista e nutricionista residente, educador físico e redutores de danos.

O estágio curricular obrigatório em Serviço Social é realizado em quatro níveis. No período de 2017/2 a estagiária realizou o nível I, tendo como objetivo a observação dos processos de trabalho do assistente social no CAPSia e o funcionamento do Serviço. A aluna acompanhou os plantões de escuta sensível, atendimentos individuais, reuniões, visitas domiciliares, entre outros atendimentos, para posterior elaboração de um projeto de intervenção de acordo com objetos que pôde identificar ao decorrer do semestre, sendo discriminação, preconceito, violações de direitos das crianças, entre outros. Assim:

O objeto de trabalho, aqui considerado, é a questão social. É ela, em suas múltiplas expressões, que provoca a necessidade da ação profissional junta à criança e ao adolescente, ao idoso, as situações de violência contra a

mulher, a luta pela terra etc. Essas expressões da questão social são a matéria-prima ou o objeto do trabalho profissional. (IAMAMOTO, 2000, p.61).

Já no período de 2018/1, iniciou-se o nível II do estágio. A partir das demandas identificadas no estágio anterior, a aluna começou a elaboração do projeto de intervenção, intitulado como “Atendimento e acompanhamento de crianças e adolescentes vítimas de *bullying*”. Os objetos deste projeto de intervenção foram a discriminação, preconceito e violação de direitos dos usuários inseridos no CAPSia.

Segundo Armani (2006, p. 18) entende-se por projeto “Uma ação social planejada, estruturada em objetivos, resultados e atividades e desenvolvida num determinado local, com público alvo, tempo de duração e recursos (humanos, materiais e financeiros) e de tempo”.

No estágio nível III, que aconteceu no período de 2018/2, teve como objetivo principal a execução do projeto de intervenção. Neste momento, a estagiária estava aplicando as atividades proposta no projeto, sendo: atendimentos grupais, visitas domiciliares, contatos com os profissionais das escolas, atendimento individuais.

No semestre seguinte, no período de 2019/1, ocorreu o estágio IV. Neste nível, além de continuar com a aplicação do projeto de intervenção, a aluna realizou a avaliação de como se deu a execução do mesmo.

O estágio oportunizou à estagiária, conhecer o campo onde estava inserida, e também o trabalho executado pelo profissional assistente social nesta instituição. Além disso, identificou a importância do orientador acadêmico e o supervisor de campo para guiar a acadêmica no conhecimento e na execução da teoria ensinada na Academia.

Neste contexto, o problema de pesquisa do TCC se apresenta: **Qual a importância do estágio curricular obrigatório para a formação profissional do estudante de Serviço Social a partir da experiência no CAPSia no período de 2017-2 a 2019-1?**

1.2 Fundamentação da categoria central de análise:

Nesta etapa do projeto será apresentada a fundamentação teórica desta pesquisa, com o objetivo de identificar a importância do **ESTÁGIO CURRICULAR**

OBRIGATÓRIO para formação profissional do estudante de Serviço Social e o processo ensino-aprendizagem.

O estágio curricular obrigatório é indispensável para a formação do profissional assistente social, pois a partir do mesmo que o acadêmico vivência a realidade da profissão, com a supervisão da Academia e do profissional assistente social do campo de estágio. Neste momento o estudante tem a aproximação com os indivíduos e suas realidades.

O estágio é o lócus onde a identidade profissional do aluno é gerada, construída e referida; volta-se para o desenvolvimento de uma ação vivenciada, reflexiva e crítica e, por isso, deve ser planejado gradativamente e sistematicamente. (BURIOLLA, 2003, p.13)

Para o desenvolvimento do estágio de forma coerente, é necessário conhecer as três dimensões do Serviço Social, sendo elas: Dimensão ético-política; Dimensão teórica-metodológica e a Dimensão técnico-operativa; pois a intervenção do assistente social constitui-se e fundamenta através destas. Vale destacar que as dimensões tratam da articulação entre a teoria e a prática.

O Estágio Supervisionado é uma atividade curricular obrigatória que se configura a partir da inserção do aluno no espaço sócioinstitucional, objetivando capacitá-lo para o exercício profissional, o que pressupõe supervisão sistemática. Esta supervisão será feita pelo professor supervisor e pelo profissional do campo, através da reflexão, acompanhamento e sistematização, com base em planos de estágio elaborados em conjunto pelas unidades de ensino e organizações que oferecem estágio. (ABEPSS 1996, p.19)

As diretrizes curriculares da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS) tem método curricular que divide o Curso em três núcleos de fundamentos, os quais são conhecimentos constitutivos da formação em Serviço Social. 1º Núcleo de fundamentos teórico-metodológico da vida social; 2º Núcleo de fundamentos da particularidade da formação sócio-histórica da sociedade brasileira; 3º Núcleo de fundamentos do trabalho profissional; sendo que o estágio curricular obrigatório está vinculado ao Núcleo de fundamento do trabalho profissional. Estes núcleos

[...]desdobram-se em áreas de conhecimento que, por sua vez, se traduzem pedagogicamente através do conjunto dos componentes curriculares, rompendo, assim, com a visão formalista do currículo, antes reduzida à matérias e disciplinas. Esta articulação favorece uma nova forma de realização das mediações - aqui entendida como a relação teoria-prática - que deve permear toda a formação profissional, articulando ensino

pesquisa-extensão. Propõe-se uma lógica curricular inovadora, que supere a fragmentação do processo de ensino-aprendizagem, e permita uma intensa convivência acadêmica entre professores, alunos e sociedade. Este é, ao mesmo tempo, um desafio político e uma exigência ética: construir um espaço por excelência do pensar crítico, da dúvida, da investigação e da busca de soluções. (ABEPSS, 1996, p.09)

Para que o estágio ocorra de forma correta e organizada se faz necessário o aparato legal que norteia o profissional assistente social,

O estágio tem como referência a Lei 8.662/1993, que regulamenta a profissão; o Código de Ética Profissional de 1993, com seus onze princípios indicando o rumo ético-político a serem seguidos pela categoria profissional, assim como os conhecimentos a serem buscados; a Resolução CFESS/CRESS nº 533/2008, que regulamenta a Supervisão Direta de Estágio em Serviço Social e a PNE – Política Nacional de Estágio instituída pela ABEPSS no ano de 2010. (ALMEIDA, 2013, p.6)

O estagiário se apropria destes documentos na Academia, mas é no período do estágio que fica mais concreto os conteúdos e de que forma devem ser aplicados.

No estágio obrigatório, foi onde a aluna teve a primeira experiência com o trabalho do profissional, a partir do mesmo pode intervir junto às demandas encontradas no CAPSia, seguindo a teoria ensinada na Academia e com o acompanhamento da orientadora acadêmica e da supervisora do campo.

Assim, a formação profissional em Serviço Social pode ser entendida como um conjunto de experiências que incluem a transmissão de conhecimentos, a possibilidade de oferecer ao aluno um campo de ação – vivência de situação concreta relacionada à revisão e ao questionamento de seus conhecimentos, habilidades, valores etc., e que possam levá-lo a uma inserção crítica e criativa na área profissional e no mundo mais amplo (BURIOLLA, 2003, p.16).

O processo de estágio também possibilitou a reflexão quanto ao ensino-aprendizagem, tanto no campo de estágio quanto no espaço acadêmico. Conforme Freire 1996, *“Quem ensina aprende ao ensinar e quem aprende ensina ao aprender”*.

Este processo de ensino-aprendizagem não está somente na sala de aula e no espaço do campo de estágio, mas em outros espaços ofertados ao estudante. Entre esses, semanas acadêmica, palestras, seminários, entre outros, possibilitando ao acadêmico a compreensão dos processos de trabalho do assistente social. Assim,

Nesse contexto, que envolve o aluno em suas pré-concepções sobre a profissão e as relações de ensino-aprendizagem ocorridas no ambiente interno da faculdade e nos campos de estágio, é que se constrói a identidade profissional. Identidade que incorpora e expressa a relação da profissão com os valores vigentes em cada momento histórico a partir das características da realidade social brasileira [...] (BARBOSA, 2004, p.07).

E é nestes espaços que o acadêmico terá a compreensão dos problemas e desafios com os quais o profissional se defronta no universo da produção e reprodução da vida social. Porém, sempre deve prezar pela qualidade dos serviços prestados aos usuários, assim como a equidade e a justiça social.

1.3 Hipóteses

I. A importância do estágio curricular obrigatório no CAPSia se traduz na compreensão por parte da estudante quanto à dimensão **ético-política** presente na formação. E assim contribuindo para o processo ensino/aprendizagem, tanto da acadêmica quanto, dos envolvidos neste processo.

II. A importância do estágio curricular obrigatório no CAPSia se traduz no entendimento da estudante a respeito da dimensão **teórico-metodológica** objetivando sua formação. A experiência do estágio proporcionou a compreensão de que a teoria e prática estão ligadas, a partir disso a estagiária criou o projeto de intervenção “Atendimento e acompanhamento de crianças e adolescentes vítimas de *bullying*”.

III. A importância do estágio curricular obrigatório no CAPSia revela-se na perspectiva referente a dimensão **técnico-operativa** presente na formação. A execução da dimensão técnico-operativa se efetivou através dos instrumentais utilizados pelo profissional assistente social e pela estagiária de Serviço Social.

1.4 Objetivos

Objetivo geral

Analisar o processo de aprendizagem realizado pela acadêmica de Serviço Social no estágio curricular obrigatório.

Objetivos específicos

- Identificar a influência da dimensão ético-política interfere na formação da acadêmica de Serviço Social, fundamentado na experiência do estágio curricular no CAPSia;
- Analisar o entendimento por parte da estudante a cerca da dimensão técnico- operativa tendo em vista os instrumentos e técnicas estudados na Academia e materializados no campo de estágio;
- Refletir quanto à conexão da teoria e prática a partir da dimensão teórico-metodológica expressada pela estudante no CAPSia.

1.5 Revisão de Literatura: uma breve e rápida abordagem

No desenrolar deste trabalho, pode-se perceber que o estágio curricular obrigatório é parte fundamental para formação do estudante de Serviço Social. O tema apresentado refere-se à formação do profissional assistente social. Sendo que a formação em Serviço Social sugere a:

Viabilizar a capacitação teórico-metodológica e ético-política como requisito fundamental para o exercício de atividades técnico-operativas, com vistas à apreensão crítica dos processos sociais numa perspectiva de totalidade e do movimento histórico da sociedade brasileira; possibilitar a compreensão do significado social da profissão e de seu desenvolvimento sócio-histórico, nos cenários internacional e nacional, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade; e identificar demandas presentes na sociedade, visando formular respostas profissionais para o enfrentamento da questão social, considerando as novas articulações entre o público e o privado". (IAMAMOTO, 2014, p. 619)

O projeto ético-político do Serviço Social prevê uma formação qualificada, competente e crítica, para que se tenha em mente a busca constante por aprimoramento (NETTO, 2008, p.155). Diante dos desafios que o profissional irá enfrentar, cabe a ele, a partir do previsto no projeto ético político se manter habilitado e atualizado, e, portanto, apto a transpassar determinados desafios.

[...] percebemos que o principal desafio do processo de formação profissional é viabilizar o projeto educacional de ensino/pesquisa/extensão, sem restringi-lo à mera transmissão de conhecimentos. Tal processo deve ser discutido no contexto das relações sociais, a partir do desenvolvimento do capitalismo no Brasil[...] (TINTI, 2015, P.76)

Assim, destaca-se a importância da discussão sobre a formação profissional do estudante de Serviço Social,

A questão da formação profissional do assistente social constitui-se hoje, na realidade brasileira, um objeto de debate e de análise para professores, estudantes, supervisores no contexto dos cursos de Serviço Social e para a categoria dos assistentes sociais que busca um repensar do Serviço Social

frente aos desafios que se colocam para a profissão na atual conjuntura. (CARVALHO, 1984, p.17)

O processo de formação profissional não é uma tarefa fácil, cabe ao estudante em formação a responsabilidade em sua atuação, com o apoio da Academia e o supervisor de campo, assim contemplando o projeto ético-político.

A materialização do projeto ético político se dá na formação de elementos que completam as dimensões constitutivas do Serviço Social, está ligada às entidades representativas da profissão, como o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), Conselho Regional de Serviço Social (CRESS) e Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS). Além disso, tem o aparato jurídico da profissão, sendo o Código de Ética Profissional (1993), a Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8.662/93) e também as Diretrizes Curriculares do Ministério da Educação-MEC (2002), além de um conjunto de leis que constam na Constituição Federal/1988 (CF).

2 METODOLOGIA

A pesquisa tem como finalidade comprovar cientificamente os elementos encontrados de determinado objeto de estudo, assim como investigar uma dada realidade que não pode ser classificada como concreta, a qual pode ser alterada. Partindo do pressuposto que, possivelmente, mediante construção de conhecimento adquirido com a pesquisa, o pesquisador poderá obter ou não a confirmação de um dado conceito, assim permitido que haja avanços e transformações para o Serviço Social. Sendo que, para o Serviço Social a pesquisa é um instrumento essencial.

Pode-se definir pesquisa como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos. (GIL, 2008, p.26)

O profissional de Serviço Social realiza ações interventivas/investigativas, as quais carecem de conhecimentos teóricos, portanto, conhecimentos alcançados por meio de pesquisas, dessa forma, articulando a teoria com a prática, que é fundamental para o Serviço Social.

Conforme Setubal (2002, p. 13-14), o Serviço Social não deve estagnar na prática interventiva “[...] mas buscar, na concretude dos procedimentos da pesquisa, apoio para uma ação profissional mais dinâmica, questionadora [...]”. Sendo assim, “[...] o valor da ação investigativa, para um conhecimento técnico mais qualificado.”

A pesquisa exposta pela estagiária foi de natureza qualitativa e esta necessita que o pesquisador seja imprescindível na descrição das considerações quanto aos dados coletados. Conforme Minayo:

(...) ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (MINAYO, 2003, p.22)

Ao invés de utilizar a pesquisa quantitativa, que trata-se de estatísticas, número e regras, foi aplicada a qualitativa, a qual ocupa-se das descrições, interpretações e comparações, tendo como meta a transformação.

A pesquisa se deu sobre o processo de estágio curricular obrigatório, que foi executado no Centro de Atenção Psicossocial da Infância e Adolescência de Santa Cruz do Sul. O objetivo da pesquisa é analisar a processo de formação através da prática do estágio obrigatório.

Esta pesquisa foi de cunho documental, tendo como base a análise institucional, os diários de campo, projeto de intervenção e relatórios elaborados

pela acadêmica no período do estágio. Segundo Gil “em muitos casos só se torna possível realizar uma investigação social por meio de documentos” (2008, p. 147).

Para que a análise destes documentos pudesse acontecer, aplicou-se a técnica de análise de conteúdo. Conforme Minayo:

[...] é a forma para “encontrar respostas para questões formuladas e também (...) confirmar ou não as afirmações estabelecidas antes do trabalho de investigação (hipóteses). A outra função diz respeito à descoberta do que está por trás dos conteúdos manifestos. (2003, p. 74)

A referida análise, é composta por três momentos, sendo: 1º Pré-análise, 2º Exploração de material 3º tratamento dos resultados.

O primeiro momento é determinado para a organização e preparação dos materiais que serão analisados. Sendo, a análise institucional, os diários de campo, projeto de intervenção e relatórios elaborados, investigação das hipóteses, assim como, os objetivos e indicadores.

O segundo momento é destinado para a exploração do material, mediante resultado da pré-análise. O método praticado manualmente ou de operações realizadas pelo organizador, quando o transcorrer do programa se efetiva automaticamente.

O terceiro momento é destinado para o tratamento dos resultados, irá desvendar o que está nas entrelinhas, permitindo uma nova análise. A compreensão, que se dá após a conclusão da análise, a articulação entre os dados coletados e os referenciais teóricos, os quais respondem a pesquisa através dos objetivos, encontram-se nos textos de análise das hipóteses, na segunda parte deste TCC.

PARTE II – RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

1 POLÍTICA DE SAÚDE MENTAL E CAPSia

Neste capítulo a estagiária tratará sobre a Política de Saúde, especificamente da Saúde Mental, espaço no qual os CAPS estão constituídos e, busca fazer um breve resgate histórico das referidas políticas. Apresentará também uma contextualização do Sistema Único de Saúde (SUS) e do campo de estágio onde esteve inserida, o CAPSia, bem como do objeto de intervenção da estudante na época do estágio.

A Política de Saúde como se encontra atualmente teve início com a luta da sociedade civil que exigia uma reforma sanitária. Em 1986 foi realizada a VIII Conferência Nacional de Saúde (CNS), a qual foi um marco histórico. “Reunindo quase 5.000 pessoas em Brasília, num processo que, começando nos municípios, envolveu quase 50 mil pessoas, foi um coroamento de alguns anos de debate. Definiu a saúde como direito do cidadão e dever do Estado e lançou as bases políticas e técnicas para o debate sobre saúde na Constituinte” (BUSS, 1991, p.298). Essa conquista somente foi possível através da luta da sociedade que estava descontente com os serviços que eram oferecidos.

Ainda conforme Buss (1991),

O resultado foi um texto constitucional sobre saúde moderno e abrangente, um dos mais avançados do mundo, na Constituição Brasileira de 1988. Seguiram-se as Constituições Estaduais de Saúde e as Leis Orgânicas dos Municípios, com seu componente sanitário. Os textos obtidos pela mobilização da sociedade variaram de caso a caso, conforme a configuração política das respectivas Assembleias Legislativas e Câmaras Municipais.

Então a partir da Constituição Federal de 1988 foram criadas as políticas públicas, onde a que mais teve notoriedade foi a Política de Saúde.

Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação. (BRASIL, 1988)

Nesta perspectiva, a Política de Saúde se deu através da implementação do SUS, que foi apresentado pelo Projeto da Reforma Sanitária¹. O SUS foi

¹ A Reforma Sanitária ancorada na Constituição Federal de 1988 é o marco para a configuração do tripé da seguridade social, constituída pelas políticas públicas de saúde, de assistência social e de previdência social. A partir disso, a proposta da passagem da mercantilização da saúde para a integralidade, em que a atenção curativa recebe tanta atenção quanto às ações preventivas, as necessidades de saúde de todos devem ser levadas em consideração mesmo não sendo comuns à

regulamentado em 1990 pela Lei 8.080² e Lei 8.142³ que instituiu as Conferências e os Conselhos de Saúde, instâncias de Controle Social. A partir desse ponto de vista o acesso universal aos direitos sociais passa a ser o eixo central da reforma sanitária que, por meio do acesso a uma saúde de qualidade, prevê a melhoria de vida e das condições de trabalho dos sujeitos.

A Saúde Mental no Brasil, no final da década de 1970 e início dos anos 1980 a desinstitucionalização da loucura se configurou, rompendo com o modelo médico na assistência a pessoas com sofrimento psíquico. Legitimou-se em 1986 o primeiro CAPS, na cidade de São Paulo e três anos depois o projeto de lei do deputado Paulo Delgado (PT/MG) tramitou no Congresso Nacional com a proposta de extinção gradual dos manicômios. A tramitação durou doze anos e em abril de 2001 por fim se constitui lei (Lei nº 10.216) da Reforma Psiquiátrica⁴.

Trabalha-se com a defesa da reforma psiquiátrica, por ela ser imbuída dos ideais de uma sociedade realmente igualitária e humana, primando pela reinserção social dos excluídos, como são os loucos, baseando-se nos princípios de liberdade, igualdade e fraternidade. Enfim, por uma sociedade livre da opressão, preconceito e ignorância. (PAIVA, 2003, p.22)

Os CAPSi surgiram somente no ano de 2002, sob a salvaguarda da Política da Saúde Mental, assim,

Esta política determina que o atendimento à criança ou ao adolescente que sofre psicicamente deve ser realizado preferencialmente nos dispositivos de atenção psicossocial, instituídos pela Portaria 336/2002, que estabelece, dentre outras modalidades, o Centro de Atenção Psicossocial infantil – CAPSi, direcionado à atenção da população infantil acometida por transtornos mentais. (BOARINI; CUNHA, 2011, p. 69)

Dois momentos foram relevantes no processo histórico como balizadores na construção social e política de uma nova compreensão de criança e adolescente.

O primeiro foi realizado pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 1989, sendo a Convenção Internacional sobre os Direitos da Criança, a qual sintetizou um novo modelo para explicar a conjuntura da infância na sociedade ao assegurar a criança como sujeito e cidadão de plenos direitos, onde o Brasil foi signatário (ONU, 1989).

maioria. Todo cidadão passa a ter direito universal à saúde, sendo o Estado obrigado a prover um atendimento em saúde para a população (MELLO, 2012, p. 12).

² Lei nº 8.080 de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências (MELLO, 2012 p. 12).

³ Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde, e dá outras providências (MELLO, 2012 p. 12).

⁴ Lei nº 10.216, de 6 de abril de 2001. Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental.

O segundo, no Brasil, foi promulgado o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), em 1990, que instituiu direitos de cidadania para crianças e adolescentes e alterou a categoria jurídica anterior de “menores” para a de sujeitos de direitos, mudando o princípio da situação irregular pela da proteção integral como guia das novas políticas e ações a serem dirigidas à infância e adolescência.

Com a III Conferência Nacional de Saúde Mental (2001), ficou explícito a necessidade de inclusão das crianças e adolescentes no campo do cuidado psicossocial, os quais foram desconsiderados na agenda pública no âmbito da Saúde Mental.

Quanto a reforma psiquiátrica no município de Santa Cruz do Sul, a autora Silva (2013) traz que o atendimento psiquiátrico acontecia exclusivamente “através das internações na Clínica Vida Nova, que se constituía como a única alternativa de assistência, desde o ano de 1889” (SILVA, 2013, p. 24). As primeiras mudanças no cenário manicomial passaram a ocorrer por profissionais de saúde no ano de 1996, através das críticas à precariedade da assistência a saúde mental do município (SILVA, 2013).

O Centro de Atenção Psicossocial da Infância e Adolescência (CAPSia) atua desde o ano de 2002 em Santa Cruz do Sul, após o Município assinar um termo de ajustamento de conduta do Ministério Público, onde estabelecia uma multa de um salário mínimo por dia enquanto o Serviço não estivesse implantado em Santa Cruz do Sul.⁵

O Serviço inicialmente era regionalizado, atendia crianças e adolescentes dos municípios de Santa Cruz, Candelária, Herveiras, Vera Cruz, Vale do Sol e Sinimbu. Com o passar dos anos a demanda dos usuários de Santa Cruz do Sul foi aumentando, devido a isso surgiu a necessidade de descentralizar os atendimentos. Em 2017, a partir da implementação do CAPSi de Vera Cruz, começou a efetivação da descentralização dos atendimentos, o qual passou a atender as demandas da região, e assim o CAPSia a atender somente os usuários do Município de SCS.

O CAPSia é um setor vinculado a Secretaria de Saúde do Município, foi criado a curto prazo e, portanto, sua organização ocorreu gradativamente. Com o Serviço implantado, começou a sua estruturação e, somente no ano de 2003, após o

⁵ Segundo informações coletadas com a assistente social do CAPSia.

credenciamento no Ministério da Saúde, passou a receber mensalmente recursos federais (Fundo Nacional da Saúde-FNS).

A unidade foi implantada há 17 anos em Santa Cruz do Sul, constitui-se em um serviço de atenção designado ao atendimento de crianças e adolescentes usuários de substâncias psicoativas (SPA) e/ou com transtornos mentais graves/severos e persistentes. Engloba nesta última categoria as pessoas com transtorno do espectro autista, psicoses, neuroses graves e transtornos que, por sua condição psíquica, estão levando a dificuldades na preservação ou estabelecimento de vínculos sociais.

O CAPSia conta atualmente com equipe multiprofissional composta por três psicólogas, uma fonoaudióloga, dois psiquiatras, uma terapeuta ocupacional, uma enfermeira, duas técnicas de enfermagem e uma assistente social. A equipe de apoio é composta de duas secretárias estagiárias, uma servente, um vigilante e um motorista. Também fazem parte da equipe, três estagiárias da Psicologia e uma estagiária do Serviço Social.⁶

O estágio curricular obrigatório nesse Serviço teve início em agosto de 2017, com término em abril de 2019, tendo uma carga horária de 12 horas semanais. Durante este período a estagiária acompanhou a assistente social em diferentes atividades realizadas pela profissional, sendo atendimentos, entrevistas, visitas domiciliares, reuniões de equipe, reuniões com escolas, reuniões do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (COMDICA).

1.1 Execução do projeto de intervenção no CAPSia

A demanda abordada e trabalhada no projeto de intervenção foi identificada através de observações realizadas durante reuniões com a equipe, com as escolas, verbalização dos usuários durante os atendimentos e, também na constatação dos registros de prontuários, realizados durante o estágio nível I. Observações que demonstraram e possibilitaram desocultar situações de *bullying* que afetam usuários atendidos no CAPSia.

O *Bullying* é incidente no meio em que os usuários do Serviço estão inseridos, neste sentido o objeto trabalhado no Projeto de Intervenção passa pela

⁶ Conforme informações coletadas com a Equipe do CAPSia.

discriminação, preconceito e violação de direitos das crianças e adolescentes pacientes do CAPSia.

O objeto de trabalho, aqui considerado, é a questão social. É ela, em suas múltiplas expressões, que provoca a necessidade da ação profissional junta à criança e ao adolescente, ao idoso, as situações de violência contra a mulher, a luta pela terra etc. Essas expressões da questão social são a matéria-prima ou o objeto do trabalho profissional. (IAMAMMOTO, 2000, p.61).

O *Bullying*⁷ é um tipo de violência muito comum nas escolas e com o passar dos dias tem aumentando cada vez mais. Essa agressão ocorre de várias formas e nem sempre é evidente. A seguir podemos identificar oito tipos de *bullying*:

- *Bullying* físico: É a violência física, como socar, chutar ou empurrar um colega repetidas vezes;
- *Bullying* material: Roubar, furtar ou destruir as coisas de alguém;
- *Bullying* psicológico: Perseguir, amedrontar, aterrorizar, manipular, intimidar, dominar, ou chantagear uma pessoa;
- *Bullying* verbal: Insultar ou xingar de forma repetitiva ou criar apelidos que humilham as pessoas;
- *Bullying* social: Ignorar, isolar ou excluir um amigo do convívio social;
- *Bullying* sexual: Assediar, passar a mão, induzir ou abusar de colegas;
- *Bullying* virtual: Humilhar os colegas pela internet, enviar mensagens que invadem a intimidade, falsificar fotos e dados pessoais provocando constrangimento.
- *Bullying* moral: Quando acontece difamação, calúnia ou quando se espalham boatos e mentiras sobre alguém.⁸

A violência ocorre não somente por violência física, mas principalmente no âmbito psicológico, com o maior número de ocorrências no espaço escolar. E é neste espaço que os pacientes do CAPSia passam uma boa parte do seu tempo, sendo

O *bullying* é um conceito que pode ser definido como a agressividade entre pares de forma continuada, intencional, em que existe diferença de poder devido a fatores externos dos quais um deles é uma constante, o predador ataca sempre de surpresa, elemento este que lhe dá maior poder, pois escolhe o lugar e o momento de o seu par estar indefeso. A criança vítima é

⁷ É importante frisar, que apesar da magnitude social do tema (*bullying*), não foram encontrados nas bases de dados pesquisados Scielo, Google Acadêmico e bibliotecas, estudos que destacassem as prováveis contribuições do assistente social no confronto do fenômeno *bullying*. Neste sentido, a construção e a aproximação do tema com o trabalho do assistente social foi realizada pela acadêmica ao longo dos estágios e também para a elaboração deste capítulo do TCC.

⁸ Informações coletadas junto ao Comitê Municipal Antibullying de Santa Cruz do Sul.

apanhada de surpresa, o que determina menor poder. O tempo de reação é suficiente para garantir mais poder ao atacante. (PEREIRA, 2002, p. 6)

Os primeiros sinais apresentados pela criança/adolescente (vítimas de *bullying*) na escola começam através da perda de interesse pelos estudos, distração, ansiedade excessiva, falta de motivação, deixa de participar das atividades. Além disso, o *bullying* também se apresenta diante de inúmeros comportamentos como ofensas, humilhação, dominação, agressão física, apelidos, difamação, exclusão, discriminação, isolamento, roubo e quebra de pertence. Os envolvidos nas ações de *bullying* são os agressores ou *bullies*, os alvos ou vítimas e os expectadores ou testemunhas. Esses sujeitos apresentam como característica

Os agressores [...] atuam fortalecendo e enraizando sentimentos e comportamentos desajustados que podem se manter até a idade adulta [...] nas vítimas podem gerar preconceitos, discriminação, exclusão, vitimando os sujeitos percebidos como diversos, acentuando as manifestações de *bullying* [...] os expectadores precisam ter cuidado para não agir de modo a naturalizar os acontecimentos ou sentindo-se incapazes de intervir, pois “para muitos, o *bullying* se tornou tão normal no tecido da vida cotidiano que fingem não o ver, tendo-se tornado insensíveis a seus efeitos devastadores (EYNG, 2011, p. 109-112).

É importante citar que a maioria dessas crianças e adolescentes, que sofrem algum tipo de *bullying*, possuem dificuldades para falar sobre o problema e fazer a denúncia, outro problema é a falta de atitude e atenção dada a este assunto que é tão presente no cotidiano destes jovens.

A abordagem da estagiária diante a temática *bullying*, se deu a partir de atendimentos individuais, atendimentos grupais, visitas domiciliares, contatos telefônicos com o Conselho Tutelar e visitas domiciliares juntamente com o órgão, e, também contato telefônico e troca de e-mails com escolas estaduais e municipais de Santa Cruz do Sul.

Estes atendimentos e contatos com a Rede tiveram como objetivo compreender o que o usuário estava passando, quais suas fragilidades e necessidades, com o intuito de analisar e intervir na realidade social desta criança ou adolescente, e de acordo com as suas necessidades, definir estratégias de intervenção social para a situação apresentada.

Além disso, proporcionar a estas crianças/adolescentes um espaço voltado ao desenvolvimento das possibilidades de compreensão e reflexão frente ao *bullying*, através da convivência entre estes sujeitos que possuem necessidades e situações de vida semelhantes. Também através das visitas domiciliares possibilitou à aproximação da estagiária a realidade do usuário.

O projeto de intervenção teve como proposta trabalhar juntamente com a equipe, os usuários e familiares e os espaços onde estes estão inseridos, sobre a violação de direitos e preconceitos que estas crianças e adolescentes estão expostos devido à situação de *bullying*.

Nesse sentido um processo participativo esteve em evidência, o qual buscou que todos os atores envolvidos contribuíssem e compreendessem o contexto *bullying*. Sendo a participação, um dos princípios do Código de Ética do Assistente Social (1993): “i) liberdade na realização de seus estudos e pesquisas, resguardando os direitos de participação de indivíduos ou grupos envolvidos e seus trabalhos.”

2 A PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL A PARTIR DA DIMENSÃO ÉTICO-POLÍTICA

Neste capítulo será discutida a hipótese I, a qual reflete sobre o trabalho do profissional assistente social a partir da dimensão ético-política, “A importância do estágio curricular obrigatório no CAPSia se traduz na compreensão por parte da estudante quanto à dimensão **ético-política** presente na formação. E assim contribuindo para o processo ensino/aprendizagem, tanto da acadêmica quanto, dos envolvidos neste processo, tais como os usuários e profissionais do Serviço.”

A estagiária optou por trabalhar individualmente cada dimensão, buscando analisar as particularidades de cada uma delas, porém a acadêmica entende que as três dimensões são indissociáveis entre si, não sendo possível não articulá-las.

A competência teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política são requisitos fundamentais que permite ao profissional colocar-se diante das situações com as quais se defronta, vislumbrando com clareza os projetos societários, seus vínculos de classe, e seu próprio processo de trabalho. Os fundamentos históricos, teóricos e metodológicos são necessários para apreender a formação cultural do trabalho profissional e, em particular, as formas de pensar dos assistentes sociais (ABEPSS, 1996, p.7).

Para execução do estágio curricular obrigatório em Serviço Social e o desenrolar da primeira hipótese, se fez necessário a compreensão da dimensão ético-política, a acadêmica compreende esta dimensão como a que norteia o assistente social para a efetivação ética e política da atuação do profissional. lamamoto (2003) destaca que na dimensão ético-política, o profissional deve ter um conhecimento político necessário à sua prática, compreendendo as relações de poder e de forças sociais da sociedade capitalista. Faz-se necessário que o assistente social apresente uma posição política diante as situações conflituosas na realidade social para articular sua intervenção.

A dimensão ético-política se sustenta no Projeto ético-político do Serviço Social, pode-se localizar a gênese do projeto na segunda metade da década de 1970, a partir do processo de renovação do Serviço Social brasileiro. O mesmo projeto avançou nos anos 1980 e se consolidou na década de 1990. O Projeto ético-político está normatizado através da Lei de Regulamentação da Profissão – Lei 8662 de 1993 e do Código de Ética Profissional (1993). Acrescenta-se ainda as Diretrizes Curriculares do Serviço Social (1999), essas que são fundamentais para formação profissional.

O Projeto Ético-Político do Serviço Social, que assume essa nomenclatura somente na década passada, se constrói com base na defesa da universalidade do acesso a bens e serviços, dos direitos sociais e humanos,

das políticas sociais e da democracia, em virtude por um lado da ampliação das funções democráticas do Estado e por outro da pressão de elementos progressistas, emancipatórios. (NETTO, 1999, p. 98).

O projeto ético-político preza pela justiça social, pela equidade e pela qualidade dos serviços prestados e é bem claro e direto quanto aos seus compromissos. Ele:

[...]tem em seu núcleo o reconhecimento da liberdade como valor ético central – a liberdade concebida historicamente, como possibilidade de escolher entre alternativas concretas; daí um compromisso com a autonomia, a emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais. Conseqüentemente, o projeto profissional vincula-se a um projeto societário que propõe a construção de uma nova ordem social, sem dominação e/ou exploração de classe, etnia e gênero. (NETTO, 1999, p. 104- 5).

O Código de Ética Profissional de 1993 tem como Princípios Fundamentais, “Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo”, o “Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças”, a “Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos/as trabalhadores/as”, entre outros. O Código trás a confirmação do compromisso dos assistentes sociais com a classe trabalhadora diante da hegemonia capitalista existente.

Na Lei de Regulamentação da Profissão consta, no Art. 5 a atribuição ao assistente social de “treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social;”. Para que o estágio ocorra de forma correta e de acordo com a Lei 8662/93, com o Código de Ética e com as Diretrizes Curriculares do Serviço Social a supervisão deve ocorrer de forma paralela entre a orientadora acadêmica e a supervisora do campo de estágio, pois é neste momento que o estagiário buscará sanar suas dúvidas e anseios perante o trabalho do profissional.

A materialização da dimensão ético-política no campo de estágio onde a estudante estava inserida se apresenta através do atendimento humanizado tanto ao paciente, quanto aos seus familiares/responsáveis, o acesso a informação, a garantia dos direitos, primar pelo sigilo das informações, a articulação com a rede sempre que necessário, manter uma boa relação com a Equipe do CAPSia, dentre outros. São elementos fundamentais para evidenciar e analisar a hipótese I.

Para argumentar sobre a hipótese elaborada pela estagiária, referente a dimensão ético-política, a acadêmica apresenta indícios destacados dos diários e relatórios elaborados pela mesma a partir da prática no período do estágio.

Conforme o Art 8 do Código de Ética é dever do assistente social de “ empenhar-se na viabilização dos direitos sociais dos/as usuários/as, através dos programas e políticas sociais;”.

A materialização do projeto ético político se dá na formação de elementos que completam as dimensões constitutivas do Serviço social, está ligada às entidades representativas da profissão, como o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), Conselho Regional de Serviço Social (CRESS) e Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS). Além disso, tem o aparato jurídico da profissão, sendo o Código de Ética Profissional (1993), a Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8.662/93) e também as Diretrizes Curriculares do Ministério da Educação-MEC (2002), além de um conjunto de leis que constam na Constituição Federal/1988 (CF).

Abaixo um trecho extraído do relatório descritivo processual busca demonstrar o artigo 8 do Código de Ética referenciado anteriormente:

[...] R. tu pode me falar um pouco do que aconteceu na escola para não estar frequentando as aulas?

Paciente: Levei o telefone do meu irmão pra escola e fiquei mexendo na hora da palestra, regulando o rádio que não funcionava, dai a professora M. me tirou de lá.

Estagiária: E desde quando tu não tem ido para a escola?

Paciente: Ah nem sei (demonstra-se irritado). Eles também, só ficam incomodando o cara, os guris também ficam fazendo folia e não acontece nada, a culpa é sempre minha. (FREITAS, 2018, p. 3)

Neste momento não foi a primeira vez que o adolescente foi afastado da sala de aula, sempre que acontecia algum episódio de *bullying* ou que o adolescente se sentia incomodado em aula, não querendo permanecer em sala, o mesmo era convidado a se afastar por alguns dias da escola. Em algumas vezes foram disponibilizados materiais para estudos domiciliares, em outros momentos não.

Estagiária: Mas tu lembra se foi na semana passada que tu deixou de ir na aula ou foi nessa semana?

Paciente: Acho que faz duas semanas. [...]

Paciente: Não lembro de nada, não gosto de tomar esses remédios. Quando eu posso voltar pra escola?

Estagiária: Assim R., primeiro eu vou conversar com a escola e com o Conselho Tutelar, amanhã quando tu vir para a consulta te falo quando tu pode voltar, pode ser?

Paciente: Tá. Não vai demorar né? Não aguento mais ficar em casa, não tem nada pra fazer [...] (FREITAS, 2018, p. 3)

Anterior ao atendimento exposto, a estagiária já tinha a informação de que R. não estava indo às aulas por decisão da escola e do Conselho Tutelar. Sendo assim, como é dever do assistente social garantir os direitos dos usuários, a

estudante buscou maiores informações junto ao paciente, para posteriormente fazer articulação junto a rede para que o adolescente retornasse à escola.

Após o atendimento a acadêmica fez contato telefônico com a escola e com o Conselho Tutelar, reforçando que é um direito do adolescente estar inserido no meio escolar, conforme previsto no Art. 53 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA 1990) e então ficou combinando que R. retornaria à escola no dia seguinte.

Neste mesmo caso, a estagiária também fez acompanhamento do paciente em grupo de adolescentes vítimas de *Bullying*, grupo este criado pela acadêmica como atividade do Projeto de Intervenção. O grupo era coordenado pela estagiária de Serviço Social juntamente com a estagiária da Psicologia. Conforme os Princípios Fundamentais do Código de Ética o assistente social tem o “Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças”. Abaixo fragmento extraído do diário de campo:

[...] na escola sou chamado de gordo, cabelo de Bombril, diabo da tasmânia, daí eu bato neles pra ver se param com isso, mas não adianta. E a “sora” acha que é só eu que to errado [...] (trecho extraído do diário de campo do dia 13/11/2018)

Nas escolas a violência transcende a questão pedagógica e assume o status de questão social, um problema social grave e perturbante que, conforme Lopes Neto (2005, p.165), “é provavelmente o tipo mais frequente e visível da violência juvenil”.

Relato de outro adolescente que também frequenta o grupo:

[...] me chamam de dentuço, magricelo, feio e várias outras coisas, que não gosto de falar. Já bati neles, mas não adiantou, agora faço *bullying* com eles também[...] (trecho extraído do diário de campo do dia 13/11/2018)

Em todos os atendimentos, tanto em grupo, quanto individual procurou-se argumentar que a violência não é a forma de se livrar do *bullying*, buscando sempre construir alternativas juntamente com os adolescentes, os empoderando diante a esta exposição e violência que é o *bullying*. Este foi um dos espaços em que a estagiária pode compartilhar conhecimentos com outra área presente no Serviço.

A Acadêmica buscou sempre fazer um atendimento de forma humanizada, tanto aos pacientes, quanto seus familiares/responsáveis, proporcionando um espaço de acolhimento/atendimento empático e agradável, sempre primando pelo respeito, dignidade e a ética profissional. Pois,

É no espaço de escuta e do diálogo entre assistente social e usuários e entre assistente social e equipe de saúde que se constroem processos de fortalecimento de uma política de humanização, pois se atua diretamente com o interesse coletivo e com a vida cotidiana dos sujeitos. (RODRIGUES, et al., 2011, p.159)

Abaixo fragmento que indica um atendimento de forma humanizada:

[...] R. neste dia estava muito irritado, proferindo palavras de ódio e raiva contra a estagiária, verbalizando que o objetivo dele era que a mesma revidasse com ofensas. [...] A estagiária escutou R. de forma sensível, calma e sem julgá-lo, deixando ele falar tudo o que teve vontade. Ao final da fala do adolescente, o mesmo referiu-se que a estagiária deveria ter o xingado da mesma forma com que ele fez a ela, e ainda, disse que não entende como ela ficou tão calma, nunca ninguém me escuta e sempre brigam comigo [...] (Trecho extraído do diário de campo 09/10/2018)

Conforme o Código de Ética do assistente social (1993), o profissional assistente social tem como dever garantir os direitos dos sujeitos, bem como, promover o acesso a informação. Para comprovar que a estagiária conseguiu colocar isso em prática, explanar-se-á de que modo a estagiária conseguiu chegar a tais resultados:

[...] Dona A., a senhora se encaixa nos requisitos para encaminharmos o BPC, é um direito seu.[...] Podemos fazer o encaminhamento através do CAPSia mesmo. Depois vou anotar para senhora os documentos que vamos precisar para solicitarmos o BPC[...] (trecho extraído do diário de campo 03/04/2018)

O encaminhamento do BPC no CAPSia é uma atribuição específica do Serviço Social, assim como as avaliações sociais que são realizadas para o fornecimento de passagens para os usuários e seus familiares frequentarem o Serviço.

Além de garantir os direitos e promover o acesso a informação, o assistente social deve sempre assegurar o sigilo das informações fornecidas pelos usuários, conforme o Código de Ética da profissão (1993) “Art. 16 O sigilo protegerá o/a usuário/a em tudo aquilo de que o/a assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional.”

A seguir extrato retirado do diário:

A família de R. e D. contratou um advogado para encaminhamento do BPC, porém não forneceram informações suficientes ao mesmo[...] Quando o Serviço Social do CAPSia tomou conhecimento, entrou em contato com o advogado, informando-o que a família não teria condições de pagar pelos honorários e que o encaminhamento poderia ser feito através do Serviço. Porém, o advogado informou que já havia dado entrada no encaminhamento e precisava ter acesso ao prontuário do paciente, a estagiária informou que o mesmo é de uso exclusivo do Serviço e que somente poderia fornecer com mandato judicial (trecho extraído do diário de campo 14/08/2018)

O sigilo não pode ser discutido isoladamente, no alcance em que todos os valores do Código de Ética, até mesmo o que diz respeito ao sigilo, constituem uma integralidade e só têm sentido e significado na totalidade.

O profissional do Serviço Social dificilmente atua sozinho, o mesmo sempre está articulado com a equipe e também com a rede de saúde e socioassistencial.

Rede refere-se a:

[...] aquela que articula intencionalmente pessoas e grupos humanos, sobretudo como uma estratégia organizativa que ajuda os atores e agentes sociais a potencializarem suas iniciativas para promover o desenvolvimento pessoal e social (GONÇALVES & GUARÁ, 2010, p.14).

No fragmento abaixo demonstra-se a articulação com a rede escolar e com o Conselho Tutelar:

Y. evadiu do Serviço, foi realizado busca ativa diversas vezes, através de V.D., e contatos telefônicos com a avó e a mãe, porém a adolescente continua sem aderir ao Serviço[...] A estagiária entrou em contato com a escola, conversou com a orientadora e a mesma informou que Y. não está bem, já chamou a mãe da adolescente na escola 6x, porém a mãe não compareceu. [...] Como o caso chegou ao CAPSia através de encaminhamento do Conselho Tutelar, a estagiária informou ao conselheiro R. que a menina evadiu. [...] ficou combinado que o Conselho fará V.D. para verificar a situação(trecho extraído do diário de campo 16/04/2019)

O CAPSia, por tratar-se de uma equipe multidisciplinar, possibilitando o trabalho com diferentes profissionais, é um campo rico em conhecimento e com uma diversificação dos instrumentos utilizados, porém é fundamental um constante alinhamento nas práticas diárias para que as intervenções sejam coerentes e eficazes, evitando ao máximo para que não ocorram falhas diante as teorias e discursos dentro dos projetos políticos de cada técnico. É com base nas reuniões e troca de saberes que uma equipe se torna capaz de atuar com os usuários e conhecendo o contexto em que cada um está inserido e se constitui.

A estagiária se empenhou na execução do estágio, trabalhando sempre de forma ética, mantendo o compromisso com a equipe, com os pacientes e seus familiares, buscando sempre o melhor para os usuários deste Serviço. Este processo de estágio curricular obrigatório em Serviço Social no CAPSia se deu mediante ao conhecimento da dimensão ético-política, ligada ao trabalho do profissional e com a supervisão da assistente social do campo e da Academia. A compreensão pode ser observada a partir das evidências relatadas e, assim, podendo articulá-las com esta dimensão que estabelece o fazer profissional a partir de embasamento teórico. Portanto, ao se alcançar o objetivo proposto, igualmente se confirma a primeira hipótese deste TCC.

3 DIMENSÃO TEÓRICO-METODOLÓGICA DA PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL

Este capítulo abordará a segunda hipótese, “A importância do estágio curricular obrigatório no CAPSia se traduz no entendimento da estudante a respeito da dimensão **teórico-metodológica** objetivado a sua formação. A experiência do estágio proporcionou a compreensão de que a teoria e a prática estão ligadas, a partir disso a estagiária criou o projeto ‘Atendimento e acompanhamento de crianças e adolescentes vítimas de *bullying*’”.

Para execução do estágio curricular obrigatório e o desdobrar da hipótese II, é necessário conhecer a dimensão teórico-metodológica, bem como, compreender que a mesma está sempre em articulação com as demais dimensões do Serviço Social, não podendo dissociá-las no fazer profissional e que nenhuma pode ou deve ser considerada mais importante que a outra.

Esta dimensão do Serviço Social refere-se à capacidade de compreensão do método e das teorias e sua conexão com a prática, na ação profissional. A dimensão teórico-metodológica, segundo lamamoto, compreende

[...] o modo de ler, de interpretar, de se relacionar com o ser social; uma relação entre o sujeito cognoscente – que busca compreender e desvendar essa sociedade – e o objeto investigado. Encontra-se estreitamente imbricada à maneira de explicar essa sociedade e os fenômenos particulares que a constituem. Para isso implica uma apropriação da teoria – uma capacitação teórico-metodológica – e um ângulo de visibilidade na leitura da sociedade, um ponto de vista político, que, tomado em si, não é suficiente para explicar o social (IAMAMOTO, 1994, p. 174)

A competência teórico-metodológica proporciona ao profissional entender sua função no cenário das relações sociais, na concepção do contexto da realidade social de maneira que reconheça na contradição o princípio básico do movimento de constituição do próprio cotidiano das relações. Assim, o reconhecimento permitirá a transposição da aparência dos fenômenos e das fragmentações da realidade social, tomando-a como totalidade em constante transformação.

[...] a capacitação teórico-metodológica é que permite uma apreensão do processo social como totalidade, reproduzindo o movimento do real em suas manifestações universais, particulares e singulares em seus componentes de objetividade e subjetividade, em suas dimensões econômicas, políticas, éticas, ideológicas e culturais, fundamentado em categorias que emanam da adoção de uma teoria social crítica (ABESS/CEDEPSS, 1996, p. 152).

Salienta-se que o período do estágio no processo de formação revelou-se como um dos mais importantes, considerado como o ensaio do exercício

profissional, isto é, a materialização de todo o conhecimento teórico adquirido na academia. Conforme Guerra (2007),

A dimensão teórica metodológica possibilita a passagem dos referenciais técnicos, teóricos, valorativos e políticos e sua concretização, de modo que estes se traduzam em ações profissionais, em estratégias políticas, em instrumentos técnico-operativos. (GUERRA, 2007, p. 13).

Em outras palavras, a autora concorda que os sujeitos, diante sua intencionalidade, invistam na elaboração e articulação dos meios e instrumentos necessários ao êxito dos seus objetivos profissionais.

A dimensão teórico-metodológica nos capacita para operar a passagem das características singulares de uma situação que se manifesta no cotidiano profissional do assistente social para uma interpretação à luz da universalidade da teoria e o retorno a elas. O conhecimento adquirido através deste movimento possibilita sistematizações e construções teórico-metodológicas que orientam a direção e as estratégias da ação e da formação profissional (dimensão formativa), bem como permite aprofundar os fundamentos teóricos que sustentam as intervenções profissionais. (GUERRA, 2012, p.12)

A dimensão teórico-metodológica oferece ao assistente social uma perspectiva de leitura dos processos sociais, do entendimento do significado social da ação, uma explicação da dinâmica da vida social na sociedade capitalista. Assim, constitui-se um instrumento que possibilita a análise do real, onde ocorre a intervenção profissional.

Além da compreensão dos processos de trabalho do assistente social, faz-se necessário que o mesmo tenha apropriação das normativas e regulamentos instituídos do Serviço em que está inserido.

Contato telefônico com a orientadora de uma escola Municipal de SCS, a profissional solicitou informações do paciente N. de comparecimento ao Serviço e também dos medicamentos receitados pelo médico psiquiatra[...] Informo a orientadora que não será possível fornecer as informações via telefone, que conforme normativa que está sendo elaborada pela Secretaria de Saúde as informações devem ser solicitadas por e-mail[...] (Trecho extraído do diário de campo, 22/04/2019)

A partir do recorte do diário de campo, a acadêmica avalia que toda a demanda que aparece, ainda que supostamente não precise de uma intervenção específica, requer a atenção do profissional.

Ao mesmo tempo, também é importante dar-se conta de movimentos instituintes que por ventura podem ocorrer no Serviço, como por exemplo: a normativa que está sendo elaborada pela Secretaria de Saúde de Santa Cruz do Sul, a mesma tem como objetivo “Art. 1º Normatizar a liberação de informações pessoais acerca de pacientes atendidos pela Secretaria Municipal de Saúde,

voltados para o atendimento à legalidade do serviço de saúde;”⁹, assim, garantindo aos usuários sigilo/segurança quanto as informações fornecidas ao Serviço.

Segundo Iamamoto, “as bases teórico-metodológicas são recursos essenciais que o assistente social aciona para exercer o seu trabalho” (2003, p.62-3). Esse procedimento é essencial para o profissional compreender com mais nitidez a realidade do sujeito, sendo fundamental a conexão entre o conhecimento e o trabalho do profissional. A compreensão da dimensão teórico-metodológica que possibilita ao profissional nortear suas ações de forma crítica, entendendo que este é o acesso para construção de uma nova dinâmica de transformação societária.

Santos (2006) compreende a teoria como a forma que o assistente social se utiliza para perceber a realidade e as expressões da questão social que ali se localizam, percebendo seu movimento, sua direção, suas contradições. Deste modo, a dimensão teórico-metodológica é indispensável para a formação profissional, pois, sem ela, uma intervenção com qualidade fica prejudicada, uma vez que é a teoria que vai guiar o significado social da ação, ultrapassando o conhecimento do senso comum.

O estágio curricular obrigatório permitiu a estagiária um melhor entendimento referente aos processos de trabalho do assistente social no âmbito da saúde mental, que remete ao conjunto de ações para atender as demandas.

A estagiária entrou em contato com a Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, para encaminhamento da paciente E., a mesma passou no vestibular da faculdade e não terá como continuar os atendimentos no CAPSia [...] a faculdade possui um Núcleo de Apoio à Aprendizagem em Educação- ÂNIMA, que oferece acompanhamento psicológico e psicopedagógico. [...] para ser inserida no ÂNIMA, a paciente deve ser encaminhada pela coordenação do curso ou preencher um formulário no site www.ufsm.com.br/anima e aguardar ser chamada. (Trecho extraído do diário de campo, 05/03/2018).

Assim sendo, o conhecimento com a relação à metodologia a ser utilizada no processo de trabalho torna-se imprescindível para que seja alcançado o propósito do profissional que tem na questão social o seu objeto de intervenção, esta que é apresentada pelas múltiplas expressões. Assim, apreende que toda a ação, ou intervenção efetuada, tem um propósito, definindo estratégias de enfrentamento do usuário frente a sua situação.

⁹ Informação fornecida pela Secretaria de Saúde de Santa Cruz do Sul em 2019-1.

Também, a partir do projeto de intervenção, a acadêmica criou o grupo de crianças e adolescentes vítimas de *bullying*. Esta atividade teve como objetivo proporcionar um espaço de desenvolvimento das possibilidades de compreensão e reflexão dos usuários, através da convivência entre crianças/adolescentes que possuíam necessidades e situações/realidades de vida semelhantes.

Após o exposto neste capítulo, o qual abordou sobre a apreensão da estagiária quanto a dimensão teórico-metodológica do Serviço Social, percebe-se que foi possível confirmar essa hipótese, pois a acadêmica conseguiu, através dos atendimentos de rotina e do projeto de intervenção, fazer a associação da teoria no momento da prática. Esta constatação somente foi possível através de abordagens realizadas pela estagiária, possibilitando ações por meio do conhecimento prévio da realidade destes sujeitos.

4 DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA DO FAZER PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL

Neste capítulo tratar-se-á da terceira hipótese, “A importância do estágio curricular obrigatório no CAPSia revela-se na perspectiva referente a dimensão técnico-operativa presente na formação. A execução da dimensão **técnico-operativa** se efetivou através dos instrumentais utilizados pelo profissional assistente social e pela estagiária de Serviço Social”.

Na execução do estágio curricular obrigatório foi imprescindível a compreensão da dimensão técnico-operativa, sendo um conjunto de habilidades técnicas que possibilita ao profissional criar estratégias e táticas, determinando quais instrumentos serão utilizados no processo de intervenção.

Segundo Guerra (2012), a dimensão técnico-operativa se institui no modo de aparecer da profissão, pela qual ela é conhecida e reconhecida. Responde às questões: Por que fazer? Para quê fazer? Como fazer? Assim, a dimensão técnico-operativa não pode ser vista de maneira autônoma, uma vez que traz em si as demais dimensões. Da mesma forma, não pode ser considerada neutra: possui caráter ético-político sustentado em fundamentos teóricos.

Além disso, à dimensão técnico-operativa, deve ser constituída além das competências técnicas e instrumentais, abrangendo o conjunto de ações e procedimentos usados pelo assistente social, objetivando a consecução de uma determinada finalidade, que necessita uma avaliação sobre o alcance desses fins e dos objetivos da ação. Na dimensão técnico-operativa encontram-se, portanto, “estratégias, táticas, instrumentos, técnicas, conhecimentos específicos, procedimentos, ética, cultura profissional e institucional, particularidades dos contextos organizacionais” (SANTOS et al., 2012, p.20).

Os instrumentos são fundamentais no exercício profissional, pois os mesmos norteiam o fazer do assistente social, porém o agir profissional não se limita aos instrumentos, mas também na maneira como são operacionalizados, isto é, na habilidade que o profissional tem para fazer o uso dos mesmos. A instrumentalidade pode ser considerada uma característica conquistada pela profissão, a partir do momento que seus objetivos são materializados. Conforme Guerra (1995), “A instrumentalidade como particularidade tem a capacidade de articular as dimensões da profissão e convertê-las em repostas profissionais, em estratégias políticas, em instrumentos técnico-operativos.”.

Ainda, conforme Guerra (2000), considerada a instrumentalidade como competência que a profissão adquire, durante sua trajetória sócio-histórica, de alcançar os objetivos apresentados, de se materializar em resultados, dado isso resulta no seu reconhecimento social. Cabe enfatizar que esta competência, é fruto do fazer dos profissionais assistentes sociais, possibilitando transformar as condições causais/objetivas de surgimento e existência da profissão na ordem burguesa madura e sua funcionalidade a ela. Sendo assim, a instrumentalidade refere-se à adequação meios e fins.

No CAPSia a materialização da dimensão técnico-operativa se dá através de: visitas domiciliares, atendimento grupais, individuais e familiares, reuniões de equipe, sempre fazendo uso da técnica da escuta sensível, proporcionando um atendimento humanizado, sem julgamentos, discriminações e acepções, colocando-se no lugar do outro para entender a situação vivida, atuando sempre de forma empática.

Sendo que, a empatia profissional deve compreender o que está se passando com o outro, procurando sentir o que este sujeito/usuário está vivenciando, porém sem se identificar totalmente, buscando respeitar o tempo e o espaço de cada um, e também, entender que os sofrimentos pesam de maneiras diferentes em cada pessoa. Empatia é interpretar as necessidades, os pensamentos, sentimentos, da pessoa que está diante de nós. Mas não apenas interpretar, é fundamental ter capacidade de demonstrar compreensão perante o que nós é apresentado. Conforme Ferreira (1986), a empatia “tendência para sentir o que sentiria caso se estivesse na situação e circunstâncias experimentadas por outra pessoa”.

Extrato do diário de campo, escuta realiza pela estagiária em um atendimento individual:

[...] R.2 é vítima de *bullying* psicológico e material, tem dificuldades de se relacionar com os colegas, se isola com freqüência, apresenta sintomas de baixa autoestima, dificuldade para dormir [...] 2017 iniciou o processo de separação dos pais, entre idas e vindas, algo que o deixou incomodado, relata ter medo que os pais reatem o casamento. [...] o adolescente verbaliza ter dificuldades de falar sobre o que está sentindo [...] (Trecho de diário de campo, 22/05/2018)

É através desses atendimentos que são identificados as diferentes manifestações de desigualdades, fragilidades, sofrimentos e preconceitos que afetam os usuários atendidos no CAPSia, envolvem também as possibilidades de desenvolver estratégias que os reforcem com vista as possibilidades de superação. Com o atendimento individual é possível intervir na realidade social do sujeito, cuja

exigência implica um processo de escuta. Lewgoy e Silveira (2007, p. 237) esclarecem bem este processo:

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

O atendimento relatado teve como objetivo compreender o que o usuário estava passando, quais suas fragilidades e necessidades. Pois, o atendimento individual é uma forma de analisar e intervir na realidade social desta criança ou adolescente, e de acordo com suas necessidades, definir estratégias de intervenção social para a situação apresentada.

Ainda, segundo Barbier,

A escuta sensível se apoia na empatia. O pesquisador deve saber sentir o universo afetivo, imaginário e cognitivo do outro para poder compreender de dentro suas atitudes, comportamentos e sistema de idéias, de valores de símbolos e de mitos (BARBIER, 2002, p. 02).

A técnica da escuta sensível está presente em todos os atendimentos do profissional assistente social, sendo em visitas domiciliares, atendimentos individuais, grupais, ou familiares, conforme relato abaixo:

Chegou ao Serviço uma paciente de quinze anos que já era acompanhada pela equipe do CAPSia, mas havia sido liberada do Serviço por apresentar melhora no seu quadro.[...] J. estava aparentemente abatida e deprimida [...] não aceitando o contato físico da mãe e quando conversava com a mesma era sempre aos gritos [...] a mãe contou que J. foi criada pela avó materna, enquanto ela trabalhava para garantir o sustento da família.[...] mãe também relatou que tentou abortar quando estava grávida de J., por ser muito nova e não ter condições de criá-la.[...] a mãe se culpabiliza pelo sofrimento da filha [...]. (Trecho diário de campo 15/08/2017)

Neste atendimento a família, tentou-se investigar sobre o contexto familiar, através das mesmas, e com isso possibilitou à acadêmica planejar estratégias para possíveis intervenções e encaminhamento da família aos serviços da Rede Socioassistencial.

A dimensão técnico-operativa proporciona que o trabalho do profissional assistente social seja de garantia de direitos, usando os instrumentais como meio de acesso a esses direitos e atuando nas múltiplas expressões da questão social. Conforme ressalta Iamamoto (2010, p. 208) o Projeto Ético-Político do Serviço Social é “um desafio, mas não uma impossibilidade: o que se apresenta como obstáculo é apenas a casca do impossível, que encobre as possibilidades dos homens construírem sua própria história”.

Outro instrumento utilizado pela estagiária, durante o processo de estágio, foi a visita domiciliar, é um instrumento em que o assistente social vai a residência do usuário com o objetivo de realizar uma entrevista, a qual será determinada pela precisão de identificar as reais necessidades da vida cotidiana daquele sujeito, e de seu núcleo familiar, buscando compreender o contexto no qual este usuário está inserido.

A entrevista pode ser entendida “como uma conversa profissional por envolver a comunicação entre duas pessoas. A entrevista também era percebida como arte, como técnica que podia ser desenvolvida e aperfeiçoada pela prática contínua” (LEWGOY, 2007, p. 235).

Também, entende-se como entrevista “um diálogo entre duas pessoas, um diálogo que é sério e tem propósito. O objetivo da entrevista é auxiliar o entrevistado” (BENJAMIN, 2002, p. 15). Sendo, que a finalidade da entrevista também pode ser “desenvolver um relacionamento caracterizado pela confiança mútua e mudança criativa” (BENJAMIN, 2002, p.12).

Utilizou-se como instrumento a visita domiciliar com a técnica de entrevista, conforme fragmento do diário de campo da acadêmica:

V.D realizada, no bairro X onde reside uma usuária do Serviço, a adolescente frequenta oficinas e consultas médicas no CAPSia. Chegou-se lá, a J. não estava em casa, mudou-se para a casa da irmã devido a ameaças que estava sofrendo do ex-namorado. O pai da menina relata a dificuldade da adolescente em conseguir se afastar do ex, pois ele é muito agressivo, a persegue na escola e com isso o quadro de saúde mental dela está se agravando, há algumas semanas tentou o suicídio com os remédios do pai. No momento a jovem está morando com a irmã em outro bairro e continua com os atendimentos no CAPSia. (Trecho diário de campo, 25/08/2017)

A visita domiciliar possibilita a aproximação do profissional à realidade do usuário, podendo através da entrevista e da observação analisar melhor o contexto onde este sujeito está inserido, conforme Miotto

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 à entrevistas de gabinete” (MIOTTO, 2001, p.148).

Ressalte-se que o instrumento da visita domiciliar não é de uso exclusivo do profissional assistente social e sequer deve ser, mas com certeza o assistente social, tem todo o arcabouço para utilizá-lo de fato a favor dos usuários, na concepção da garantia de seus direitos.

Também, utilizaram-se as reuniões para socialização das informações referente aos pacientes e do Serviço em geral, além de combinações e encaminhamentos de usuário para o grupo de vítimas de *bullying*.

A reunião é um instrumento adotado pela maioria dos assistentes sociais, é o momento em que as informações e recursos coletados precisam ser socializados entre as pessoas envolvidas, ou que tenham interesses em comum, nesta perspectiva o assistente social junto aos demais integrantes tem um tempo para refletir e socializar as informações, devendo as decisões serem tomadas pelos participantes, evitando contradições e autoritarismo prevalecendo a democracia. (SANTOS, SANTOS, SILVA, 2012, p.12)

Conforme extrato do diário de campo,

Neste dia, realizou-se a reunião de equipe com a participação da escola X, onde foram discutidos cinco casos [...] Caso P., criança agressiva, perdeu a mãe recentemente, briga com os colegas e com os irmãos, além disso, é vítima de *bullying* [...] será oferecido espaço de atendimento no grupo de vítimas de *bullying* [...] na terça-feira será conversado com o pai e a criança, para verificar se o usuário tem interesse em participar do grupo e se o pai tem disponibilidade para trazê-lo ao Serviço. [...] (Trecho do diário de campo 17/04/2019).

O grupo de vítimas de *bullying* foi oferecido para os pacientes que tinham possibilidade de acesso ao Serviço, proporcionando um espaço de escuta e troca de experiências em grupo. Assim, a palavra grupo nos remete a sobrevivência e segurança. Além das necessidades físicas, o convívio em grupo traz outras indagações, como identificação, companhia, sentimento de pertencimento, solidariedade, ajuda. Os grupos são importantes espaços de socialização, onde os indivíduos podem revelar seus sentimentos, atender suas necessidades de forma integral e se desenvolver, dando sequência à construção do seu "ser social". Para Wefort (1993, p. 18), "A identidade do sujeito é um produto das relações com os outros. Neste sentido, todo indivíduo está povoado de outros grupos internos da sua história".

Deste modo, a dimensão técnico-operativa deve ser percebida como um elemento consciente e sistemático do exercício do profissional assistente social a respeito do seu objeto de intervenção, que é a questão social e suas múltiplas expressões, de modo a alcançar os objetivos propostos. Então, se faz indispensável uma conversação com as dimensões teórico-metodológica e ético-política de forma a assimilar o alcance e encaminhamento dessa intervenção, conforme destaca-se a seguir:

As estratégias e técnicas de operacionalização devem estar articuladas aos referenciais teórico-críticos, buscando trabalhar situações da realidade como fundamentos da intervenção. As situações são dinâmicas e dizem respeito à relação entre assistente social e usuário frente as questões sociais. As estratégias são, pois, mediações complexas que implicam

articulações entre as trajetórias pessoais, os ciclos de vida, as condições sociais dos sujeitos envolvidos para fortalecê-los e contribuir para a solução de seus problemas/questões (ABEPSS, 1996, p.14).

Percebe-se que esse atrelamento das três dimensões do Serviço Social demonstra que o momento da prática, habitualmente associado com a dimensão técnico-operativa, não se desvincula dos aspectos teórico-metodológicos e ético-políticos. Assim, o acervo técnico-operativo materializado no momento da prática não se desvela por si só e não existe de maneira autônoma e separada das demais dimensões.

A percepção do profissional da necessidade de articulação dos fundamentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos implica diretamente na atuação do assistente social. Portanto, a condensação dessas dimensões, simultaneamente com a formação e o exercício profissional, são expressões da materialização do Projeto Ético Político do Serviço Social no dia-a-dia.

Portanto, entende-se que a hipótese tratada neste capítulo, a qual abordou a dimensão técnico-operativa, confirma-se a partir da apropriação da acadêmica quanto aos instrumentos e técnicas alcançados pela estagiária durante o período de estágio. Sendo, que esta confirmação ficou visível através de abordagens, as quais a estagiária realizou e também acompanhou, por meio de técnicas e instrumentais, com o objetivo de proporcionar formas de enfrentamento das necessidades/vulnerabilidades dos usuários inseridos no Serviço,

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste momento, é importante tecermos algumas considerações acerca do trabalho e da pesquisa realizados. Inicialmente, refere-se a uma retomada da temática da investigação, qual seja, a formação em Serviço Social. Procurou-se com este trabalho, argumentar sobre a importância do processo de estágio para a formação profissional do assistente social, a partir da experiência vivenciada pela estagiária no Centro de Atenção Psicossocial da Infância e Adolescência de Santa Cruz do Sul - RS.

Tendo em vista os aspectos abordados sobre a formação, resgata-se a pergunta desta pesquisa: Qual a importância do estágio curricular obrigatório para a formação profissional do estudante de Serviço Social a partir da experiência no CAPSia no período de 2017-2 a 2019-1?. A investigação propõe-se a responder a esta pergunta de forma a dar visibilidade aos processos de trabalho do assistente social (e da estagiária), através das dimensões da prática profissional, quais sejam, ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa. Assim, o estágio curricular obrigatório em Serviço Social é um momento ímpar na formação dos estudantes, tendo em vista que é no estágio que o acadêmico tem o primeiro contato com o trabalho do profissional, neste espaço que o estagiário irá colocar em prática a teoria adquirida na Academia.

A pesquisa analisou as três dimensões da prática profissional do assistente social, e a partir daqui retomamos cada uma delas. A primeira, que abordava a compreensão da estagiária quanto à dimensão ético-política, a confirmação desta primeira hipótese se deu a partir do conhecimento desta dimensão, através do comprometimento da estagiária com os usuários e com o Serviço, atuando sempre de forma ética e primando por um atendimento de qualidade, sempre buscando a garantia de direitos dos sujeitos envolvidos.

A segunda hipótese trata sobre outra dimensão, sendo a teórico-metodológica, onde a estudante versa sobre o entendimento desta dimensão, a partir da execução do estágio curricular obrigatório no CAPSia. Através da execução do estágio que a estudante teve a afirmação de que o trabalho do profissional está ligada a teoria aprendida na academia, não sendo possível desassociá-las. O conhecimento teórico é fundamental para aplicar a prática de forma coerente, possibilitando um atendimento qualificado a estes sujeitos.

Por fim, a terceira hipótese, refere-se a dimensão técnico-operativa do fazer profissional, a qual ficou evidente com o projeto de intervenção desenvolvido pela estagiária e também nos atendimentos rotineiros. Pois, em um primeiro momento a estagiária precisou usar a capacidade de observação para analisar o espaço onde estava inserida (CAPSia). Tal observação proporcionou a estudante identificar as demandas apresentadas no Serviço, possibilitando-a a elaboração do projeto de intervenção, para execução do mesmo e demais atendimentos, utilizaram-se estratégias, instrumentos e técnicas, para isso foi necessário o conhecimento adquirido em sala de aula e também habilidade para o uso adequado destes instrumentos, a fim de viabilizar para que os mesmos fossem empregados de maneira correta.

Assim, a partir de tudo o que foi exposto, acredita-se que os objetivos deste trabalho foram atingidos, uma vez que o processo do estágio proporcionou a materialização do fazer profissional, possibilitando a afirmação de que é indispensável a articulação da teoria com a prática para a consolidação do fazer profissional, a partir da compreensão das dimensões ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa.

Por fim, consideramos que o processo de formação em Serviço Social que experienciamos, proporcionou à acadêmica a apreensão da ligação entre a teoria com a prática, sendo possível articulá-las por meio da aproximação da realidade dos usuários, sempre com suporte da supervisora de campo e a orientadora da Academia, possibilitando a análise crítica, buscando e elaborando formas de intervir como estagiária e posteriormente como profissional, nas múltiplas expressões da questão social, presentes na sociedade capitalista.

REFERÊNCIAS

ABEPSS – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. **Política Nacional de Estágio**. Ano 2010.

_____. **Lei de Diretrizes Curriculares**. Diretrizes gerais para o curso de Serviço Social. Com base no Currículo Mínimo aprovado em Assembleia Geral Extraordinária de 8 de novembro de 1996. Rio de Janeiro, novembro de 1996.

ABESS/CEDEPSS. Proposta básica para o projeto de formação profissional. **Serviço Social & Sociedade**. n. 50. São Paulo: Cortez, 1996.

ALMEIDA, S. T. S. Artigo **A Importância do Estágio Supervisionado na Formação Profissional do Assistente Social**, III Simpósio Mineiro de assistentes sociais-CRESS. Disponível em: <http://www.cressmg.org.br/arquivos/simposio/A%20IMPORT%C3%82NCIA%20DO%20EST%C3%81GIO%20SUPERVISIONADO%20NA%20FORMA%C3%87%C3%83O%20PROFISSIONAL%20DO%20ASSISTENTE%20SOCIAL.pdf>. Acesso em: 17/11/2018.

ARMANI, D. – **Como elaborar projetos**: Guia prático para elaboração e gestão de projetos sociais / Domingos Armani. – Porto Alegre: Torno Editorial, 2006.

BARBIER, R. *Escuta sensível na formação de profissionais de saúde*. **Conferência na Escola Superior de Ciências da Saúde FEPECS, SES-GDF**. Brasília, DF, jul. 2002. Disponível em: <http://www.barbier-rd.nom.fr/ESCUTASENSIVEL.PDF>. Acesso em: 13 set. 2017.

BARBOSA, A. M. G. **O importante papel do estágio no desenvolvimento de competências**. Revista *Ágora*. Políticas Públicas e Serviço Social, Rio de Janeiro, ano 1, n. 1, 2004.

BENJAMIN, A. **A entrevista de Ajuda**. 12. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

BOARINI, M. L.; CUNHA, C. C. **Revista Psicologia e Saúde**, v. 3, n. 1, jan. - jun. 2011, pp. 68-76. Disponível em: < file:///C:/Users/Mobile/Downloads/83-366-1-PB.pdf > Acesso em: 24/05/2019

BRASIL. **Código de Ética do (a) Assistente Social**/ Lei 8662/93, Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf. Acesso em: 29/04/2019.

_____. Portaria nº 3.088, de 23 de dezembro de 2011. **Institui a Rede de Atenção Psicossocial para pessoas com sofrimento ou transtorno mental e com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS)**. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt3088_23_12_2011_rep.ht ml. Acesso em: 13 sep. 2017.

_____. **Constituição Federal de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Consultado em 07/04/2019.

_____. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. **Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências**. Brasília, DF: Diário Oficial da União.

_____. Ministério da Saúde. (2002). **Relatório Final da III Conferência Nacional de Saúde Mental**. Brasília, DF.

BURIOLLA, M. A. F. **Supervisão em Serviço Social: o supervisor, sua relação e seus papéis**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

BUSS, P. M.. **A IX Conferência Nacional de Saúde**. Cad. Saúde Pública vol.7 no.3 Rio de Janeiro July/Sept. 1991. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X1991000300001. Acesso em 20/03/2018.

CARVALHO, A. M. P. de; BONETTI, D. A.; IAMAMOTO, M. **Projeto de investigação: a formação profissional do assistente social**. Revista Serviço Social e Sociedade, ano V, n. 14, abr. 1984.

EYNG, A. M. **Convivência e violências nas escolas: A dinâmica dos sujeitos e contextos na configuração do bullying**. In: GISI, Maria Lourdes; ENS, Romilda Teodora (Org.). **Bullying nas escolas: estratégias de intervenção e formação de professores**. Rio Grande do Sul: Ijuí, 2011. p. 97-133.

FERREIRA, A. B. de H., J.E.M.M. Editores Ltda. **Novo dicionário da língua portuguesa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996. – Coleção Leitura

FREITAS, C. F. **Atendimento e acompanhamento de Crianças e Adolescentes Vítimas de Bullying**. Estágio Supervisionado em Serviço Social II. Centro de Atenção Psicossocial da Infância e Adolescência. Santa Cruz do Sul, 2018

_____, Camilla Flores. **Relatório Descritivo Processual I**. Estágio Supervisionado em Serviço Social III. Centro de Atenção Psicossocial da Infância e Adolescência. Santa Cruz do Sul, 2018.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de Pesquisa Social**, 6. ed. Editora Atlas, São Paulo, 2008.

GONÇALVES, A. S.; GUARÁ, I. M. F.; Rosa. Redes de proteção social na comunidade. In: GUARÁ, Isa Maria F. Rosa. **Redes de proteção social**. Abrigos em movimento. 2010.p. 11-20.

GUERRA, Y. **A instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1995

_____. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. Revista Serviço Social e Sociedade n. 62, São Paulo: Cortez, p. 5-34, 2000.

_____. **O projeto profissional crítico:** estratégias de enfrentamento das condições contemporâneas da prática profissional. In: Revista Serviço Social e Sociedade. Nº 91, Cortez editora. 2007.

_____. **A dimensão técnico-operativa do exercício profissional.** 2012. Disponível em: <http://dns.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000563.pdf>. Acesso em: 31/05/2019.

IAMAMOTO, M. V. **A questão da metodologia no Serviço Social:** indicações para o debate. In: Renovação e Conservadorismo no Serviço Social. São Paulo: Cortez, 1994. p. 172-181.

_____. **O serviço social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. 3. Ed. – São Paulo, Cortez, 2000.

_____. **Serviço Social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

_____. **Serviço Social em tempo de capital fetiche:** capital financeiro, trabalho e questão social. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

_____. **A formação acadêmico-profissional no Serviço Social brasileiro.** São Paulo, Cortez, 2014.

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

_____. **A Entrevista nos processos de trabalho do assistente social.** *Revista Textos e Contextos.* Porto Alegre, Pontífice Universidade Católica. v.6, n. 2. 2007.

LOPES, N.; ARAMIS A. **Bullying** – comportamento agressivo entre os estudantes. *Jornal de Pediatria*, v. 81, n. 5 (supl.), 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/jped/v81n5s0/v81n5Sa06.pdf>>. Acesso em: 09 mai. 2019.

MELLO, C. F. Q. de. **O Trabalho do assistente social no contexto hospitalar:** uma análise na perspectiva do trabalho em equipe [dissertação de mestrado]. PUC, Porto Alegre, 2012.

MINAYO, M. C. de S. (organizadora). **Pesquisa Social:** teoria, método e criatividade. 22. ed. Editora Vozes: Petrópolis, 2003.

MIOTO, R. C. T. **Perícia social:** proposta de um percurso operativo. In: Serviço Social e Sociedade, n.º 67. 2001.

NETTO, J. P. **A construção do projeto ético-político contemporâneo.** In: Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 1. Brasília: CEAD/ABEPSS/CFESS, 1999.

_____. **A Construção do Projeto ético-político do Serviço Social.** In: Revista Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional. MOTA, Ana Elizabete (ORG.) 3. ed. Editora Cortez: São Paulo, 2008.

Organização das Nações Unidas/ONU (1989). **Convenção sobre os Direitos da Criança**.

PAIVA, I. **Em defesa da reforma psiquiátrica**: por um amanhã que há de renascer sem pedir licença. 2003. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal.

PEREIRA, B. O. **Para uma escola sem violência**: estudo e prevenção das práticas agressivas entre crianças. Porto: Fundação Calouste Gulbenkian: Fundação para a Ciência e a Tecnologia, 2002.

RODRIGUES, A. C. et al. **Serviço Social e humanização**: experiência da residência em saúde - universidade federal do triângulo mineiro – UFTM. 2011. Disponível em: < <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/sss/article/view/8634845>>. Acesso em: 26/05/2019

SANTOS, C. M. dos et al. **Os instrumentos e técnicas**: mitos e dilemas na formação profissional do assistente social no Brasil. Tese (Doutorado em Serviço Social). Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, Rio de Janeiro: 2006.

_____. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: questões para reflexão. In: SANTOS, Cláudia M. dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (Org.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. Juiz de fora: Ed. UFJF, 2012. p.15-38.

SANTOS, L.; SANTOS, L. D.; SILVA, R. R. do N. **A prática do assistente social e a importância dos instrumentos técnicos-operativo**. VI Colóquio Internacional: Educação e Contemporaneidade. Sergipe: 2012.

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

SILVA, G. M. **A articulação da Saúde Mental em Redes de Atenção à saúde**: a perspectiva dos trabalhadores da Estratégia de Saúde da Família e do Centro de Atenção Psicossocial de Santa Cruz do Sul-RS. 2013. 93 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia – Mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 42 2013. Disponível em: < <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/87212> > Acesso em: 05/04/2019.

TINTI, ÉC. **Capitalismo, trabalho e formação profissional**: dilemas do trabalho cotidiano dos assistentes sociais em Ribeirão Preto [online]. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2015, 150 p. ISBN 978-85-7983-655-8. Available from Scielo Books <http://books.scielo.org>.

WEFORT, M. F. et al. Grupo. **Indivíduo, saber e parceria**: malhas do conhecimento. [s.1]: Espaço Pedagógico, 1993.