

A HUMANIZAÇÃO NA PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO ESPAÇO SOCIOJURÍDICO

THE HUMANIZATION IN PROFESSIONAL PRACTICE OF SOCIAL WORKER IN SPACE SOCIOJURÍDICO

LÍVIA RADIGHIERI MARTINÃO*
MARIA DVANIL D'ÁVILA CALOBRIZI**

RESUMO

O presente estudo tem por tema A Humanização na Prática Profissional do Assistente Social no Espaço Sociojurídico. O trabalho foi realizado no período de fevereiro a outubro de dois mil e treze, com o objetivo geral de desvelar o processo de humanização na prática dos profissionais de Serviço Social que atuam em espaços sociojurídicos. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva com levantamento bibliográfico. Foi utilizada a amostragem probabilística intencional, voltada para a tipologia qualitativa, cujo instrumental para a coleta de dados foi o questionário com perguntas abertas de cunho reflexivo. O universo pesquisado refere-se a um grupo aproximado de quatorze profissionais de Serviço Social que atuam neste espaço sócio-ocupacional, no município de Bauru, estado de SP, a saber: Central de Atendimento ao Egresso e Família de Bauru, Defensoria Pública Regional de Bauru, Fórum da Comarca de Bauru e Serviço de Atendimento Psicossocial de Bauru, utilizando-se para aplicação da pesquisa oito sujeitos, perfazendo um total de 57% do universo. Diante dos dados obtidos pode-se afirmar que o processo de humanização ocorre na prática profissional dos assistentes sociais nos espaços sociojurídicos do município de Bauru-SP, assim profissionais protagonistas da humanização.

Palavras-Chave: Atendimento humanizado. Serviço Social. Práticas jurídicas.

*Bacharelanda em Serviço Social pelo Centro Universitário de Bauru, mantido pela Instituição Toledo de Ensino. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora para obtenção do grau de bacharel em Serviço Social sob orientação da Professora Mestre Maria Dvanil D'Ávila Calobrizi.

** Mestre em Gerontologia pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2001), graduada em Serviço Social – pela Instituição Toledo de Ensino (1989). Atualmente é assistente social - Escritório Jurídico- ITE/FUNDATO e professor titular - Instituição Toledo de Ensino.

ABSTRACT

The study here presented has as topic The Humanization of the professional practice by the social agent in the legal social setting. The study was done from February to October of two thousand and thirteen, with the main objective to reveal the humanization process of the Social Services professional acting in the legal social setting. A research was used to explorer and a bibliographic method served to describe the results and findings. It was used an intentional sample of probabilities to qualify typologies, based on a survey with open questions to collect the data here reflected. The sample research refers to a group of approximately fourteen social service professionals acting in the social-occupational, in the municipality of Bauru, Sao Paulo state. More specifically: Bauru Family Reintegration Support Agency, Bauru Regional Public Advocacy Agency using eight individuals in the research making a total of 57% of the total sample. Taking into account all collected data can be confirm that the humanization process takes place within the practice of the Social Services professional in the Bauru-SP municipality legal social setting, therefore professional protagonists humanization.

Keywords: Humanized Services. Social Services. Legal Practices.

1 INTRODUÇÃO

Na atualidade, o termo Humanização é frequente nos serviços públicos de saúde, porém, possui a sua importância em todas as áreas de atuação do Serviço Social.

O termo humanização guarda em si um traço histórico, advindo do Humanismo e, neste sentido, é possível pensar uma filosofia humanista a partir dos escritos juvenis de Karl Marx (1818-1883, século XIX) em que coloca o ser humano valorizado e acima de todas as outras coisas na sociedade.

Desta forma, pensar a humanização na contemporaneidade volta-se para o entendimento da condição humana, implicado na aproximação e, sobretudo, a valorização dos sujeitos. Humanizar envolve estratégias dirigidas a aumentar o poder do homem.

Humanizar se refere ainda, há uma disposição para contribuir com o outro de forma ética, e esta se interliga com a humanização, pois se preocupa com os valores humanísticos no cotidiano, assim sendo, pode-se afirmar que esta possui relação direta com o Serviço Social, vez que o agir ético se refere à reflexão crítica que o assistente social tem o dever de realizar, pensando e agindo com base no Código de Ética Profissional do Serviço Social, uma vez que este ilumina o Projeto ÉticoPolítico do Serviço Social, com o compromisso da construção de uma sociedade mais humana, digna e justa, ratificando uma ação humanizada.

Neste contexto de relações humanizadas está inserido o trabalho do assistente social no campo sociojurídico, no qual a pesquisadora realiza o estágio obrigatório, exigido pelo curso de Serviço Social, para obtenção do grau de assistente social junto ao Escritório Jurídico ITE/FUNDATO, prática esta que despertou o interesse em entender as ações humanizadas desenvolvidas pelos assistentes sociais nos espaços sociojurídicos, no município de Bauru, estado de São Paulo, no período de fevereiro a outubro de 2013.

Vale ressaltar que a área sociojurídica foi um dos primeiros campos de atuação do Serviço Social e vem ganhando notoriedade nas últimas décadas, vez que vem consolidando cada vez mais este campo como um amplo espaço de intervenção profissional.

Refletir sobre a importância do papel humanizador do assistente social na área sociojurídica se torna importante devido este profissional ter o dever de dirigir a sua intervenção na construção de estratégias voltadas à valorização dos sujeitos que buscam os

serviços, com foco em um atendimento de qualidade, mesmo a área jurídica pertencendo a uma realidade muito complexa, cabendo ao profissional refletir este fazer burocrático, tendo como eixo norteador o Projeto Ético-Político do Serviço Social, sustentado nos onze princípios do código de ética profissional, os quais vislumbram novas alternativas profissionais.

Trata-se de um estudo cujo objeto é o processo de humanização no trabalho do assistente social nos espaços sociojurídicos, portanto um objeto inovador e de grande valia para o Serviço Social.

Como problema, questionou-se: como se efetiva o processo de humanização na prática profissional do assistente social nos espaços sociojurídicos?

Assim, como hipótese sugeriu-se que o processo de humanização na prática profissional do assistente social nos espaços sociojurídicos ocorre a partir do momento em que este é capaz de garantir, com a sua intervenção, a qualidade nos serviços prestados, garantindo além dos direitos à dignidade dos usuários, com foco no ser humano, o colocando acima de qualquer outro valor.

Constituiu-se como objetivo geral desvelar o processo de humanização na prática dos profissionais de Serviço Social que atuam em espaços sociojurídicos. Para melhor compreender o assunto, se levantou como objetivos específicos: identificar a concepção de humanização no atendimento profissional junto aos sujeitos da pesquisa; evidenciar as ações humanizadas desenvolvidas pelos assistentes sociais da área sociojurídica; revelar a relação entre o Projeto ÉticoPolítico do Serviço Social e as ações humanizadas desenvolvidas pelos sujeitos da pesquisa.

Destaca-se a validade do estudo para os profissionais de Serviço Social que atuam na área sociojurídica, pois o termo humanização não pode ser destinado apenas ao campo da saúde – área que mais abrange esse conceito – mas sim, a todos os campos de atuação do assistente social, tornando-se relevante a profissão para uma reflexão sobre a qualidade nos serviços prestados, além de maior aproximação com os usuários que buscam os serviços e, principalmente, a valorização dos mesmos.

Torna-se importante explicitar também o Escritório Jurídico ITE/FUNDATO, que realiza a prestação de serviços à comunidade que correspondem a orientações, informações jurídicas e sociais em diversas áreas, aos assistidos encaminhados pela Defensoria Pública –

Regional de Bauru, considerado necessitado, toda pessoa cuja situação não dispõe de recursos econômicos para custear um processo judicial e ou até mesmo os honorários advocatícios.

O Serviço Social na instituição tem como objetivo a busca pela efetivação dos direitos sociais, trabalhando as expressões da Questão Social, propiciando subsídios técnicos para nortear os processos jurídicos, visando sempre à qualidade do seu trabalho aos usuários, de forma a valorizá-los, possibilitando-lhes uma intervenção qualificada que vise um atendimento digno, com base no respeito, ética e de qualidade. Ainda mais, para que o trabalho humanizado fosse concretizado na prática, a equipe do Serviço Social elaborou o Projeto Acolhimento Humanizado, demonstrando um grande exemplo de como as ações do assistente social podem ser humanizadas.

Este trabalho se compõe em cinco partes, sendo que após a introdução apresenta-se o segundo item que o fundamenta teoricamente, tratando da questão da humanização com foco na área sociojurídica.

Em seguida, no terceiro item, apresenta-se a metodologia da pesquisa trazendo sua tipologia, as técnicas de coleta de dados como instrumental, o universo, bem como a amostragem.

No quarto item se tem a apresentação e análise dos dados. Este, por sua vez, sistematizados em dois eixos que nortearam a análise e interpretação. O primeiro eixo traz o entendimento sobre a humanização no cotidiano dos assistentes sociais na área sociojurídica e o segundo eixo a humanização atrelada ao Projeto ÉticoPolítico do Serviço Social e aos onze princípios do Código de Ética.

Finalmente, a partir dos resultados obtidos se tece os aportes conclusivos que o estudo apontou.

2 A HUMANIZAÇÃO NA PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO ESPAÇO SOCIOJURÍDICO

Este item trata do tema humanização, levando em consideração o seu sentido filosófico, o Humanismo – corrente filosófica que reconhece o valor e a dignidade do homem pautada na linha dialética de Karl Marx.

Na contemporaneidade o termo é, por definição, tornar humano, dar condição humana, implicando em aproximação e, sobretudo, valorização. Humanização envolve estratégias dirigidas a aumentar o poder do homem. Para o Serviço Social o termo humanização implica em pensar o que vem a ser uma relação de qualidade no atendimento com foco na valorização dos usuários.

Segundo o Código de Ética Profissional do Serviço Social, os onze princípios estão imbuídos de valores humanos, com base no respeito pelo valor da dignidade inerente a todas as pessoas, promovendo e defendendo a integridade do homem, fazendo, assim, com que as ações do assistente social devam ser sempre humanizadas.

A partir disso, apresenta-se um breve histórico sobre o Serviço Social e o processo de inserção da profissão no campo sociojurídico, com foco nas ações humanizadas neste espaço sócio-ocupacional, tendo como base os princípios fundamentais inerentes à profissão. Como complementação, se fez relevante a apresentação das ações humanizadas em uma realidade mais próxima: Escritório Jurídico ITE/FUNDATO, tendo em vista o interesse pelo estudo ser em razão do estágio obrigatório do curso de Serviço Social junto a esta instituição, mostrando como a prática profissional do assistente social no espaço sociojurídico pode ser humanizada.

2.1 O Processo histórico da humanização

Para iniciar uma reflexão sobre o termo Humanização, é preciso levar em consideração o seu sentido filosófico. A humanização é um termo que encontra suas raízes no Humanismo, corrente filosófica que reconhece o valor e a dignidade do Homem – a medida de todas as coisas – considerando sua natureza, seus limites, interesses e potenciais. O Humanismo busca compreender o Homem e criar meios para que os indivíduos compreendam uns aos outros (RIOS, 2009).

O termo surgiu na antiguidade grega pelos pensadores como Protágoras (Séc. V a.C.) e Sócrates (Séc. V a. C.) que se preocupavam com as questões humanistas.

A palavra humanismo vem do latim *humanitas*, que na antiguidade romana tinha sentido pedagógico, ou seja, a educação do homem.

O humanismo foi um movimento do Renascimento muito importante, na qual reapareceu na Itália, século XIV, e repudiou a ordem e a hierarquia cósmica que a Igreja Católica, o regime feudal e os governantes preconizavam.

Os humanistas do Renascimento defendiam algumas idéias como: o mundo natural é o mundo do homem, a vida ativa é mais natural do que a contemplativa e o ascetismo – prática com o objetivo de adquirir uma grande espiritualidade - como modo de vida pode ser rejeitado. Assim, os seus objetivos eram de defender a liberdade e a capacidade humana de intervir sobre o mundo e modificá-lo (MELLO, 2008).

Com o decorrer dos tempos, o Humanismo ganhou características diferentes, devido às várias formas em que ele foi tomado pelas ciências humanas e pelas religiões. Pode-se falar de Humanismo Religioso, Humanismo Marxista, Humanismo Existencialista, entre outros.

O Humanismo a ser destacado é o Marxista, uma linha interpretativa de textos de Karl Marx (1818-1883, século XIX), baseado nos manuscritos de sua adolescência, nos quais ele critica o idealismo Hegeliano que apresenta a história da humanidade como realização do espírito. Para Marx, o homem é antes de tudo parte da natureza, mas considera que o ser humano possui uma característica que lhe é particular, a consciência - que se manifesta como saber. Através de sua atividade consciente o ser humano se objetiva no mundo natural, aproximando-o sempre mais de si, fazendo-o cada vez mais parecido com ele: o que antes era simples natureza, agora se transforma em um produto humano. Portanto, se o homem é um ser natural, a natureza é, por sua vez, natureza humanizada, ou seja, transformada conscientemente pelo homem (BLOG FILOSOFIA, POLITICA E EDUCAÇÃO, 2012).

O humanismo de Marx tem preocupação com a ética e afirma a dignidade do ser humano, uma filosofia fundada na práxis e no objetivo revolucionário para o projeto de libertação do homem e de emancipação da sociedade.

Segundo Mello (2008, p. 15):

O ponto de partida para entender o humanismo na filosofia de Marx é a relação dialética do homem com a natureza. Ora, o homem só atinge plenitude como homem quando se aceita como um ser da natureza, integrando e humanizando a própria natureza.

Assim, o humanismo na filosofia de Marx é a relação dialética do homem com a natureza.

Esta relação do materialismo histórico dialético de Marx com o humanismo se faz no sentido em que não existe homem sem a natureza. Assim, entende-se que a natureza produz o homem, não apenas como processo inicial da vida, mas também a produção de meios para que este possa se humanizar.

Neste sentido, é possível pensar uma filosofia humanista a partir dos escritos juvenis de Karl Marx, que rompem com a liberdade do humanismo metafísico (abstrato), individualista e minimizador das condições sociais, possuindo preocupações com as diversas formas de pressões (econômica, social, política e religiosa) que negam a realização do ser humano, visando à construção de uma práxis concreta capaz de libertar o homem alienado e de propiciar uma real emancipação humana.

Assim, entende-se que sua filosofia coloca o ser humano valorizado e acima de todas as outras coisas na sociedade.

2.2 A humanização na contemporaneidade e a sua relação com o Serviço Social

Na atualidade o termo humanização é frequente nos serviços públicos de saúde, porém possui a sua importância em todas as áreas de atuação do Serviço Social.

Segundo o dicionário, humanizar significa elevar à altura do homem, o tornando mais humano, mais sociável e civil (AMORA, 2009).

O termo humanização guarda em si um traço histórico, advindo do Humanismo, colocando o homem e seus valores acima de todas as outras coisas. O define ainda, como restaurador dos valores humanos esquecidos em tempos de frouxidão ética, ou seja, uma subjetividade voltada para o individualismo esquecendo os valores humanos essenciais (RIOS, 2009).

De acordo com Rios (2009, p. 08):

Os tempos atuais aparecem ressaltando o individualismo, o culto ao corpo e a supervalorização dos aspectos da aparência estética, ora

ressaltando o exibicionismo, a captura pela imagem e o comportamento histriônico que se realiza como espetáculo.

A essência da humanização é entendida como tornar humano, dar condição humana implica em aproximação e, sobretudo, valorização. Humanização envolve estratégias dirigidas a aumentar o poder do homem.

A humanização é um momento de revisão de valores e atitudes, assim para entender o termo é preciso pensá-lo olhando o que acontece no mundo contemporâneo, caracterizado pelo sistema capitalista e a globalização econômica.

O capitalismo – um sistema econômico em que os meios de produção e distribuição são de propriedade privada e com fins lucrativos – é dominante no mundo desde o final do século XIX e no início do século XX, para identificar o sistema político-econômico existente na sociedade, trazendo em si a exclusão social, que leva ao isolamento e discriminação social.

Na sociedade capitalista, o homem comum é chamado de cidadão, entretanto, nessa configuração da sociedade em que todos são ditos cidadãos, a lógica capitalista não está ao alcance de todos. As pessoas afetadas pela exclusão social precisam, assim, de estratégias e valorização de modo a que se possam integrar e ser aceitos pela sociedade que os rodeia.

A globalização, excludente e desigual, decorrente da evolução do mercado capitalista, diz respeito à forma como os países interagem e aproximam pessoas, ou seja, interliga o mundo. Yamamoto (2009 p. 115) afirma sobre a globalização: “[...] estimula a incorporação de novos paradigmas tecnológicos e de gestão, poupadores de mão de obra, objetivando a elevação dos padrões de produtividade e rentabilidade”.

Vale destacar que mesmo a sociedade valorizando o sistema capitalista para sua sobrevivência, a questão deve sempre se voltar para o homem, como foco principal e riqueza de uma sociedade.

Para se garantir uma sintonia do Serviço Social com os tempos atuais, afirma Yamamoto (2009, p.20):

[...] é necessário romper com uma visão endógena, focalista, uma visão “de dentro” do Serviço Social, prisioneira em seus muros internos. Alargar os horizontes, olhar para mais longe, para o movimento das classes sociais e do Estado em suas relações com a

sociedade; não para perder ou diluir as particularidades, mas, ao contrário, para iluminá-las com maior nitidez.

Contudo, o assistente social, necessita ter em mente o bem estar do homem e a integração do indivíduo na sociedade.

O termo humanização para o Serviço Social envolve uma discussão complexa, profunda e implica em pensar o que seja uma relação de qualidade no atendimento com o usuário em todas as áreas de atuação.

Na atualidade o tema humanização deve ser mostrando com grande relevância nas práticas do assistente social para indicar necessária e premente reflexão sobre a qualidade das relações estabelecidas entre profissionais e os sujeitos que demandam os serviços.

A humanização deve ser entendida como a articulação entre a qualidade técnica da assistência e o reconhecimento dos direitos do usuário e os seus valores e subjetividade. Um processo de construção gradual, realizada através do compartilhamento de conhecimentos e de sentimentos. Nesse sentido, humanizar é ter disposição para contribuir com o outro de forma ética, reconhecendo os limites pessoais do usuário, compondo uma empatia entre indivíduos, possibilitando troca de informações.

Humanização é, ainda, analisar a própria evolução humana, enfatizar a ética e o relacionamento interpessoal, propondo as questões de relacionamentos humanos, possibilitando a intersecção entre a ética, o respeito e a dignidade.

A Ética, ciência que estuda o comportamento humano na sociedade, reflete sobre a subjetividade, como lidamos com as prescrições de conduta e até que ponto dá-se o efetivo valor às coisas.

O Respeito demonstra sentimento positivo de estima para a pessoa, assim um sentimento específico de consideração pelas qualidades reais do respeitado.

A Dignidade se define como uma linha de honestidade e ações corretas baseadas na justiça e nos direitos humanos, respeitando todos os códigos de ética e cidadania, sem nunca transgredir ou ferindo a moral e os direitos de outras pessoas. Ser digno é obter merecimento ético por ações pautadas na justiça, honradez e na honestidade.

A intersecção entre estes, faz entender que humanizar implica em uma valorização do homem enquanto sujeito de direitos e deveres. O ser humano colocado com valor e acima de todas as outras coisas.

2.3 Humanização e Ética

A humanização, termo reconhecedor dos valores e dignidade humana coloca o homem acima de todas as outras coisas, considerando sua natureza, seus limites, interesses e potenciais, buscando a compreensão e meios para que os indivíduos compreendam uns aos outros.

A partir disso, a ética está interligada com a humanização, se preocupando com os valores humanísticos no cotidiano.

Humanizar se refere ao reconhecimento da natureza do homem em sua essência e a elaboração de condutas éticas condizentes com valores humanos.

De acordo com Rios (2009, p. 11):

A natureza humana comporta pulsões para a construção e para a agressão. Em nossa essência, temos potencial para agir tanto em um sentido quanto em outro. O julgamento ético de cada ato e a sua escolha são tarefa psíquica constante, que põe em jogo os valores que a cultura nos dá por referência e os desejos que se ocultam no íntimo de cada um. Reconhecer a importância dessas características humanas é o primeiro passo para a humanização.

Assim, a humanização, como tornar humano, significa admitir todas as dimensões humanas através da ética, possibilitando escolhas conscientes e responsáveis.

Propõe ainda, a construção de valores que resgatem a dignidade humana e o exercício da ética como um princípio organizador de todas as ações. O agir ético se refere à reflexão crítica que cada um tem o dever de realizar, sendo, pensando e agindo no sentido do bem.

Desenvolver métodos que permitam o pensar e agir criam-se espaços legítimos de fala e escuta que devolvem à palavra e sua potência reveladora/ transformadora.

A escuta não é só um ato generoso e de boa vontade, mas um imprescindível recurso técnico para a compreensão da realidade.

A contemporaneidade vai urdindo novas situações que demandam por novas opções éticas, assim, ver, conhecer, refletir sobre si mesmo, os outros e as situações que envolvem um contexto particular e coletivo, é o princípio da ética, da cidadania e da humanização.

As profissões que trabalham diretamente com as pessoas devem possuir, além de uma natureza técnica, uma essência ética. Desta forma, a consciência ética é indispensável na prática profissional dos assistentes sociais e faz parte da natureza do Serviço Social, pois, agindo em conformidade com a ética, torna-se um aspecto essencial à qualidade dos serviços prestados aos usuários.

O Serviço Social possui princípios éticos, de modo a promover uma prática profissional que defenda a profissão contra a crítica injusta, realizando sempre uma crítica construtiva da profissão, com base nas teorias, métodos e práticas, encorajando novas abordagens e atitudes necessárias para ir ao encontro das necessidades existentes na realidade. Assim, entende-se que o caráter ético do Serviço Social é dado pela concretude da prática profissional, com foco a refletir sobre a realidade posta e os sujeitos apresentados na luta contra as mais variadas expressões da Questão Social, ou seja, as desigualdades presentes na sociedade.

Os assistentes sociais devem ter como objetivo do seu trabalho o desenvolvimento dos seres humanos em compromisso com a justiça social, proporcionando o melhor atendimento possível a toda e qualquer pessoa, sem discriminação, conscientizando-se que o homem possui um valor único em si mesmo.

A ética, assim pensada, abordada como a intervenção na realidade, deve ser refletida para atingir uma postura profissional com compromisso e responsabilidade ética diante da realidade social e do trabalho profissional. Deve também desenvolver atitudes que visem à valorização dos sujeitos que buscam os serviços através de um atendimento de qualidade.

Deste modo, exige-se ao profissional de Serviço Social uma postura ética para como os usuários, atingido, assim, o objetivo da humanização: respeito pela pessoa humana.

A ética, posta desta forma, torna-se um importante instrumento a favor da humanização (RIOS, 2009).

2.4 A humanização como base no Código de Ética Profissional do Serviço Social

A humanização, conforme visto anteriormente, está presente no cotidiano do Serviço Social, ao indicar uma necessária e premente reflexão sobre a qualidade das relações estabelecidas entre profissionais e os sujeitos que demandam os serviços.

A ética está interligada com a humanização, preocupando-se com os valores humanísticos no cotidiano. Pensada assim, possibilita a construção de valores, ou seja, como atribuímos importância às coisas, resgatando a dignidade humana e o exercício da ética como um princípio organizador de todas as ações.

Ao falar em humanização e ética, é possível referir-se ao Projeto ÉticoPolítico do Serviço Social, um projeto construído no contexto histórico de transição dos anos 1970 aos 1980, num processo de redemocratização da sociedade brasileira, recusando o conservadorismo profissional presente no Serviço Social brasileiro (CRESS/ 17ª Região/ES, 2011).

Um projeto societário, sustentado pela teoria social marxista, propõe a construção de uma nova ordem social, na luta pela democracia. Voltado para a construção de um novo perfil profissional, dirigindo seus sentidos e adequando-os às novas condições postas no cotidiano, com vista ao enfrentamento das expressões da Questão Social.

De acordo com Iamamoto (2009, p. 27):

[...] o Serviço Social tem na questão social a base de sua fundação como especialização do trabalho. Questão social apreendida como o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade.

Logo, entende-se que o projeto visa à conquista dos direitos sociais que acompanharam a restauração democrática na sociedade brasileira.

A sua estrutura básica se faz no reconhecimento da liberdade como valor central – este o núcleo do projeto – mostrando a valorização do homem, enquanto sujeito livre com seus direitos e deveres em uma sociedade.

Ressalta ainda, o compromisso com a autonomia, a emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais, compreendendo que estes princípios traduzem a possibilidade de o homem exercer a sua liberdade para agir e fazer escolhas. Assim o assistente social, na sua relação com os usuários, deve exercer o direito da emancipação, lutando para expandir os seus limites, tendo como fundamento uma ação humanizada valorizando a dignidade humana.

A dignidade é essencialmente uma qualidade própria e inerente da pessoa humana, que, pelo simples fato de existir, merece todo o respeito e valor, independentemente de sua idade, raça, origem, sexo, estado civil ou condição social e econômica.

O Serviço Social é uma profissão que tem o compromisso com a construção de uma sociedade humana, digna e justa, estes a base fundamental do Projeto Ético-Político do Serviço Social.

Contudo, o compromisso do Serviço Social com a humanização, que engloba um trabalho pautado na justiça, valorização e dignidade no homem, se faz a partir do momento em que o assistente social segue o Projeto Ético-Político, com base no Código de Ética Profissional do Serviço Social, viabilizando sua prática através dos componentes que materializam o projeto, isto é, as três dimensões da profissão.

A dimensão Teórico-Metodológica refere-se à qualificação profissional para conhecer a realidade social, política, econômica e cultural com a qual trabalha. Para isso, faz-se necessário um intenso rigor teórico e metodológico, que lhe permita enxergar a dinâmica da sociedade além dos fenômenos aparentes, buscando apreender sua essência, seu movimento e as possibilidades de construção de novas possibilidades profissionais.

Iamamoto (2006, p. 12) destaca a importância do processo teórico-metodológico:

O exercício da profissão exige, portanto, um sujeito profissional que tem competência para propor, para negociar com a instituição os seus projetos, para defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e atribuições profissionais. Requer ir além das rotinas institucionais e buscar apreender no movimento da realidade as tendências e

possibilidades nela presentes passíveis de serem apropriadas pelo profissional, desenvolvidas e transformadas em projetos de trabalho.

Dessa forma, o aprofundamento do conhecimento teórico-metodológico embasa a compreensão do significado social do exercício profissional, em sua totalidade, na qual suas intervenções estejam embasadas na relação entre a teoria e a prática, assim resultando em um fazer profissional diferenciado.

Já a análise da dimensão Ético-Política da profissão, diz respeito diretamente à ação interventora do assistente social, tendo por base a discussão da ética não só enquanto código, mas enquanto embasamento teórico filosófico que norteia a sua ação, com uma visão a partir da práxis, da construção crítica e dialética (RODRIGUES, 2011).

O Serviço Social possui como aparatos jurídicos o Código de Ética Profissional, a Lei de Regulamentação da Profissão – Lei 8.662/93 e as novas Diretrizes Curriculares do MEC. Os aparatos jurídico-políticos de caráter mais abrangente são o conjunto das leis advindas do capítulo da Ordem Social da Constituição Federal de 1988.

Assim sendo, torna-se oportuna as palavras de Barroco (2009, p.175):

A ética profissional se objetiva como ação moral, através da prática profissional, como normatização de deveres e valores, através do Código de Ética Profissional, como teorização ética, através das filosofias e teorias que fundamentam sua intervenção e reflexão e como ação ético-política.

Por fim, a dimensão Técnico-Operativa, na qual se refere ao profissional conhecer, se apropriar e, sobretudo criar um conjunto de habilidades técnicas, ou seja, uma instrumentalidade que permitam ao mesmo desenvolver as ações profissionais junto à população usuária, respondendo às demandas presentes na dinâmica da realidade social e atingindo objetivos.

A instrumentalidade, segundo Martinelli (1994, p. 137) deve ser concebida como:

[...] o conjunto articulado de instrumentos e técnicas que permitem operacionalização da ação profissional. Nessa concepção é possível atribuir-se ao instrumento a natureza de estratégia ou tática, por meio da qual se realiza a ação, e à técnica. [...] o instrumental é nem o instrumento nem a técnica tomados isoladamente, mas ambos, organicamente articulados em uma unidade dialética.

Essa dimensão permite ao profissional realizar uma intervenção dialética com o seu objeto de trabalho, permitindo uma grande interação.

As três dimensões da profissão efetivam o verdadeiro sentido do projeto na contemporaneidade, tornando-o a direção para o exercício profissional do assistente social, assumindo a defesa dos direitos humanos como um educador político comprometido com a democracia.

Iamamoto (2009, p. 141), afirma sobre a efetivação do projeto do Serviço Social na contemporaneidade:

A consolidação do projeto ético-político profissional que vem sendo construído requer remar na contracorrente, andar no contravento, alinhando forças que impulsionem mudanças na rota dos ventos e das marés na vida em sociedade.

Este projeto está fundamentado no Código de Ética Profissional do Serviço Social, que é considerado um horizonte para a profissão.

O código é reconhecido há vinte anos, porém existe desde 1947 e teve novas versões em 1965, 1975 e 1986 até chegar ao código de ética atual de 1993.

Os códigos anteriores a setenta e cinco eram pautados na perspectiva ética tradicional conservadora da profissão. Em 1986, com todo o fervor democrático que movia parte da população brasileira, o código foi essencialmente modificado, mas em 1993 se tornou mais sintonizado com os novos valores da profissão. Foi então que o texto recebeu os princípios fundamentais, instrumentos norteadores do exercício profissional. Comemora-se, portanto, o Código de Ética Profissional do Serviço Social revisado, visando à centralidade do trabalho na

constituição do homem: sujeito de ações éticas e da criação de valores (CRESS/ 17ª Região/ES, 2011).

O Código de Ética Profissional do Serviço Social, a lei que regulamenta a profissão, são alicerces fundamentais do projeto, por este motivo deve ser de pleno conhecimento do assistente social. Na verdade, o profissional deve mais do que conhecer o código, é preciso ter uma prática competente para agir com coragem contra os obstáculos na realidade (MARTINELLI, 2005).

Comte-Sponville (1995, p. 59-61) faz uma reflexão sobre o termo coragem:

A coragem nada mais é que a vontade mais determinada e, diante do perigo ou do sofrimento, mais necessária [...] mas a coragem está no desejo, não na razão, no esforço, não na intenção. Trata-se sempre de perseverar em seu ser, e toda a coragem é feita de vontade [...] um começo sempre recomeçado, apesar do cansaço, apesar do medo, e por isso sempre necessário e sempre difícil [...] como toda virtude, a coragem só existe no presente [...], é preciso ser corajoso, não amanhã ou daqui a pouco, mas agora.

Desta forma, entende-se que os obstáculos e desafios são constantes no exercício profissional do assistente social. Para tanto, se faz necessário que o profissional tenha coragem de resistir e vencer os desafios com práticas sociais que vão a favor do progresso da sociedade. Mesmo com os limites presentes no cotidiano, os assistentes sociais devem estar pautados com as exigências estabelecidas pelo código de ética, comprometendo-se com a construção de uma nova sociedade, constituída de igualdade e justiça social para todos (MARTINELLI, 2005).

O código prescreve os direitos e deveres do assistente social, segundo princípios e valores humanistas guiados para o exercício cotidiano.

Possui onze princípios fundamentais a serem seguidos pelo assistente social, que constituem a base, o alicerce do Código de Ética (2011, p. 23-24), a saber:

- I. Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais;
- II. Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo;
- III. Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras;
- IV. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;
- V. Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática;
- VI. 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;
- VII. Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual;
- VIII. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero;
- IX. Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos/as trabalhadores/as;
- X. Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional;
- XI. Exercício do Serviço Social sem ser discriminado/a, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero, idade e condição física.

Como é possível verificar, os princípios estão imbuídos de valores humanos, tanto profissionais, quanto para os usuários, portanto a concepção de ações dos assistentes sociais deve ser humanizada.

Iamamoto (2004, p. 25), afirma sobre os princípios do código:

A efetivação desses princípios remete à luta, no campo democrático popular, pela construção de uma nova ordem societária. E os princípios éticos ao impregnarem o exercício quotidiano, indicam um novo modo de operar o exercício profissional.

Assim, os princípios baseiam-se no respeito pelo valor da dignidade inerente a todas as pessoas, promovendo e defendendo a integridade do homem. Os princípios se justificam com base no valor ético de maior dimensão, a preservação da vida humana.

A humanização pode ser considerada, então, como pano de fundo dos onze princípios presentes no Código de Ética Profissional do Serviço Social, ao indicar o compromisso da categoria com a qualidade dos serviços prestados à população usuária, em defesa da ética, dos direitos e da emancipação humana.

2.5 Um breve passeio pelo Serviço Social e o seu enfoque na área sociojurídica

O Serviço Social contemporâneo apresenta uma feição profissional renovada, com relação ao compromisso com a afirmação da democracia, liberdade, igualdade e justiça social.

No entanto, historicamente o Serviço Social surgiu no Brasil por volta da década de trinta, devido o início do processo de industrialização e do crescimento das populações das áreas urbanas, visando atender as exigências e necessidades de aprofundamento do capitalismo no país, motivadas pelas mudanças pós Segunda Guerra Mundial, ao ocorrer a expansão da profissão no ano de 1945. Possuía grande influência da Igreja Católica, aderindo aos dogmas, dando um aspecto humanista à profissionalização e objetivando recristianizar a sociedade, com um caráter de filantropia, sem, contudo, apresentar um perfil profissional.

Na década de 1960, a profissão do assistente social ganha mais força. Essa época inicia a renovação do Serviço Social, em que houve grandes mudanças na vida social, econômica, política e cultural brasileira. A partir disto, a profissão só cresceu, buscando uma ruptura do tradicionalismo profissional, uma ruptura com o conservadorismo.

Assim, o Serviço Social passa a buscar uma prática renovada na sociedade, na busca constante na defesa e garantia dos direitos sociais fundamentais. Com base na história, pode-se afirmar que o assistente social na atualidade possui um novo perfil bem diferente daquele apresentado no início do século passado.

Hoje o Serviço Social tem como objeto na sua prática o enfrentamento as mais variadas expressões da Questão Social, presentes na sociedade capitalista, ou seja, o conjunto das desigualdades.

O objetivo da profissão visa analisar e compreender criticamente a realidade, nela intervindo de forma propositiva respondendo às demandas sociais emergentes em face às expressões, assim contribuindo para o desenvolvimento e transformação social.

O Serviço Social, uma profissão comprometida com valores que dignificam e respeitam as pessoas em suas diferenças e potencialidades, sem discriminação de qualquer natureza, tendo construído como Projeto Ético-Político do Serviço Social, referendado em seu Código de Ética Profissional, o compromisso com a Liberdade, a Justiça e a Democracia.

Ainda mais, o assistente social desenvolve uma postura profissional com capacidade crítica e reflexiva para compreender a realidade em sua totalidade.

A valorização profissional na sociedade se expandiu de tal maneira que hoje o assistente social é um trabalhador que atua em diferentes áreas na realidade.

No campo sociojurídico, destaque neste trabalho, o exercício profissional do assistente social vem sendo requisitado com frequência, na medida em que há uma crescente busca da solução de conflitos judicialmente. Assim, para entender esta área de atuação, faz-se necessário um estudo breve deste espaço ocupacional.

Para compreender a inserção da profissão no meio jurídico, se faz necessário um resgate histórico, tendo em vista o Serviço Social na área sociojurídica não possuir data específica para delimitar a profissão nesse campo.

No Brasil, a partir do século XX, em fase de uma produção capitalista em processo de industrialização, as contradições tornaram-se cada vez mais agudas e uma das expressões da

Questão Social que vai começar a rebater na sociedade é o problema da criminalidade entre crianças e adolescentes (RODRIGUES, 2011).

Na cidade de São Paulo, no dia 31 de dezembro de 1924, foi criado o Juízo Privativo de Menores, que no decorrer de sua história, denominou-se como instância reguladora de crianças e adolescentes.

Nota-se que não havia ainda a profissão do assistente social no Brasil, pois a criação da primeira escola de Serviço Social surgiu só mais tarde no ano de 1936. Quem desempenhava a função de cumprir uma ordem judicial, concernente à investigação de algum delito cometido por uma criança ou adolescente, eram os comissários de vigilância, que tinham uma função de natureza policial e fiscalizatória. Posteriormente, o corpo de comissários passou a ser chamado de Comissariado de Menores, o qual exercia tarefas de vigilância e fiscalização junto ao Juízo (RODRIGUES, 2011).

O Comissariado de Menores passou a ter uma relação direta com a profissão quando surge no ano de 1935 o Departamento de Assistência Social do Estado de São Paulo.

Destarte, o primeiro contato do Serviço Social com a área jurídica ocorreu através do Comissariado de Menores, exigindo do assistente social capacidade para trabalhar nesse âmbito, desempenhando atividades como: atendimento aos menores abandonados e menores delinquentes, com o intuito de reajustar os indivíduos ou famílias.

Com isso, o Serviço Social pode ser visto com o seu caráter totalmente conservador, trazendo consigo a relação com a igreja católica, visando o reajuste do indivíduo na sociedade.

Historicamente, grande parte da discussão sobre a profissão no âmbito sociojurídico, esteve atrelada à questão da criança e do adolescente.

No período de 1948 a 1983 foram realizados debates sobre questões referentes à problemática da criança e do adolescente, buscando soluções práticas para o seu enfrentamento.

A atuação do Serviço Social no campo sociojurídico foi vislumbrando no meio profissional sem ter uma preocupação mais profunda que discutisse as intervenções profissionais nesse espaço sócio-ocupacional (RODRIGUES, 2011).

Fávero (2004, p. 10-11) afirma:

Ainda que o meio sóciojurídico, em especial o judiciário, tenha sido um dos primeiros espaços de trabalho do assistente social, só muito

recentemente é que particularidades do fazer profissional nesse campo passaram a vir a público como objeto de preocupação investigativa. Tal fato se dá por um conjunto de razões, das quais se destacam: a ampliação significativa de demanda de atendimentos e de profissionais para a área, sobretudo após a promulgação do ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente; a valorização da pesquisa dos componentes dessa realidade de trabalho, inclusive pelos próprios profissionais que estão na intervenção direta; e, em consequência, um maior conhecimento crítico e valorização, no meio da profissão, de um campo de intervenção historicamente visto como espaço tão somente para ações disciplinadoras e de controle social, no âmbito da regulação caso a caso.

Desta forma, constata-se que somente nas últimas décadas, o Serviço Social vem ganhando destaque no campo sociojurídico.

Para Kosmann (2009, p. 311): “[...] é fundamental registrar que debates e reflexões em torno da prática do assistente social no campo sociojurídico vêm-se fazendo presente com mais notoriedade nos últimos anos”.

Portanto, é nessas últimas décadas, que o Serviço Social ganha força para atuar no espaço sociojurídico, tendo uma vasta área neste âmbito para contribuir com seu exercício profissional.

Fávero (2004, p. 10), conceitua o campo sociojurídico com uma breve descrição:

[...] campo (ou sistema) sócio-jurídico diz respeito ao conjunto de áreas em que a ação do Serviço Social articula-se a ações de natureza jurídica, como o sistema judiciário, o sistema penitenciário, o sistema de segurança, os sistemas de proteção e acolhimento como abrigos, internatos, conselhos de direitos, dentre outros.

Assim, o assistente social, vem conquistando cada vez mais o seu espaço nessa área de atuação, demonstrando aos outros profissionais, a sua relevância, com base no seu conhecimento técnico específico.

Torna-se interessante destacar que na atualidade o Serviço Social vem demonstrado um grande interesse em buscar novas alternativas, para repensar o descompasso existente na justiça brasileira, na qual os números de processos judiciais só aumentam e o direito essencial do cidadão, que é o acesso à justiça muitas vezes não é garantido.

Dessa forma, o assistente social tem se mostrado capaz de contribuir com as demais profissões do âmbito judiciário e tem consolidado cada vez mais esse campo sócio-ocupacional como um amplo espaço de intervenção profissional do Serviço Social (RODRIGUES, 2011).

2.6 As ações humanizadas do Serviço Social no espaço sociojurídico

Conforme visto, o Serviço Social foi conquistando, com o passar do tempo, força para atuar no campo sociojurídico e demonstrar a sua relevância, com base no seu conhecimento técnico específico.

Esse conhecimento técnico específico vem a ser a postura profissional do assistente social: desafiadora para superar e reconhecer constantemente a realidade do seu espaço sócio-ocupacional, tornando-se protagonista da construção de um trabalho humanizado.

O assistente social deverá dirigir a sua intervenção profissional na construção de estratégias voltadas à valorização dos sujeitos que buscam o serviço, assim, destacando a sua prática no campo jurídico.

O Serviço Social contemporâneo apresenta uma feição profissional renovada, com alicerces fundamentais para que o exercício da prática busque o diferencial, tanto no ambiente de trabalho quanto na relação com os sujeitos, pois a atualidade vai tecendo novas situações que demandam ao assistente social compor novas práticas profissionais, refletindo sobre a sua postura, sobre os outros e as situações que envolvem todo o contexto sociojurídico.

Assim, com base na discussão sobre a humanização do Serviço Social no campo sociojurídico, foco deste trabalho, elegeu-se alguns princípios norteadores do Código de Ética Profissional, que estão estritamente relacionados a esse espaço sócio-ocupacional, mostrando que as ações dos assistentes sociais devem ser imbuídas de valores humanísticos,

estabelecendo com os usuários uma relação que vise à qualidade nos serviços prestados e que estes se sintam valorizados, ou seja, práticas humanizadas.

Dentre alguns dos princípios norteadores do Código de Ética Profissional do Serviço Social, e que estão presentes no exercício cotidiano no campo sociojurídico, destacam-se: a defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo; a ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda a sociedade, com vistas à garantia dos direitos dos cidadãos, o posicionamento em favor da equidade e justiça social, de modo a assegurar a universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática e o compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população com base no aprimoramento intelectual na perspectiva da competência profissional (RODRIGUES, 2011).

O primeiro princípio citado acima é destacado conforme afirmam Paiva e Sales (2006, p.184):

[...] alerta para o fato de que os assistentes sociais, sobretudo da segunda metade dos anos 70 até hoje, vêm se posicionando contra todo tipo de abuso de autoridade, torturas, violência doméstica, grupos de extermínios; isto é, vêm demonstrando historicamente a sua firme vinculação à luta em favor dos direitos humanos. Tal formulação estabelece, pois, como uma exigência imprescindível para a consecução dos nossos valores éticos, uma vez que sua violação contraria os postulados básicos da humanização e sociabilidade igualitária.

Desta forma, o trabalho do assistente social no espaço sociojurídico deve garantir além de condições de acesso à justiça, o reconhecimento da importância de sua atuação neste campo, pois lida justamente com várias situações de conflitos e desigualdades sociais junto aos sujeitos de direitos.

O princípio que expressa a ampliação e consolidação da cidadania, com vistas à garantia dos direitos dos usuários, deve assim ser pensado na atuação dos assistentes sociais no espaço sociojurídico, demonstrando reflexões sobre o que seja um atendimento de qualidade com foco à valorização de todos aqueles que buscam os serviços para o

enfrentamento de seus problemas. Isso se torna um desafio na medida em que grande parte dos atendimentos realizados no âmbito da justiça são muito burocráticos.

O princípio que diz respeito ao posicionamento em favor da isonomia e justiça social, de modo a assegurar a universalidade de acesso aos bens e serviços com base na democracia, entende-se que este norteia o assistente social a intervir com base na universalização de direitos, possibilitando o acesso aos serviços e riquezas sociais, em defesa da equidade e justiça social. Essa dimensão da universalidade deve estar presente no fazer profissional do assistente social, para fortalecer cada vez mais, junto aos usuários, o entendimento de que eles são sujeitos de direitos dentro de uma sociedade capitalista.

O princípio que trata do compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional, expressa uma perspectiva muito importante para o alcance da humanização, o qual deve estar presente no exercício profissional do Serviço Social no campo sociojurídico na perspectiva de uma formação continuada, que estabeleça uma eficiência nos atendimentos realizados aos usuários, tendo em vista a realidade social ser dinâmica e complexa, sem fatos estáticos.

Estes são alguns dos alicerces fundamentais que o profissional do Serviço Social possui para refletir e trabalhar no campo sociojurídico de forma humanizada, tendo em vista possuir onze princípios indispensáveis para o exercício da prática profissional e outros embasamentos para que as intervenções estejam sempre atreladas à valorização de todos os sujeitos.

No entanto, é fundamental para a construção de uma prática humanizada a consciência do assistente social para contribuir com uma reflexão crítica sobre a realidade, percebendo que sua postura profissional é diferenciada, capaz de transformar o seu espaço sócio-ocupacional.

Pensar na garantia de direitos, o acesso aos bens e serviços, na qualidade dos serviços prestados e competência profissional são fundamentais para a construção de um trabalho que possa contribuir para uma reflexão crítica e propositiva que produza uma prática humanizada e transformadora na intervenção profissional no espaço sociojurídico.

Chuairi (2001, p. 124) reforça o Serviço Social na assistência jurídica com base nos onze princípios do código de ética:

[...] o Serviço Social possui um amplo embasamento a partir de seus princípios para atuar refletindo sobre o caráter profissional voltado à

operacionalização de direitos, da compreensão dos problemas enfrentados pelos sujeitos na sua vida e suas inter-relações com o sistema de justiça, a qual permite uma flexibilidade ao assistente social, por meio da análise da realidade social da demanda, da plena efetividade das leis e dos direitos na sociedade, permitindo o desenvolvimento de ações que ampliam a extensão dos direitos humanos e a eficácia da ordem jurídica na sociedade brasileira.

A autora refere-se aos princípios do código como sustentação da profissão para a área sociojurídica e que, através desses, permite enxergar a realidade em sua totalidade para trabalhar a dinâmica social, sendo que, com o crescente avanço do capitalismo, globalização e neoliberalismo vigentes na contemporaneidade, tem-se os direitos dos cidadãos violados e com isso observa-se o crescente aumento das expressões da Questão Social e a busca pela superação dos problemas através da esfera judicial. Assim, faz-se necessário que o assistente social lute de todas as formas para a defesa intransigente dos direitos humanos e sociais no espaço sociojurídico.

Cabe ainda ao profissional intervir na realidade de maneira dialética, estando sempre bem informado, sendo crítico e competente, imprimindo qualidade nos serviços prestados, respeito às diversidades, lutando para melhoria de vida de sua população usuária, efetivando assim a cidadania e o trabalho humanizado, bem como construindo e ampliando sua identidade profissional.

Portanto, é através destas compreensões que o assistente social se capacita para refletir sobre a extrema relevância que possui no âmbito profissional do Serviço Social dentro do espaço sociojurídico, os quais dão uma compreensão da amplitude e extensão do exercício da profissão.

O assistente social necessita fazer a diferença no campo sociojurídico, uma vez que o trabalho humanizado, a valorização dos sujeitos e o atendimento de qualidade para que todos recebam uma intervenção completa, e não fragmentada, seja um dos grandes objetivos deste espaço sócio-ocupacional do Serviço Social.

A profissão necessita exercer na contemporaneidade o exercício da prática com olhos abertos para o mundo contemporâneo a fim de decifrá-lo e participar da sua recriação. É nesta

perspectiva que se requer o desenvolvimento de um trabalho humanizado pautado no zelo pela qualidade dos serviços prestados para com a população usuária (IAMAMOTO, 2009).

Iamamoto (2009, p. 17) relata sobre a postura profissional:

O momento que vivemos é um momento pleno de desafios. Mais do que nunca é preciso ter coragem, é preciso ter esperanças, para enfrentar o presente. É preciso resistir e sonhar. É necessário alimentar sonhos e concretizá-los dia-a-dia no horizonte de novos tempos mais humanos, mais justos, mais solidários.

Desta maneira, a autora faz um convite a pensar na intervenção do assistente social no espaço sociojurídico pautada em ações humanizadas, de forma a alargar horizontes, transformando as relações de trabalho e conseqüentemente a vida da população usuária. O assistente social possui competência para propor e defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e funções, assim deve ir além das rotinas institucionais e buscar compreender a realidade na qual está inserida para detectar tendências e possibilidades (IAMAMOTO, 2009).

Iamamoto (2009, p. 20) diz ainda que o Serviço Social precisa extrapolar:

É importante sair da visão redoma de vidro que aprisiona os assistentes sociais numa visão de dentro e para dentro do Serviço Social, como precondição para que se possa captar as novas mediações e requalificar o fazer profissional, identificando suas particularidades e descobrir alternativas de ação.

Esta compreensão é muito importante para se evitar que a atuação do Serviço Social no espaço sociojurídico seja vista como dada, definitiva, e que pouco pode se fazer para alterá-la, pois esta atitude conduz à acomodação e aceitação do burocratismo na qual o assistente social torna-se um profissional medíocre. A atuação profissional deve ser dia após dia requalificada, buscando sempre um novo fazer no exercício da prática, rompendo com o burocratismo e trabalho rotineiro, mesmo que o campo jurídico traga esse agir profissional limitado, pois o

exercício da profissão vai muito além disso, ou seja, o assistente social é capaz de defender o seu trabalho, suas qualificações e funções profissionais.

Tal observação merece atenção para não ser desfocada da realidade, o que conduz em ações inócuas (inocentes). O que deve prevalecer segundo Yamamoto (2009, p. 21) são:

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

À vista disso, a mudança depende da atuação do assistente social, para propor alternativas inventivas e criadoras para apropriar-se das possibilidades e resistir aos limites no espaço sociojurídico, e assim, conseqüentemente, desenvolver um trabalho humanizado.

O assistente social, no campo sociojurídico, necessita vislumbrar possibilidades inovadoras e possuir um perfil propositivo, comprometido com a qualidade dos serviços prestados e valorização dos sujeitos que buscam os serviços. Este campo deve ser compreendido sempre com um novo agir profissional, tornando assim o assistente social um protagonista da humanização na área sociojurídica.

2.7 As ações humanizadas do Serviço Social no Escritório Jurídico ITE/ FUNDATO

O interesse pelo estudo surgiu em função da realização do estágio obrigatório exigido pelo curso de Serviço Social, junto ao Escritório Jurídico ITE/FUNDATO, tendo em vista a compreensão da qualidade dos serviços prestados aos usuários, com foco nas ações humanizadas.

Assim, faz-se necessário apresentar este espaço sócio-ocupacional e as ações humanizadoras do Serviço Social que contribuem para uma prática diferenciada, com foco na qualidade dos serviços prestados, mas principalmente a valorização de todos os sujeitos que buscam os serviços.

Isto posto, o Escritório Jurídico ITE/FUNDATO, é campo de extensão do Centro Universitário de Bauru (Instituição Toledo de Ensino - ITE) junto aos Cursos de Direito e Serviço Social, em parceria com a Fundação Toledo e Defensoria Pública do Estado de São Paulo, regional Bauru – SP.

Iniciou suas atividades em maio de 2000, em parceria com a ITE e FUNDATO, porém ganhando força maior a partir de outubro de 2011, com o convênio firmado com a Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

A FUNDATO (Fundação Toledo), mantenedora do Escritório, iniciou suas atividades em 23 de dezembro de 1966, graças ao instituidor Antonio Eufrásio de Toledo e sua esposa Maria do Carmo Leite Toledo, com o intuito de prestar serviços gratuitos à população em situação de vulnerabilidade pessoal e social da cidade de Bauru – SP, com o objetivo de oferecer possibilidades e condições para a emancipação dos sujeitos. Atualmente a fundação é mantenedora também das Unidades de Integração Social (CITE – Santa Cândida), Atendimento a Rede Especial (CARE) e o Núcleo de Apoio Sociofamiliar (NAF – Jaraguá).

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo, regional Bauru-SP, presta assistência jurídica gratuita, garantindo o direito estabelecido pelo nosso ordenamento jurídico do atendimento para aqueles que comprovarem insuficiência de recursos financeiros, de acordo com a Deliberação CSDP nº 89, de 08 de agosto de 2008, na qual o indivíduo não possua renda familiar mensal não ultrapasse a três salários mínimos, não seja proprietário de bens móveis ou imóveis cujos valores não ultrapassem cinco mil Unidades Fiscais do Estado de São Paulo (valor unitário atual de R\$19,37 - total de R\$96.850,00) e não disponha de aplicações ou investimentos financeiros em valor superior a doze salários mínimos federais. Na hipótese de a família ser composta por mais de cinco membros ou comprove gastos mensais com tratamento médico por doença grave, ou de haver pessoa com deficiência física ou mental, idoso ou egresso do sistema prisional, o valor da renda familiar pode atingir até quatro salários mínimos.

Com base nisso, o Escritório Jurídico ITE/FUNDATO, respeita as condições impostas pelo órgão acima citado, realizando a prestação de serviços à comunidade que correspondem a orientações, informações jurídicas e sociais em diversas áreas, especificamente em causas da área Civil e de Família aos assistidos encaminhados pela Defensoria Pública - Regional de Bauru, considerando necessitado, toda pessoa cuja situação não dispõe de recursos econômicos para custear um processo judicial ou até mesmo os honorários advocatícios.

O EJ conta com uma equipe interdisciplinar, formada por advogados, estagiários do curso de Direito e Serviço Social, uma assistente social e um coordenador geral.

O trabalho interdisciplinar se faz presente, pois permite o processo de construção e desenvolvimento em campos distintos, voltado para o reconhecimento e o respeito da área particular de competência de cada um, buscando o amadurecimento profissional, o alcance dos objetivos do espaço jurídico e o atendimento de qualidade para aqueles que buscam os serviços.

Martinelli (1995, p 157) afirma sobre o trabalho interdisciplinar:

A perspectiva interdisciplinar não fere a especificidade das profissões e tampouco seus campos de especialidade. Muito pelo contrário, requer a originalidade e a diversidade dos conhecimentos que produzem e sistematizam acerca de determinado objeto, de determinada prática, permitindo a pluralidade de contribuições para compreensões mais consistentes deste mesmo objeto, desta mesma prática.

As pessoas atendidas pelo EJ são homens e mulheres, acima de 18 anos de idade, ou com idade inferior a 18 anos sendo representado por seus responsáveis.

Essas pessoas são atendidas primeiramente na Defensoria Pública Regional de Bauru - SP, passando por uma pré-triagem, para a informação de suas angústias e a solução de seus problemas jurídicos, recebendo um ofício com o pedido da ação e encaminhados para o EJ.

Ao chegar ao EJ, o usuário é atendido primeiramente por profissionais e estagiários do curso de Direito, os quais orientam o mesmo acerca dos documentos necessários para ter acesso à justiça. Após este atendimento, o usuário passa pela equipe do Serviço Social.

O Serviço Social no EJ possui ações humanísticas no exercício de sua prática, tendo como objetivo a busca pela efetivação dos direitos sociais, trabalhando as expressões da questão social, propiciando subsídios técnicos para nortear os processos jurídicos, e visando sempre à qualidade do seu trabalho com os usuários de forma a valorizar os mesmos.

O Serviço Social da área sociojurídica atende segmentos voltados à família – ao idoso, à pessoa portadora de deficiência, à mulher e à criança e ao adolescente – emitindo um parecer

à assistência jurídica gratuita, ao ser comprovada a hipossuficiência de recursos econômicos do usuário.

Assim sendo, o Serviço Social contribui com o seu trabalho através dos registros na análise socioeconômica, com a realização de uma entrevista crítica e qualificada, a fim de observar se existe alguma outra situação de vulnerabilidade social além do problema apresentado, dando as devidas orientações e encaminhamentos à rede socioassistencial.

Segundo Rodrigues (2011, p. 43) o assistente social possui: “[...] capacidade técnico-operativa, pautada no conhecimento teórico-metodológico da profissão, e com fulcro no projeto ético-político, para se fazer essa entrevista qualificada”.

Isto é, ao assistente social é incumbido o saber relativo ao seu objeto de trabalho. Nesse sentido, mesmo que o Serviço Social faça uma análise socioeconômica de cada usuário atendido no EJ, é indispensável estar calcado em um saber teórico-metodológico e ético-político capaz de lhe dar apoio à formulação de uma determinada intervenção profissional humanizada (RODRIGUES, 2011).

O Serviço Social tem como missão principal no EJ trabalhar as expressões da questão social, a fim de desvelar as relações sociais dos usuários, proporcionando subsídios técnicos para nortear os processos jurídicos, através do conhecimento da realidade social, política, econômica e cultural dos usuários, para assim emitir o parecer técnico. Além disso, oportuniza às pessoas atendidas, o acesso aos direitos jurídicos e sociais e intervém de maneira a favorecer a transformação na vida dos mesmos.

Os instrumentais técnicos operativos do Serviço Social mais utilizados no EJ são: entrevista individual e coletiva, relatório social, estudo socioeconômico, observação, diálogo, reunião e encaminhamentos.

Essa dimensão de instrumental permite ao assistente social no EJ uma mediação e habilitação para se estabelecer um diálogo com o usuário para colher todas as informações possíveis. Desta forma Lewgoy e Silveira (2007, p.237):

A coleta de dados requer habilidades do entrevistador na identificação e na seleção das necessidades e demandas apresentadas pelos entrevistados. As informações colhidas de subsídios para a avaliação das prioridades e das situações que, ao longo da(s) entrevista(s), serão e aprofundadas, tendo como referência os objetivos definidos

anteriormente, ou (re)definidos no seu processo. Durante a entrevista, o assistente social tem de assegurar a apreensão do conteúdo comunicado, tanto pela linguagem verbal como pela não-verbal, e assim compreender a realidade que se apresenta através dos sentimentos, dos desejos e das necessidades sociais.

A partir da entrevista qualificada por parte do assistente social, viabiliza-se uma reflexão sobre as questões muitas vezes implícitas em um atendimento ao usuário, atendendo, não somente as demandas do direito, mas também àquelas da qual o Serviço Social está apto para realizar, com base numa perspectiva crítica e dialética, com uma visão de totalidade, para não cair no cotidiano dos atendimentos individuais, caso a caso, fragmentando a percepção e intervenção profissional. Nesse sentido, na dinâmica de atendimento do Serviço Social no EJ, a entrevista torna-se a ferramenta indispensável e necessária para o exercício profissional. É a partir deste instrumento, que os outros instrumentais também são utilizados (RODRIGUES, 2011).

Após a entrevista, é feito o registro de cada atendimento, anotando as informações principais sobre o usuário, sobre qual foi sua demanda, e qual foi seu encaminhamento. Esses registros são muito importantes, pois possibilitam uma análise crítica e reflexiva do perfil da população usuária do serviço prestado pelo EJ.

Outro instrumento técnico operativo do Serviço Social importante, que compõe o processo de entrevista, é a observação.

A observação deve fazer parte do processo interventivo do assistente social, para ter uma aproximação maior da realidade a ser conhecida, com um objetivo de produzir um conhecimento que possa compreender a realidade (SOUSA, 2008).

Deve ser entendida também, segundo Rodrigues (2011, p. 46): "[...] como um instrumento indispensável para o levantamento de dados qualitativos, possibilitando a participação conjunta do profissional e do usuário".

A reunião, outro importante instrumental para o Serviço Social, é um meio de se avaliar a dinâmica profissional, sua relação nos atendimentos aos usuários e com os outros profissionais. Desta forma, este instrumental visa um meio de discussão e avaliação dentro do EJ, enquanto espaço de formação de futuros assistentes sociais. Realiza-se ainda a reunião de supervisão a cada quinze dias com a discussão de temas pertinentes ao estágio.

Assim, os instrumentais do Serviço Social possuem grande importância, pois contribuem para o encaminhamento do usuário, quando necessário, a uma determinada rede socioassistencial. Esses encaminhamentos realizados possibilitam não somente o acesso ao direito jurídico, mas também a conquista dos seus direitos sociais enquanto cidadãos.

O Código de Ética Profissional do Serviço Social norteia as ações no EJ, pois possibilita ao Serviço Social uma visão crítica da realidade regente, trabalhando sempre a favor do compromisso com os usuários que buscam os serviços proporcionando um atendimento de qualidade. Os onze princípios também estão fortemente atrelados às ações do Serviço Social no EJ, pois, como sabemos, estes são imbuídos de valores humanísticos.

O que foi ressaltado não se volta apenas para os instrumentais e técnicas utilizadas no exercício da prática profissional, mas sim, a importância que o Serviço Social possui dentro do Escritório Jurídico ITE/FUNDATO para garantir com a sua intervenção o direito de todos aqueles que buscam o serviço, possibilitando e construindo dentro do espaço sociojurídico uma intervenção qualificada que vise um atendimento digno, com base no respeito, ética e qualidade.

Dentre os objetivos impostos pelo EJ a serem desenvolvidos pelo Serviço Social, o maior deles é a valorização de todos os usuários que buscam o serviço, assim, construindo um espaço cada vez mais acolhedor com atendimento de qualidade, para então transformar a instituição em um ambiente humanizado.

2.8 O Projeto Acolhimento Humanizado do Serviço Social no Escritório Jurídico ITE/FUNDATO: um exemplo de humanização

Para que o trabalho humanizado fosse concretizado na prática, a equipe do Serviço Social do Escritório Jurídico ITE/FUNDATO elaborou o Projeto Acolhimento Humanizado, um trabalho que visa uma maior valorização de todos aqueles que buscam os serviços, proporcionando a extinção de uma prática distante e construindo um espaço com novas alternativas de ação, na busca constante da defesa e a garantia dos direitos sociais. Um projeto que fortalece o EJ como um todo, para lidar com os usuários de forma digna, tendo em vista as ações jurídicas apresentadas pelos mesmos serem de cunho muito complexo.

Assim, o objetivo do projeto se resume na construção de um espaço humanizado com novas alternativas de ação, fortalecendo a relação escritório/usuário, instrumentalizando os profissionais do EJ a desenvolver uma prática humanizada, indicando uma necessária e premente reflexão sobre a qualidade do atendimento prestado aos sujeitos que demandam os serviços e a valorização dos mesmos.

Na prática, este trabalho se concretizou mediante ações que fortalecem os serviços prestados pelos profissionais no EJ para com os usuários que trazem as mais variadas situações para a busca de justiça por seus direitos como cidadãos.

Desta forma, a metodologia do projeto foi desenvolvida em ações, sendo que a primeira foi a elaboração de um espaço acolhedor na sala de recepção, através de um mural, para que os usuários, enquanto esperam o atendimento, possam ter acesso a informações em cartilhas educativas, recortes de jornais, panfletos e um espaço lúdico com mesa/cadeiras infantis e pinturas para acolher os filhos que muitas vezes acompanham os pais até o escritório, uma vez que, na maioria das vezes, os assuntos são bastante delicados e inapropriados para crianças.

A segunda ação foi desenvolvida mediante integração dos usuários do EJ com as datas comemorativas do ano, oferecendo-lhes após o atendimento uma singela lembrança produzida pela equipe do Serviço Social. Esta ação também se estendeu para com os profissionais do EJ, pois o trabalho humanizado visou a integração total no espaço sócio-ocupacional. Em todos os meses realiza-se a comemoração dos aniversários, como um momento importante de entrosamento entre profissionais e estagiários de Direito e Serviço Social.

A terceira ação foi a organização de um grupo de mulheres, atendidas pelo EJ, interessadas em aprender a confeccionar trabalhos artesanais, podendo, assim, terem meios para geração de renda e até mesmo momentos de lazer e distração.

Vale ressaltar que o assistente social no espaço sociojurídico está inserido em uma realidade muito complexa, encontrando em sua prática limites para uma atuação diferenciada. Deste modo, cabe ao profissional refletir sobre este fazer burocrático, para então vislumbrar novas alternativas profissionais.

O Serviço Social precisa romper com a rotina burocrática dos atendimentos, ampliando a participação dos usuários e criar um novo espaço de atuação profissional alternativo na rotina institucional.

A prática do assistente social no espaço sociojurídico encontra inúmeros limites e obstáculos para um agir comprometido com os princípios e diretrizes do Código de Ética Profissional. No entanto também traz possibilidades para uma prática inovadora e diferenciada no âmbito institucional. Iamamoto (2009, p. 20) ao analisar tal questão afirma que:

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

Assim o desafio do assistente social nos dias de hoje é desenvolver propostas de trabalho criativas e inovadoras, que sejam capazes de concretizar direitos sociais da população usuária. Desta forma, a perspectiva de ação do Serviço Social no EJ tem como objetivo a busca pela efetivação dos direitos sociais dos usuários no sociojurídico, visando à ampliação dos canais de participação no âmbito institucional.

Tal fato vai de encontro ao que preconiza o Código de Ética Profissional do Serviço Social (2011, p. 23-24) em seu décimo princípio: “Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população [...]”.

Na busca de garantir uma prática diferenciada, cabe ao assistente social desenvolver no seu exercício profissional cotidiano estratégias inovadoras de acordo com a realidade apresentada, tendo em vista que, muitos profissionais vêem o trabalho cotidiano como um grande obstáculo que lhes impede um exercício profissional comprometido com o projeto ético-político.

Baptista (1992, p. 118) traz uma importante contribuição a essa reflexão afirmando que:

O problema da rotina não está portanto nela própria – ela é algo necessário – mas no fato de ela ser imposta como um fim, em detrimento do real enfrentamento das questões e do processo de criação e renovação de conhecimentos e práticas.

Contudo, o assistente social deve, sem a pretensão de uma postura messiânica, racionalizar esse fazer burocrático e pontual, entrevendo-se de alternativas de ação para o cotidiano da instituição onde se insere.

Assim, o exercício profissional do Serviço Social alargou horizontes no Escritório Jurídico ITE/FUNDATO com uma prática diferencial, com vistas ao atendimento de qualidade, valorização dos usuários e, sobretudo um acolhimento humanizado.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

O interesse pelo estudo surgiu em função da realização do estágio obrigatório, exigido pelo curso de Serviço Social, junto ao Escritório Jurídico ITE/FUNDATO, com vista a compreender a qualidade dos serviços prestados aos usuários, e foco nas ações humanizadas. Levando em consideração também, que os usuários apresentam vulnerabilidades de cunho muito complexo e precisam sentir-se valorizados e sujeitos de direitos.

Desta forma, buscou-se compreender a humanização, pois o termo não pode ser apenas destinado à área da saúde, mas também para todas as áreas do Serviço Social, entendendo o papel humanizador do assistente social voltado à área sociojurídica.

O estudo constituiu um esforço de reflexão sobre o tema 'A Humanização na Prática Profissional do Assistente Social no espaço Sociojurídico', oportunizando assim, a qualificação do exercício profissional.

O presente estudo iniciou-se em fevereiro de 2013, tendo como primeiro momento pesquisas bibliográficas e elaboração da hemeroteca, buscando em artigos de livros, revistas e internet assuntos contendo informações acerca do tema a ser desenvolvido. Em um segundo momento, após o levantamento bibliográfico, obteve-se subsídios teóricos para elaboração do Projeto de Pesquisa, entregue no mês de abril, e construção da Fundamentação Teórica, entregue no mês de maio.

O objeto de estudo da pesquisa foi o processo de humanização no trabalho do assistente social no espaço sociojurídico, tendo como problema o questionamento de como se efetiva o processo de humanização na prática profissional do assistente social nos espaços sociojurídicos. Cabe ainda ressaltar o caráter inovador do objeto de estudo da presente

pesquisa, o que a tornou inovadora na compreensão do termo humanização na atualidade, dentro deste espaço.

No presente estudo a hipótese sugerida foi: o processo de humanização na prática profissional do assistente social, nos espaços sociojurídicos, ocorre a partir do momento em que este é capaz de garantir, com a sua intervenção, a qualidade nos serviços prestados, garantindo além dos direitos, à dignidade dos usuários, com foco no ser humano, colocando-o acima de qualquer outro valor.

Para esta capacidade acontecer é preciso o encontro entre profissional e usuário, estabelecendo uma relação de trocas, na qual o assistente social reconheça os seus valores profissionais prescritos no Código de Ética Profissional do Serviço Social e também o valor e a dignidade do homem, considerando sua natureza, seus limites, interesses e potenciais.

A atualidade vai tecendo novas situações que demandam ao assistente social compor novas práticas profissionais, refletindo sobre a sua postura, sobre as outras pessoas e as situações que envolvem todo o contexto sociojurídico.

Assim, o Serviço Social vem buscando novas alternativas e ações que visam à qualidade dos serviços prestados aos usuários, repensando o descompasso existente na justiça brasileira, na qual os números de processos judiciais só aumentam e o direito essencial ao cidadão, que é o acesso à justiça, muitas vezes não é garantido. Dessa forma, vale ressaltar que o assistente social no âmbito sociojurídico tem consolidado, cada vez mais, este espaço com intervenções capazes de proporcionar ações que valorizem o homem e aumentem o poder deste, enquanto sujeito de direitos e valores.

Logo, um atendimento humanizado proporciona a garantia dos direitos humanos e sociais, ou seja, a valorização do sujeito e a qualidade nos serviços prestados – uma concepção paralela para o alcance do tema em destaque. Ainda mais, torna o Serviço Social uma prática fundamental no campo sociojurídico ao indicar uma necessária e premente reflexão sobre a qualidade das relações estabelecidas entre profissionais e os sujeitos que demandam os serviços, na busca da solução dos seus problemas.

Assim, para entender a humanização do Serviço Social no espaço sociojurídico, o universo desta pesquisa foi definido com um grupo aproximado de quatorze profissionais de Serviço Social que atuam neste espaço sócio-ocupacional no município de Bauru, estado de São Paulo, tendo como amostra oito assistentes sociais que atuam na área sociojurídica: uma assistente social da Central de Atendimento ao Egresso e Família de Bauru, uma assistente

social da Defensoria Pública Regional de Bauru, cinco assistentes sociais do Fórum da Comarca de Bauru e uma assistente social do Serviço de Atendimento Psicossocial de Bauru (funcionários do Tribunal de Justiça de Bauru e região) o que representou 57% do universo.

O estudo teve como objetivo geral desvelar o processo de humanização na prática dos profissionais de Serviço Social que atuam em espaços sociojurídicos. Para melhor esclarecer a humanização no espaço sociojurídico, constitui-se os seguintes objetivos específicos: identificar a concepção de humanização no atendimento profissional junto aos sujeitos da pesquisa; evidenciar as ações humanizadas desenvolvidas pelos assistentes sociais da área sociojurídica; revelar a relação entre o Projeto Ético-Político do Serviço Social e as ações humanizadas desenvolvidas pelos sujeitos da pesquisa.

Toda pesquisa deve se voltar para um caráter pragmático, sendo um 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, 1999).

Ou seja, qualquer pesquisa é imprescindível para propor soluções de problemas, bem como para criar, ousar e inovar ações profissionais.

Assim, a pesquisa para o Serviço Social, é definida por Martinelli (1999, p.52) como:

O Serviço Social configura-se como uma profissão na qual a pesquisa assume a função de qualificadora da prática profissional e de ampliadora da base de conhecimentos. Para o assistente social, a investigação da realidade é requisito indispensável da atuação nessa realidade.

A pesquisa deste estudo foi a exploratória e descritiva com levantamento bibliográfico, a fim de garantir a objetividade e a exatidão. Foi utilizada a amostragem probabilística do tipo intencional, pois os pesquisados foram escolhidos de acordo com os objetivos do estudo. A pesquisa voltou-se para a tipologia qualitativa, que segundo Minayo (2001, p. 21) esta responde a questões muito particulares, a saber:

Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que

corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Desta maneira, a pesquisa qualitativa permitiu uma visão ampla para o conhecimento. Com perguntas feitas com profundidade foi possível chegar mais próximo do pensamento do pesquisado. Dar opções às pessoas para falarem o que desejam a respeito de um assunto, resulta em novas respostas que significam chances de novos conhecimentos.

Para atingir os objetivos propostos utilizou-se como instrumento de coleta de dados o questionário, que vem a ser uma técnica de investigação, composta por questões apresentadas por escrito e sem a presença do pesquisador. Utilizou-se esta técnica devido às perguntas terem sido elaboradas para que os assistentes sociais refletissem antes das respostas.

O questionário foi entregue pessoalmente para os profissionais com um prévio contato telefônico, e o mesmo é composto por cinco perguntas com a finalidade de identificar junto aos assistentes sociais a concepção sobre a humanização, se esta está presente no espaço sociojurídico, se é possível desenvolvê-la e como faz parte do cotidiano profissional. Ainda se buscou questionar a relação com o Projeto Ético-Político do Serviço Social com a humanização e qual dos onze princípios do Código de Ética Profissional do Serviço Social mais se aproxima da humanização.

Antes da aplicação da pesquisa, que ocorreu no fim do mês de maio, foi aplicado o pré-teste em dois sujeitos, para assim evidenciar possíveis falhas e validar o instrumental que seria utilizado na coleta de dados. A partir do mesmo, percebeu-se a sua validade e a possibilidade de atingir os objetivos propostos.

Após a aplicação da pesquisa, realizou-se a interpretação dos dados para uma posterior análise e apresentação dos resultados. Os eixos que nortearam a análise foram divididos da seguinte forma: no primeiro eixo buscou-se o entendimento sobre a humanização no cotidiano dos assistentes sociais na área sociojurídica e o segundo eixo a humanização atrelada ao Projeto Ético-Político do Serviço Social e aos onze princípios do Código de Ética.

A pesquisa garantiu total sigilo sobre a identidade dos sujeitos participantes apresentando-os da seguinte forma: sujeito 1, sujeito 2, sujeito 3, sujeito 4, sujeito 5, sujeito 6, sujeito 7 e sujeito 8. A facilidade encontrada foi devido as assistentes sociais das instituições

aceitarem a participar da pesquisa e entregaram o instrumental respondido no prazo estipulado.

Por fim, realizaram-se as considerações finais, bem como o resumo, abstract, introdução, agradecimentos e dedicatória. O Trabalho de Conclusão foi depositado e entregue completo no mês de outubro de 2013.

Lembrando ainda que, toda a pesquisa esteve voltada do início ao fim para a linha filosófica do Materialismo Histórico Dialético de Karl Marx, pois segundo Gil (1999, p. 31):

[...] a dialética é contrária a todo conhecimento rígido. Tudo é visto em constante mudança: sempre há algo que nasce e se desenvolve e algo que desagrega e transforma.

Este pensamento está vinculado ao entendimento das relações humanas na realidade que se faz presente no cotidiano das pessoas, dando a possibilidade de compreensão, que para Marx, as relações sociais são inteiramente interligadas na realidade, e que estas relações, ao se modificarem, alteram todas as relações sociais, por isso é de extrema importância buscar novos estudos em uma realidade não estática, resultando em novos conhecimentos.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A finalidade da pesquisa foi a identificação junto aos assistentes sociais do espaço sociojurídico à concepção sobre a humanização, um tema inovador para os profissionais da área e de extrema importância para uma reflexão sobre a questão.

Ainda se abordou a relação entre a humanização e o Projeto Ético-Político do Serviço Social e dentre os onze princípios do Código de Ética Profissional do Serviço Social, qual está mais próximo do tema em destaque.

4.1 A humanização no cotidiano dos assistentes sociais na área sociojurídica

A humanização é um assunto de extrema importância para a atuação dos assistentes sociais, pois permite uma reflexão sobre valores e atitudes, pensando sempre no que vem a ser uma relação de qualidade no atendimento com o usuário em todas as áreas de atuação.

Na área sociojurídica o assunto se torna imprescindível, tendo em vista, a postura profissional de o assistente social ser desafiadora para superar e reconhecer constantemente a realidade complexa do seu espaço sócio-ocupacional, tornando-se protagonista para a construção de um trabalho humanizado.

Humanizar o espaço sociojurídico é conceito e atitude, além de um desafio de ofertar atendimento de qualidade que valorize a todos (RIOS, 2009).

Desta forma, a humanização deve ser entendida como natureza da ação profissional sociojurídica.

Cosac (2002, p.177) faz refletir que:

O atendimento as demandas tem sido realizado precipuamente pelo assistente social, no contato estreito e direto com a população [...] esse é o eixo da prática profissional, inserida no contexto mais amplo das práticas sociais, entendida como movimento de reflexão e ação capaz de apreender a concretude da realidade, ou sua totalidade, junto ao foco do jogo em poder.

A autora faz menção sobre a postura profissional do assistente social, que deve buscar constantemente a renovação para a conquista de um ambiente humanizado. Cosac (2002, p. 179) ainda afirma:

[...] o Serviço Social constitui-se em profissão eminentemente interventiva, imbricada no cotidiano, o campo empírico torna-se fundamental para o processo de construção e renovação de conhecimentos, caso contrário, estaríamos eliminando a experiência do homem, da vida, da própria existência.

Ou seja, o trabalho profissional deve garantir a distância da mesmice, daquilo que não se altera, buscando sempre novas posturas, novas maneiras para humanizar.

Assim, tornou-se fundamental questionar os sujeitos da pesquisa sobre o entendimento do termo humanização, obtendo-se as seguintes respostas:

Na minha concepção a humanização significa desenvolver ações mais acolhedoras. Isso permite que o usuário expresse suas demandas em um ambiente mais tranquilo, dessa forma, o atendimento não será mecânico e imediatista (Sujeito 1, formação em 2005, pós-graduada).

O termo humanização vem se mostrando com grande relevância nas práticas profissionais, ao indicar uma importante reflexão sobre a qualidade estabelecida com os sujeitos atendidos (Sujeito 5, formação em 1998, pós-graduada).

A humanização compreende a mudança na cultura do atendimento a população usuária, através da valorização dos sujeitos, oferecendo escuta e acolhimento especializado, pautado no respeito e ética (Sujeito 6, formação em 2002, pós-graduada).

A humanização acontece na perspectiva do usuário como sujeito da sua história e este presente nas decisões judiciais, assim a diminuição das desigualdades nas decisões que são ainda muito positivistas (Sujeito 7, formação em 1994, pós-graduada).

Acolher o indivíduo (usuário) por inteiro, respeitando-o enquanto pessoa e o aceitando como é (Sujeito 8, formação em 1984).

Diante das respostas fica evidente que as assistentes sociais que atuam no espaço sociojurídico, possuem uma clareza sobre a concepção do termo humanização, demonstrando que o assunto é muito utilizado nos serviços públicos de saúde, mas que os profissionais de outras áreas também entendem e conseguem refletir sobre a importância e o significado da

humanização, atingindo transparência nas falas, mesmo sendo um tema inovador para a área jurídica.

Esse foi o verdadeiro sentido da pesquisa, a busca inicial pela reflexão de um assunto tão distante do cotidiano profissional do assistente social do campo sociojurídico, mas ao mesmo tempo tão presente e primordial nos atendimentos no que se refere ao tratamento e valorização dos sujeitos, pois a humanização conforme Rios (2009, p. 10) possui como verdadeiro sentido:

[...] a Humanização se fundamenta no respeito e valorização da pessoa humana, e constitui um processo que visa à transformação da cultura institucional, por meio da construção coletiva de compromissos éticos e de métodos para as ações [...]. Esse conceito amplo abriga as diversas visões da humanização supracitadas como abordagens complementares, que permitem a realização dos propósitos para os quais aponta sua definição.

Ainda mais, a autora Rios (2009, p.10) reforça a importância da humanização:

A humanização reconhece o campo das subjetividades como instância fundamental para a melhor compreensão dos problemas e para a busca de soluções [...]. Participação, autonomia, responsabilidade e atitude solidária são valores que caracterizam [...] mais qualidade na atenção e melhores condições de trabalho. Sua essência é a aliança da competência técnica [...] com a competência ética e relacional.

Desta forma os sujeitos da pesquisa entendem o significado da humanização para com os usuários que buscam os serviços, propiciando uma acolhida, ou seja, um contato mais próximo com os mesmos, fazendo com que se sintam valorizados e expressando as suas angústias em um ambiente tranquilo.

Um ambiente tranquilo oferecido pelos profissionais permite uma abertura aos usuários, fazendo com que estes se sintam próximos para falarem sobre os seus problemas. Essa abertura deve ser de clareza dos assistentes sociais e efetivada na prática, pois, apesar do

campo sociojurídico ter uma atuação de cunho complexo e burocrático, é preciso sempre buscar o diferencial nos atendimentos, a fim de não se tornar um profissional mecanicista, em que sua prática se volta para a rotina.

Quando o atendimento volta-se para a ética e o respeito, se transforma a intervenção com a população usuária. Entende-se que a prática humanizadora do profissional em Serviço Social na contemporaneidade lida com intervenções que se dão de maneira complexa, respondendo a questões concretas em uma sociedade extremamente diversificada com sujeitos autores de sua vida, sendo que toda a intervenção precisa ser voltada para o apreço, consideração e deferência.

Baptista (1992, p. 115) afirma sobre a prática profissional do assistente social: “O profissional não só analisa os acontecimentos, mas tece-os criticamente, toma uma posição e decide por um determinado tipo de intervenção”.

Lembrando que toda intervenção, seja qual for o posicionamento do profissional, deve estar atrelada à humanização, pois esta garante o que é primordial: aproximação e, sobretudo, valorização. E isto é evidente na fala dos sujeitos da pesquisa, pois expressam a humanização não apenas como uma prática técnica, mas sim uma prática reconhecedora da realidade para construir pensamentos, projetos de ação para ver os problemas e construir soluções lançando mão de aplicações apenas técnicas e rotineiras, mas sim construindo o diferencial.

Assim, constata-se que o termo humanização foi compreendido pelos sujeitos da pesquisa através de suas falas, passando transparência no entendimento, significado e relevância para o campo sociojurídico.

Para um maior esclarecimento da humanização no espaço sociojurídico, com foco a aproximar o assunto nesta realidade, foi indagado aos sujeitos da pesquisa se estes acreditam que ações humanizadoras são adotadas pelos assistentes sociais neste espaço sócio-ocupacional. A questão foi propositalmente elaborada para analisar se a prática profissional voltava-se para a impressão mecânica, rotineira, não levando em conta a variedade da prática do Serviço Social que se preocupa com a maneira de olhar, ver, analisar, apreender e explicar suas ações e práticas profissionais enfim, a preocupação com a humanização.

Desta maneira, os sujeitos pesquisados relataram positivamente a presença da humanização no espaço sociojurídico:

Sim, pois os Assistentes Sociais que atuam na área sociojurídica procuram desenvolver ações no intuito de acolher o usuário, tentando solucionar a situação apresentada através do conhecimento integral da realidade, não apenas observando os aspectos jurídicos. Através desse conhecimento podem planejar e executar ações visando à garantia dos direitos da população de forma participativa e humanizada (Sujeito 1, formação em 2005, pós-graduada).

Sim, pois somos profissionais que tentam e fazem o possível para tornar “menos fria” a prática judiciária, que em sua maioria são tão complexas e distantes do homem-cidadão que a procura (Sujeito 4, formação em 1983).

Sim. O Assistente Social possui uma postura diferenciada no tratamento com os usuários: respeito, aceitação, cuidado, atenção e consideração enquanto ser humano, pois sabemos que a instituição judiciária trabalha diretamente com conflitos, que o ambiente forense é bastante burocrático, considerando, muitas vezes, o ser humano apenas como um número processual (Sujeito 8, formação em 1984).

Comprovou-se, ao observar as falas, que todos os sujeitos pesquisados acreditam que a humanização faz parte do contexto sociojurídico e isto é de extrema importância para que o campo seja um ambiente cada vez mais acolhedor e que valorizem todos aqueles que buscam os serviços.

A humanização deve estar presente no espaço sociojurídico, pois na prática permite uma relação com os usuários que vai além dos aspectos jurídicos, permitindo aproximação, acolhimento e valorização de todos, independentemente da situação que o levou ali, pois todo homem tem o direito à dignidade pelo simples fato de existir como um ser social, que se constrói dialeticamente na realidade.

Pelas falas é possível compreender a dimensão e a importância que os profissionais sentem da sua própria atuação no campo, pois dão a entender o quanto o tratamento diferencial que os assistentes sociais possuem com os seus usuários visa o respeito e o cuidado

minucioso para que sua prática esteja atrelada e de encontro com o Código de Ética Profissional do Serviço Social.

Fica evidente que os profissionais sabem que o campo de atuação é burocrático e que muitas vezes os sujeitos não são valorizados da maneira que merecem, aliás, verifica-se a ausência de um tratamento que é seu por direito. Deste modo, faz-se importante destacar que o tempo no qual vivemos certamente não é o das certezas, mas também não é o da completa incerteza, que dá sentido ao “não tem saída”. O tempo que vivemos é o tempo da construção de opções, da abertura para várias possibilidades. É, portanto, um tempo pródigo e adequado para abrir caminhos. Desta forma, o Serviço Social vem como uma garantia de que a humanização é possível na área sociojurídica e seja reconhecida e aplicada na prática (CARBONARI, 2006).

A postura profissional do assistente social no espaço sociojurídico deve sempre estar atrelada à humanização, pois é no dia a dia que se dá o atendimento das necessidades e carências das demandas e este tipo de atendimento requer uma dimensão técnica, expressa em maior competência por conteúdos e metodologias que permitem interferir eficiente e eficazmente no real. No ato interventivo o assistente social busca condições para atender, ouvir, refletir, discutir a situação social junto aos envolvidos, em busca de resultados integrados e, conseqüentemente, ações humanizadas (COSAC, 2002).

Com vista ainda a uma maior aproximação da humanização na área sociojurídica, indagou-se aos sujeitos da pesquisa se ações humanizadas fazem parte do próprio cotidiano, ou seja, se estão presentes no exercício da prática profissional que se faz no dia a dia e de que maneira acontecem. Desta forma, as falas a seguir apresentam os resultados obtidos e mais uma vez muito positivas:

Sim, pois enquanto profissional em Serviço Social, faço linha de frente nas questões humanizadas no que se refere a valorização para que os usuários sintam-se satisfeitos [...] além de um atendimento capaz de promover o acolhimento, resolutividade e melhoria da qualidade de vida do sujeito (Sujeito 3, formação em 1978, pós-graduada).

Sim, pois em cada abordagem social vejo o usuário como um sujeito de direitos, não somente o da área jurídica, mas dentro de uma visão

maior, na qual busco a sua valorização enquanto um ser humano provido de direitos (Sujeito 4, formação em 1983).

Sim, através de uma escuta mais especializada consigo ir além das demandas trazida pela população usuária, identificando além das vulnerabilidades, as potencialidades e expectativas, assim efetivando direitos e transformando a minha realidade profissional (Sujeito 6, formação em 2002, pós-graduada).

Sim, busco interagir com o usuário para facilitar o acesso aos seus direitos, através de estratégias esclarecedoras sobre o rito processual. Não me limito a apresentar apenas o processo ao juiz através dos relatórios, mas a situação vivenciada pelos usuários, suas condições econômicas, sua cultura, as dificuldades com relação ao acesso de direitos, para que o meu serviço seja ações efetivas (Sujeito 7, formação em 1994, pós-graduada).

Sim, pois acolho todos aqueles que precisam do serviço, atrás do respeito, sem críticas ou pré-julgamentos [...] (Sujeito 8, formação em 1984).

Através dos relatos pode-se constatar que os sujeitos pesquisados estão exercendo no cotidiano sociojurídico práticas humanizadas. Fica evidente quando afirmam que é preciso fazer linha de frente nas questões humanizadas quando se é um profissional em Serviço Social.

Logo é visto a grande importância que o assunto em questão possui para o assistente social, pois todos os pesquisados não se atentam apenas para a rotina jurídica do seu trabalho diário, ao contrário, buscam intervenções que vão além do que se está posto. Realmente este é o papel do assistente social, um profissional engajado com a humanização, compositor de novas práticas sempre em foco com a valorização de toda a população usuária.

O espaço sociojurídico necessita de profissionais com este perfil, que buscam qualidade nos atendimentos para não tornar a sua prática algo comum e fazer a diferença,

tendo em vista a rotina jurídica ser tão complexa, necessitando da dedicação e aperfeiçoamento cada vez maior para um atendimento com qualidade e atenção à população que vivencia as sequelas da desigualdade social e chegam com os seus direitos violados, depositando toda expectativa no trabalho compromissado do Serviço Social.

O assistente social no espaço sociojurídico se torna o agente que atua usando estratégias, assim Cosac (2002, p. 181) complementa:

[...] a estratégia configura-se como um instrumento de ação do assistente social, articulado ao complexo movimento de pensar, relacionar, correlacionar, propor, acompanhar, avaliar e se comprometer, tanto com as condições concretas em que se dá a intervenção como com os sujeitos, atores desse processo.

Essa reflexão se faz necessária no plano interventivo do cotidiano profissional, pois comprova que o campo sociojurídico deve buscar os seus objetivos, porém sempre com comprometimento com os usuários. Essa consciência é fundamental para a prática humanizada, na qual ressalta o valor dos sujeitos e o assistente social percebendo que sua postura profissional é diferenciada, capaz de transformar o seu espaço sócio-ocupacional.

Pelos relatos, percebe-se que a postura profissional do assistente social no espaço sociojurídico remete em ações humanizadas quando a prática se faz livre de preconceitos, pré-julgamentos, olhando a todos como sujeitos de direitos que precisam sentir-se acolhidos e valorizados.

4.2 A humanização atrelada ao Projeto Ético-Político do Serviço Social e aos onze princípios do Código de Ética

A humanização está presente no cotidiano do Serviço Social, pois indica permanente reflexão sobre a qualidade das relações estabelecidas entre profissionais e os sujeitos que demandam os serviços, buscando a transformação no campo sócio-ocupacional.

Assim, buscou-se uma reflexão da relação existente entre a humanização e o Projeto Ético-Político do Serviço Social, tendo em vista ambos buscarem a transformação na realidade.

A humanização busca mudanças na prática profissional cotidiana, pois as intervenções vão muito além de um simples atendimento, enfoca qualidade, aproximação e valorização dos sujeitos.

O projeto visa a autoimagem da profissão, através de um conjunto de componentes legais, técnicos e éticos que buscam constantemente uma direção para o fazer profissional. Desta maneira, essa direcionalidade encontra-se intimamente relacionada às ações profissionais que buscam na sua prática o desenvolvimento de um exercício profissional voltado à construção de uma nova ordem social.

Desta forma, é possível perceber a relação existente entre a humanização com o projeto ético profissional.

O projeto sinaliza, também, princípios e valores que estão inscritos do Código de Ética Profissional do Serviço Social e que se baseiam no reconhecimento da liberdade, no reconhecimento da autonomia, emancipação e plena conquista dos direitos sociais – defesa intransigente dos direitos humanos contra todo tipo de arbítrio e autoritarismo; defesa, aprofundamento e consolidação da cidadania e da democracia, socialização da participação política e da riqueza produzida; posicionamento a favor da equidade e da justiça social, universalidade no acesso a bens e serviços e a gestão democrática; empenho na eliminação de todas as formas de preconceito e a garantia do pluralismo; compromisso com a qualidade dos serviços prestados na articulação com outros profissionais e trabalhadores, dentre outros princípios e valores que aparecem elencados em várias publicações e documentos normativos do Serviço Social (NETO, 2001).

Percebe-se, assim, que os valores e princípios do código de ética estão imbuídos de humanização, e por isso, a prática profissional do assistente social deve ser sempre humanizada.

Por este motivo questionou-se aos sujeitos pesquisados do campo sociojurídico a credibilidade na relação entre a humanização e o Projeto Ético Político do Serviço Social, obtendo-se as seguintes respostas:

Sim. O Projeto Ético Político do Serviço Social envolve um conjunto de ações regulamentadas por legislações atinentes a profissão, e que na prática significam garantir um atendimento de qualidade ao usuário, ações que garantam à autonomia, garantia de direitos e emancipação do sujeito. Ações essas que vem ao encontro do significado da humanização, portanto intrinsecamente relacionada ao nosso projeto (Sujeito 1, formação em 2005, pós-graduada).

Sim, totalmente relacionada, pois somos profissionais formados com o eixo da ética que norteia toda a nossa atuação. Assim, a visão de uma prática humanizada esta diretamente ligada ao Projeto Ético Político Profissional do Serviço Social e isto buscamos atingir em nosso cotidiano (Sujeito 4, formação em 1983).

Sim, as ações humanizadas estão completamente relacionadas ao nosso Projeto Ético Político, direcionando a nossa visão de homem e de mundo, com enfoque central na liberdade, defesa dos direitos humanos, promovendo o fortalecimento e a conquista da autonomia da população usuária (Sujeito 6, formação em 2002, pós-graduada).

Sim, uma vez que o atendimento humanizado contempla valores da profissão e o compromisso com a transformação da realidade (Sujeito 7, formação em 1994, pós-graduada).

Através das colocações foi possível identificar clareza nos profissionais sobre a relação existente entre a humanização e o projeto ético-político, pois ambos expressam compromisso na defesa de uma prática profissional envolvida com a construção e transformação da realidade.

Contudo, para que essa relação sempre aconteça é preciso que o assistente social tenha um perfil de competência que permita no campo da ação, a construção de respostas profissionais dotadas de eficácia e capazes de congregar forças sociais, voltadas para uma

defesa radical da democracia, e esta envolve a luta pela ampliação da cidadania, com vistas à efetivação de todos os direitos dos cidadãos (IAMAMOTO, 2009).

Iamamoto (2009, p. 185) reforça: “[...] um perfil profissional comprometido com valores ético-humanistas: com os valores de liberdade, igualdade e justiça”.

Os sujeitos pesquisados mostram que estão em constante reflexão com a competência e perfil profissional, pois o projeto é norte para o exercício da prática e também caminho para a humanização. Explicam que o projeto na prática significa zelar e garantir um atendimento de qualidade ao usuário, indo, assim, ao encontro da humanização.

Faz-se importante destacar Iamamoto (2009, p. 75) com o intuito de uma reflexão sobre o desafio do assistente social na contemporaneidade para o encontro entre o projeto e a humanização:

O desafio é redescobrir alternativas e possibilidades para o trabalho profissional no cenário atual; traçar horizontes para a formulação de propostas que façam frente à questão social e que sejam solidárias com o modo de vida daqueles que a vivenciam, não só como vítimas, mas como sujeitos que lutam pela preservação e conquista da sua vida, da sua humanidade.

Os pesquisados afirmam ainda, o Serviço Social com eixo na ética, permitindo relacionar o projeto com a humanização, uma vez que o código de ética, segundo Iamamoto (2009, p. 77): “[...] indica um rumo ético-político, um horizonte para o exercício profissional”.

Esse rumo ético-político requer um profissional informado, culto, crítico e competente, que se preocupe com a qualidade dos serviços prestados, com o respeito aos usuários, investindo na melhoria do seu espaço sócio-ocupacional com propostas institucionais criativas e viáveis, que alarguem os horizontes, zelando pela eficácia dos serviços prestados. Enfim, requer uma nova natureza do trabalho profissional, buscando sempre o diferenciado (IAMAMOTO, 2009).

Desta forma, a capacidade crítica e reflexiva dos sujeitos indagados da área sociojurídica com relação ao projeto e a humanização, entende-se que ambos estão intrinsecamente relacionados, um ao encontro do outro. Assim, respostas positivas para

entender que a humanização faz parte do exercício profissional do assistente social, tornando-se um caminho fértil para o enriquecimento da prática.

Outro aspecto que merece atenção são os princípios e valores inscritos no Código de Ética Profissional do Serviço Social, estes radicalmente humanos, que iluminam as trilhas percorridas dos Assistentes Sociais. De acordo com Iamamoto (2009, p. 78):

Os princípios constantes no Código de Ética são focos que vão iluminando os caminhos a serem trilhados, a partir de alguns compromissos fundamentais acordados e assumidos coletivamente pela categoria. Então ele não pode ser um documento que se “guarda na gaveta”: é necessário dar-lhe vida por meio dos sujeitos que, internalizando o seu conteúdo, expressam-no por ações que vão tecendo o novo projeto profissional no espaço ocupacional cotidiano.

Além de ser um horizonte para a profissão existe o desafio da materialização dos princípios éticos na cotidianidade do trabalho, evitando que se transformem em indicativos abstratos, descolados da prática e do processo social (IAMAMOTO, 2009).

Desta forma, os princípios são fundamentais para a prática profissional, indicando reflexão sobre valores e deixando de forma clara, precisa e visível a conduta dos profissionais para a efetividade das ações. Valores esses, que não podem estar distanciados da prática profissional.

Tais princípios, enriquecidos por valores, vão ao encontro da humanização, buscando um novo cenário profissional, uma nova postura da profissão mediante os usuários. Levando em consideração que seu principal objetivo é a garantia da qualidade dos serviços prestados pelos profissionais de Serviço Social.

Assim, buscou-se conhecer a percepção dos assistentes sociais da área sociojurídica, acerca dos princípios do Código de Ética Profissional do Serviço Social com relação à humanização. A reflexão posta indicou qual dos princípios está mais próximo da humanização, como se pode visualizar nos depoimentos:

Acredito que todos os princípios contem itens relacionados à humanização, porém, o princípio que afirma a defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e autoritarismo, ilustram

como deve ser uma atuação humanizada em um ambiente de trabalho (Sujeito 1, formação em 2005, pós-graduada).

Todos os princípios do Código de Ética são alusivos à humanização, mas entendo que o mais abrangente e próximo à humanização seja o exercício do Serviço Social sem ser discriminado, nem discriminar, por questões de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, opção sexual, idade e condição física. O profissional baseado neste princípio, estará sempre abordando a humanização em seu aspecto mais abrangente e completo (Sujeito 3, formação em 1978, pós-graduada).

Os onze princípios reconhecem a humanização, porém o primeiro princípio sobre o reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes – autonomia, emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais, foi o que em minha opinião se mostra mais próximo da humanização (Sujeito 5, formação em 1998, pós-graduada).

No quesito que se refere ao conceito da relação entre a humanização e os onze princípios, percebeu-se que todos os sujeitos da pesquisa possuem uma visão muito ampla sobre assunto, acreditando que todos eles estão atrelados ao tema em discussão, indicando corretamente a essência que a humanização possui dentro dos mesmos.

Ao afirmarem o princípio que defende os direitos humanos e recusa de toda prática injusta, indica ao assistente social a necessidade de assumir uma prática voltada à defesa e garantia intransigente dos direitos humanos de todos os usuários que demandam os serviços, trazendo como contrapartida, a recusa do autoritarismo e arbítrio. Assim, Iamamoto (2009, p. 77-78) complementa sobre o princípio:

Requer uma condução democrática do trabalho do Serviço Social, reforçando a democracia na vida social. À medida que os direitos se realizam, alteram o modo como as relações entre indivíduos sociais se

estruturam, contribuindo na criação de novas formas de sociabilidade, em que o outro passa a ser reconhecido como sujeito de valores [...].

Sabe-se que, os assistentes sociais devem colocar os direitos humanos como foco do trabalho, e esta deve ser a luta que move e compõe os profissionais na prática cotidiana.

Os direitos humanos são imprescindíveis, pois todo ser humano possui um valor único e digno de respeito, liberdade e valorização, e isto deve ser garantido em todos os atendimentos, indo ao encontro de que a prática do Serviço Social deve ser humanizada.

Do Serviço Social se exige a consciência dos valores fundamentados na área dos Direitos Humanos, que lhe possam servir de orientação nas múltiplas situações que surgem na prática. Assim, a atividade do assistente social centrada nos direitos humanos se torna um imperativo da justiça básica e torna os mesmos como um princípio fundamental e organizativo de sua ação profissional.

Na contemporaneidade, é imprescindível uma atuação que zele pelos princípios éticos, defendendo os usuários das diversas arbitrariedades e, principalmente, a garantia e defesa dos direitos sociais.

É preciso ainda uma prática que tenha a liberdade como valor central, buscando através da garantia dos direitos a emancipação e expansão dos indivíduos sociais, assim Bonetti (1996, p. 182) afirma sobre este princípio:

O conceito de liberdade que a faz referência o Código de Ética dos Assistentes Sociais exige a sua própria redifinição, apontando para uma nova direção social, que tenha o indivíduo como fonte de valor, mas dentro da perspectiva de que a plena realização da liberdade de cada um requer a plena realização de todos. Para tanto, é preciso garantir as demandas que a ela se vinculam – autonomia, emancipação e expansão dos indivíduos sociais.

A liberdade tão exaltada por Bonetti (1996, p.182) evidencia a necessidade da atuação do assistente social com foco no valor do homem enquanto papel central para o processo da expansão e emancipação humana.

Desta forma, cabe ao assistente social a tarefa de mostrar aos usuários que buscam os serviços, novos rumos e perspectivas, mostrando a capacidade que eles têm de progredir e de tomar as suas próprias decisões, acreditando na abertura de caminhos, mesmo diante de tantas limitações.

Bonetti (1996, p. 182) afirma sobre a postura profissional em relação a liberdade:

A liberdade se encaixa neste contexto como a capacidade que cada ser humano envolvido com o social, aqui o assistente social de poder lutar por um novo cenário, de transformar a situação desfavorável numa nova realidade [...]. Assim, define-se a liberdade como a luta contra a tirania dos mais fortes sobre aqueles que querem apenas seu direito de exercer a própria cidadania.

Remar contra a corrente é colocar os princípios em prática, conforme Iamamoto (2009, p. 141) afirma sobre o primeiro:

Teimamos em reconhecer a liberdade como valor ético central, o que implica desenvolver o trabalho profissional para reconhecer a autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais, reforçando princípios e práticas democráticas.

O conceito de liberdade na perspectiva de uma nova direção social, que tenha o indivíduo como fonte de valor e a plena realização da liberdade, da autonomia, emancipação e expansão dos indivíduos sociais.

A liberdade deve ser entendida como a capacidade do assistente social lutar por um novo cenário, de transformar a situação desfavorável numa nova realidade, a lutar pelos direitos daqueles que merecem cada vez mais destaque.

O Serviço Social no exercício profissional deve lutar pelos direitos de todos aqueles que buscam os serviços de forma a abolir qualquer tipo de preconceito, defendendo a construção de uma sociedade mais justa, tendo em vista a discriminação ser um caminho para a negação da liberdade e autonomia dos indivíduos.

Heller (1989, p.59) alega sobre o preconceito:

Todo preconceito impede a autonomia do homem, ou seja, diminui sua liberdade relativa diante do ato de escolha, ao deformar e, conseqüentemente, estreitar a margem real de alternativa do indivíduo.

Assim, o 11º princípio do Código de Ética vem ao encontro e prescreve essa eliminação de qualquer tipo de preconceito, fundamental para o desenvolvimento de um trabalho posicionado frente a esta manifestação, pois no cotidiano o profissional lida com usuários das mais variadas escolhas e modos de vida, tendo que possuir uma postura baseada no respeito, constituindo um solo fértil de disseminação de múltiplas formas de discriminação.

O preconceito é contrário aos princípios e valores do Serviço Social, por isso a construção de uma sociedade mais justa e com sujeitos emancipados exige o respeito ao diferente e a garantia da dignidade humana. Compreende-se que para a superação dos preconceitos é preciso um profissional que possua um processo contínuo de reflexão e crítica frente aos desvalores presentes na prática cotidiana.

Neste sentido, o empenho na eliminação de todas as formas de preconceitos deve ser um dos comprometimentos do assistente social para a construção de um espaço sócio-ocupacional humanizado, além disso, uma sociedade mais humanizada.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo realizado teve como objetivo geral desvelar o processo de humanização na prática dos profissionais de Serviço Social que atuam em espaços sociojurídicos, com foco no município de Bauru, estado de São Paulo. Para melhor esclarecer a humanização no espaço sociojurídico, constitui-se os seguintes objetivos específicos: identificar a concepção de humanização no atendimento profissional junto aos sujeitos da pesquisa; evidenciar as ações humanizadas desenvolvidas pelos assistentes sociais da área sociojurídica; revelar a relação entre o Projeto Ético-Político do Serviço Social e as ações humanizadas desenvolvidas pelos sujeitos da pesquisa.

Assim, para revelar, verdadeiramente, o sentido da humanização para os profissionais da área sociojurídica, buscou-se o entendimento dos mesmos sobre o tema em destaque, mostrando que a humanização é muito ressaltada nos serviços públicos de saúde, mas em contrapartida, a partir do entendimento da questão, entende-se que esse assunto não pode e não deve ser restrito apenas para um campo sócio-ocupacional, ou seja, a humanização deve estar sempre presente no cotidiano do exercício da prática profissional do assistente social.

Dessa maneira, a essência sobre a humanização foi refletida e compreendida pelos assistentes sociais da área sociojurídica, demonstrando a importância do assunto para, assim, valorizar todos aqueles que buscam os serviços, pensando sempre no que vem a ser uma relação de qualidade no atendimento e a distância da mesmice no contato com o outro. Considerando a importância de novas posturas para se alcançar práticas humanizadas.

Com relação ao posicionamento dos sujeitos pesquisados sobre as ações humanizadas serem adotadas pelos assistentes sociais no sociojurídico, observa-se a confiança que os profissionais da área depositam uns aos outros, pois todos acreditam no potencial do Serviço Social para atender os usuários de maneira humanizada, compreendendo a capacidade que o profissional possui nas intervenções para a busca de tratamento diferencial com os outros.

Quanto a indagação sobre as ações humanizadas no próprio cotidiano sociojurídico, pode-se constatar que os assistentes sociais se importam e buscam no exercício da prática, intervenções atreladas à humanização, pois não se atentam apenas para a rotina jurídica do seu trabalho diário, ao contrário, levantam intervenções que vão além do que se está posto.

Deste modo, é correto afirmar que o papel do assistente social no campo sociojurídico é de um profissional engajado com a humanização, mesmo o ambiente jurídico, sendo de cunho complexo e burocrático, composto de novas práticas, tem sempre em foco a valorização de toda a população usuária.

A partir disso, entende-se que a humanização está presente no cotidiano do Serviço Social nos espaços sociojurídicos do município de Bauru-SP, pois os profissionais indicam reflexão sobre a qualidade das relações que estabelecem com os sujeitos que demandam os serviços, buscando ações humanizadas no campo sócio-ocupacional.

Com relação à reflexão dos assistentes sociais da área sociojurídica sobre a ligação existente entre a humanização e o Projeto Ético-Político do Serviço Social, pode-se compreender que ambos buscam a transformação na realidade, assim observa-se a compreensão dos profissionais do Serviço Social da área sociojurídica sobre esta questão,

ressaltando o projeto como norte para o exercício da prática e caminho para a humanização, ainda mais, verifica-se que o projeto, na prática do assistente social, zela e garante um atendimento de qualidade aos usuários, indo assim ao encontro da humanização.

Acerca dos onze princípios do Código de Ética Profissional do Serviço Social com relação à humanização, percebeu-se que todos os profissionais possuem uma visão muito ampla sobre o assunto, acreditando que todos os princípios estão atrelados ao tema em discussão, indicando, corretamente, a essência que a humanização possui dentro dos mesmos.

Os princípios mais ressaltados são referentes à liberdade, à defesa dos direitos humanos e o exercício da profissão sem nenhum tipo de discriminação.

Assim, entende-se a importância na busca da emancipação e expansão dos indivíduos sociais, de forma que a atuação do assistente social tenha foco no valor do homem, enquanto papel central na sua própria vida.

Quanto à defesa dos direitos humanos e recusa de toda prática injusta, constatou-se a necessidade do assistente social em assumir na prática a defesa e garantia intransigente dos direitos humanos de todos os usuários que demandam os serviços, pois são direitos imprescindíveis para uma vida digna em sociedade.

Com relação ao preconceito, compreendeu-se que este é contrário aos princípios e valores do Serviço Social, assim a eliminação de qualquer tipo de preconceito se faz fundamental para lidar com usuários que possuem as mais variadas escolhas e modos de vida. Desta forma, entende-se o papel do assistente social em possuir uma postura baseada no respeito, constituindo um solo fértil contra a discriminação e o caminho para a humanização.

Portando, é correto afirmar que a hipótese levantada no projeto de pesquisa foi comprovada, pois o processo de humanização na prática profissional do assistente social nos espaços sociojurídicos só ocorre quando se garante na intervenção, a qualidade nos serviços prestados, indo além da rotina institucional, valorizando todos os usuários que demandam os serviços, ou seja, coloca os sujeitos acima de qualquer outro valor.

Conclui-se que, a atualidade vai tecendo novas situações que demandam ao assistente social refletir e compor novas práticas profissionais, para que o seu trabalho esteja sempre atrelado à humanização. Ainda mais, comprovou-se que o assistente social no âmbito sociojurídico tem consolidado cada vez mais este espaço, com intervenções capazes de proporcionar ações que valorizem o homem e aumentem o poder deste, enquanto sujeito de

direitos e valores, compreendendo, então, que o profissional do Serviço Social é um protagonista da humanização.

REFERÊNCIAS

AMORA, Antônio. Soares. **Minidicionário Soares Amora**: da língua portuguesa. 19 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

BAPTISTA, Myrian Veras. **A produção do conhecimento social contemporâneo e sua ênfase no Serviço Social**. Caderno ABESS, nº 5, 1992.

BARROCO, Maria Lúcia Silva. Fundamentos éticos do Serviço Social. In: CFESS, Conselho Federal de Serviço Social; ABEPSS, Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

Blog: **Filosofia, Política e Educação**. 2012. Disponível em: <<https://sites.google.com/site/filosofiapopular/home/humanismo>>. Acesso em: 18 fev. 2013.

BONETTI, Dilsea Adeodata; SILVA, Marlise Vinagre; SALES, Mione Apolinário; GONELLI, Valéria M. M. (org). **Serviço Social: convite a uma nova práxis**. São Paulo: Cortez, 1996.

BRASIL. **Código de Ética do Assistente Social**. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 10. ed. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2011. p. 23-24.

BRASIL. Deliberação CSDP nº 89, de 8 de agosto de 2008. **Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado**, Brasil, 2008.

CABRAL, Isabel Maria. A Ética no Serviço Social: Princípios e Valores. In: ASSEMBLÉIA GERAL DA FIAS EM COLOMBO, 1994. **Anais eletrônicos**. Sirilanka, 1994. Disponível em: <http://cdn.ifsw.org/assets/Portugal_Etica.pdf>. Acesso em 25 março 2013.

CARBONARI, Paulo César. **Ética e direitos humanos**. Passo Fundo: IFIBE, 2006, p. 37-59.

CHUAIRI, Sílvia Helena. Assistência Jurídica e Serviço Social: reflexões interdisciplinares. **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, 2001. 124-144 p.

COMTE-SPONVILLE, André. **Pequeno Tratado das Grandes Virtudes**. São Paulo: Martins Fontes, 1995.

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL. 17ª região. Espírito Santo: 2011. Disponível em: <http://cress-es.org.br/projetoetico.htm>. Acesso em: 10 março 2013.

COSAC, Claudia Maria Daher. Reflexões sobre a dimensão interventiva do Serviço Social. . In: _____ **Serviço Social & Realidade**. Franca: Unesp Franca, nº 1. v.11, 2002, p. 167-185.

FÁVERO, Eunice Teresinha. As implicações ético-políticas do processo de construção do estudo social. In: **Revista Em Foco: o Serviço Social e o Sistema Sociojurídico**, Rio de Janeiro: [s.n.], 2004.

FREITAS, Arlena Sarmiento de. **A competência profissional do assistente social para realização do estudo social e perícia social**. Anais do IV Congresso de Assistência Social da Amazônia. Conselho Regional de Serviço Social do Pará – CRESS/PA. Belém: GTR, 2005.

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

HELLER, Agnes. **O cotidiano e a história**. 3. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1989.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. As Dimensões Ético-políticas e Teórico-metodológicas no Serviço Social Contemporâneo. In: CONFERÊNCIA MAGISTRAL DO XVIII SEMINÁRIO LATINOAMERICANO DE ESCUELAS DE TRABAJO SOCIAL, 2004, Costa Rica. **Anais eletrônicos**. Disponível em: <http://www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/texto2-2.pdf>. Acesso em: 14 fev. 2013.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. As dimensões Ético-políticas e Teórico-metodológicas no Serviço Social Contemporâneo. In: MOTA, Ana Elizabete; et al. (Orgs.) **Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional**. São Paulo: Cortez, 2006.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 2009.

KOSMANN, Cilene. Serviço Social no Judiciário e a Questão do Acesso à Justiça. In: PIZZOL, Alcebir Dal; LIMA, Rosilene (Colaboração). **O Serviço Social no Poder Judiciário de Santa Catarina**. Associação Catarinense dos Assistentes Sociais do Poder Judiciário. Vol. 1, n. 1. Florianópolis: TJ/SC, 2009. p. 311.

LEWGOY. Alzira Maria Baptista. SILVEIRA. Esalva Maria Carvalho. **A entrevista nos processos de trabalho do assistente social**. Revista Textos & Contextos Porto Alegre v.6 n.2 p.233-251. jul./dez.2007. Disponível em <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/2315/3245>>. Acesso em 28 fev. 2013.

MARTINELLI, Maria Lucia. **Pesquisa Qualitativa: um instigante desafio**. São Paulo: Veras. Volume 1, 1999.

MARTINELLI, Maria Lucia. Reflexões sobre o Serviço Social e o projeto ético-político profissional. In: PALESTRA PROMOVIDA PELO DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL DA UIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA, 2005, Paraná. **Anais eletrônicos**. Paraná: 2005. Disponível:<dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4022679.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2013.

MARTINELLI, Maria Lucia e KOUMROYAN, Elza. Um Novo Olhar para a Questão dos Instrumentais Técnico-Operativos do Serviço Social. **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, 1994.137-141p.

MARTINELLI, Maria Lucia; RODRIGUES, M. L.; MUCHAIL, S. T. **O uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber**. São Paulo: Cortez. 1995.

MELLO, Inaiá Monteiro. **Humanização da Assistência Hospitalar no Brasil: conhecimentos básicos para estudantes e profissionais**. São Paulo: 2008.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001. p. 21.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. Perícia social: proposta de um percurso operativo. **Revista Serviço Social e Sociedade**. Cortez. São Paulo, 2001. nº 67, p. 145-158.

NETTO, José Paula. **A construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social**. Brasília: Serviço Social e Saúde. CFESS/ABEPSS/CEAD/UnB, 2001.

PAIVA, Beatriz Augusto de. SALES, Mione Apolinario. A Nova Ética Profissional: Práxis e Princípios. In: BONETTI, Dilséa Adeodata et al. **Serviço Social e Ética: Convite a uma nova práxis**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

PAVÃO, Ana Maria Braz. **O princípio da autodeterminação no serviço social: visão fenomenológica.** 2.ed. São Paulo: Cortez, 1981.

PLANO de Trabalho 2013: Escritório Jurídico ITE/FUNDATO. Bauru: s.n., 2013 (Obra não publicada disponível no Escritório Jurídico ITE/FUNDATO).

RIOS, Izabel Cristina. **Caminhos da Humanização na Saúde: prática e reflexão.** São Paulo: Áurea. 2009.

RODRIGUES, Felipe Wingeter. **O Serviço Social no campo Sociojurídico: produção de conhecimento da categoria profissional como tema em debate.** 2011. 110 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2011.

SANTINI, Maria Ângela. **Ética Profissional como requisito avaliativo.** Trabalho de conclusão de Curso (Graduação)-Faculdade de Serviço Social da UNOPAR - Universidade Norte do Paraná, Paraná, PR, 2009. Disponível em: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAfnC4AC/a-etica-comprometimento-socialprincipios-fundamentais>>. Acesso em: 14 jun 2013.

SILVEIRA, Ubaldo. **Palestra sobre ética.** s.n., 2012 (Obra não publicada).

SOUSA, Charles Toniolo de. **A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional.** Emancipação, Ponta Grossa, 2008. Disponível em <<http://www.uepg.br/emancipacao>>. Acesso em 28 fev. 2013.

YAZBEK, Maria Carmelita. O significado sócio-histórico da profissão. In: **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais.** Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2009. Unidade II. p. 123-139.

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.17, n. 32, p. 01-64, jul./dez.2013.
MATINÃO, Livia Radighieri; CALOBRIZI, Maria Dvanil D'Ávila. A humanização na prática profissional do assistente social no
espaço sociojurídico.