

## **AVALIAÇÃO DO PROJETO PRONTO ATENDIMENTO SOCIAL DO NAF- JARAQUÁ**

MILCEANE MAGALHÃES CONSTANTINO\*  
GERCELEY PACCOLA MINETO\*\*

### **RESUMO**

Esse estudo apresenta a avaliação do projeto pronto atendimento social, no Núcleo de Apoio Sócio Familiar- NAF I X de julho, situado no parque Jaraguá, no período de fevereiro a outubro de 2008. Trata-se de uma pesquisa qualitativa exploratória, cujo objetivo geral é: avaliar a eficiência do projeto Pronto Atendimento Social para os usuários, bem como o papel do assistente social na emancipação desses sujeitos. O universo são aproximadamente 600 famílias atendidas de janeiro a junho de 2008, cuja amostragem é 5% dessas famílias. Através da pesquisa constata-se que o projeto pronto atendimento facilita a inserção dos usuários no mercado de trabalho, ou conseguem gerar alguma renda trabalhando informalmente. O Serviço Social ainda é visto como ajuda, pois há aqueles que, tem arraigados a concepção filantrópica. Conclui-se que o projeto pronto atendimento social é eficiente nas suas ações, devendo o Serviço Social desconstruir uma visão retrograda e fazê-los sentir-se agentes de mudanças.

**Palavras Chave:** Família. Vulnerabilidade Social. Emancipação.

---

\*Bacharelada em Serviço Social pela Faculdade de Serviço Social de Bauru, mantida pela Instituição Toledo de Ensino.

\*\*Possui graduação em Serviço Social - Instituição Toledo de Ensino (1982) e mestrado em Serviço Social pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (2002). Atualmente é professora da graduação e pós graduação do Curso de Serviço Social do Centro Universitário de Bauru-Mantido pela Instituição Toledo de Ensino.

## **ABSTRACT**

This study presents the evaluation of the social service project developed at the Nucleus for Family Support – NFS – IX de Julho, located in Parque Jaraguá (Municipality of Bauru), from february to October, 2008. This was a qualitative exploratory research, whose general objective was to evaluate the efficiency of the social service project for its users, as well as the role of the social worker on the emancipation of those subjects. The target population comprised approximately 600 families attended at the Nucleus from January to July of 2008. Sampling was performed in 5 % of those families. The inquiry revealed that the social service project facilitates the insertion of its users in the labor market, or enables them they to produce some income through informal work. This study also showed that the social service project is still seen as a “help service”, because some users have a strong philanthropic conception of it. It can be concluded that the social service project is efficient in its actions. However, social service actions must deconstruct their retrogressive view, in order to promote a sense of activism in the users of such services.

**Key Words:** Family. Social Vulnerability. Emancipation.

## 1. INTRODUÇÃO

O NAF do Parque Jaraguá tem como finalidade à prestação de serviços e ações sócio assistenciais no território para atender as famílias em situação de vulnerabilidade social, a fim de garantir a efetivação dos direitos sociais possibilitando-lhes condições para emancipação e autonomia, através de projetos como o Pronto Atendimento Social.

Entretanto, percebe-se a necessidade de projetos sociais para enfrentamento dessa realidade, considerando os limites e as oportunidades para que ocorram as transformações, porém deve haver planejamento, pois sabe-se que irá trabalhar com pouco recurso. Como os projetos são ferramentas importantes para o enfrentamento das desigualdades sociais, deve haver articulação com a sociedade e o estado para captação de recursos, para melhorar cada vez mais o atendimento à população através dos projetos sociais.

A política de Assistência Social é um dos elementos necessários para a transformação da realidade vivenciada pelas famílias vulneráveis, para que tenham os mínimos necessários para a sobrevivência e o conhecimento dos direitos e deveres enquanto cidadão.

Dessa forma, verifica-se que hoje os programas sociais estão voltados às famílias, independentemente dos arranjos familiares, pois se acredita na inclusão social com a emancipação dos sujeitos.

O Serviço Social é uma profissão interventiva, que busca diminuir as disparidades sociais, tem como objetivo a contribuição para a construção de uma cidadania mais digna, reconhece nas determinantes estruturais e nas dificuldades da realidade social, os limites e as possibilidades do trabalho profissional, rebelando-se contra as injustiças, que afetam os desamparados socialmente.

O Serviço Social hoje percebe que o próprio mercado demanda um trabalho na execução e formulação de políticas, que exigem uma ruptura com a atividade burocrática e rotineira. Para tanto requer um profissional competente para propor projetos e programas e defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e funções profissionais.

Assim deve-se divulgar o Serviço Social, principalmente para o usuário, pois esse deve ter visibilidade mediante aqueles que o utilizam.

Na contemporaneidade é exigida do Assistente Social qualificação, competência, e acima de tudo, um profissional crítico capaz de intervir nas alterações da sociedade com

criatividade, criando possibilidades para emancipação dos sujeitos atendidos pela política de Assistência Social.

As ações desse profissional devem estar respaldados nos onze princípios do Código de Ética, efetivando assim o Projeto Ético Político do Serviço Social com responsabilidade, para que ocorram transformações significativas no mundo contemporâneo, é com este compromisso que o Núcleo de Apoio Sócio familiar desenvolve suas ações, o que garante que os usuários percebam a importância do projeto e reconheçam o trabalho do Assistente Social.

Mediante tais considerações é que como estagiária de serviço social nessa instituição, surge o questionamento de que o projeto pronto atendimento social é eficiente, e provoca mudanças no contexto familiar?

A hipótese sugerida é que muitas famílias procuram o projeto pronto atendimento social acreditando que irão receber os benefícios oferecidos mensalmente, pois concebem o Serviço Social como feitor de caridade (assistencialismo), como acontece em muitas igrejas. Mas percebe-se que o projeto é eficiente uma vez que ele emancipa os sujeitos quando através deles são capazes de manter sua subsistência.

Para verificação da hipótese levanta-se como objetivo geral: a avaliação da eficiência do projeto pronto atendimento social para os usuários, bem como o papel do Identificar a importância do Projeto Pronto Atendimento social às famílias atendidas.

Esse trabalho está subdividido em quatro itens, sem um a introdução; dois a fundamentação teórica construída a partir da importância da Constituição Federal de 1988 para política de Assistência Social, para melhor entender o Sistema Único da Assistência Social (SUAS) e os Centros de Referência da Assistência Social o CRAS e o CREAS.

Já o item três contextualiza a família hoje e seus diferentes modelos e também a ação profissional do assistente social junto a política da assistência social, apresentando ainda o instituto NAF e seus respectivos serviços e programas.

O item quatro trás a metodologia de estudo e a análise dos dados, os quais possibilitam os aportes conclusivos e sugestões.

## **2. A IMPORTÂNCIA DAS LEIS PARA POLITICA DE ASSISTÊNCIA.**

### **2.1 A importância da Constituição Federal para Política de Assistência.**

A Constituição Federal é a lei maior que rege o país e a partir dela foram estabelecidas algumas leis específicas, para maior garantia dos direitos humanos e sociais.

Ressaltam-se alguns direitos sociais determinados pela Constituição Federal de 1988, em seu artigo 6º, garante à população os direitos sociais:

São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta.

Como se percebe acima, todo cidadão brasileiro tem garantido pela Constituição Federal assistência através das políticas públicas que efetivam os direitos sociais, interferindo na amenização das desigualdades sociais, vivenciadas pela população.

A Política de Seguridade Social, também é garantida na Constituição Federal de 1988 em seu artigo 194 declara:

A Seguridade Social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.

Desta forma a política de Seguridade Social é garantida através da Constituição Federal, com ações dos poderes Públicos e da sociedade, entretanto ressalta-se que a política de Assistência Social é um direito do cidadão e dever do Estado, não sendo portanto, caridade ou assistencialismo como já reconhecida através das ações desenvolvidas principalmente pelas igrejas, ao realizar o assistencialismo através de doações à população.

Ainda a Constituição Federal de 1988 em seu artigo 203, Inciso 5º garante a proteção aos idosos e as pessoas portadoras de deficiência quando apregoa:

A garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprove não possuir meios de prover à própria manutenção ou tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.

Portanto, a Constituição garante direitos aos cidadãos, mas cabe ao Assistente Social intervir na realidade, para que tais direitos sejam cumpridos como manda a referida lei, pelos governantes e população, deixando evidente que ambos possuem direitos e deveres, assunto abordado no item 3º deste trabalho.

Dessa forma a Constituição Federal pede o cumprimento das leis de um modo geral, e também respalda as leis específicas para Assistência Social, as quais são estabelecidas na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) de 1993, a qual rege a Política de Assistência Social.

A Legislação Brasileira do Serviço Social, norteia as ações desenvolvidas pelos Assistentes Sociais na garantia dos direitos sociais e o Sistema Único da Assistência Social - SUAS, (2007, p.10) cuja implementação, vem transformando o agir desses profissionais, reorganizando assim, os projetos, programas, serviços e benefícios a partir da realidade nacional, garantindo melhor qualidade dos serviços prestados, conforme detalhamento a seguir.

## **2.2 Contextualização do Sistema Único da Assistência Social – SUAS.**

A Assistência Social como política pública de proteção social configura uma situação nova para o Brasil. Apenas em 1988, na Constituição Federal, a Assistência Social passa a integrar o Sistema de Seguridade Social, como política pública não contributiva, pautada pela universalidade da cobertura e do atendimento, ao lado da saúde (não-contributiva) e da Previdência Social (contributiva).

Entretanto, a Assistência Social, na Constituição Federal, em seu artigo 203 é definida como: “É dever do Estado e um direito de” quem dela necessitar, independente de contribuição à seguridade”.

A Conferência Nacional de Assistência Social (CNAS), tem por objetivos avaliar e propor diretrizes para o aperfeiçoamento do Sistema Único da Assistência Social – SUAS, consolidando a elaboração de planos e metas para implementação da Política Nacional de Assistência Social para os próximos dez anos, dessa forma, a Política de Assistência Social vem se transformando, após a implantação do SUAS, reorganizando os projetos, programas, serviços e benefícios a partir da realidade nacional.

Entretanto, um dos objetivos da CNAS é aprovar o compromisso da política de Assistência Social, através do SUAS, com o desenvolvimento social do cidadão brasileiro na busca da concretização das metas sociais do milênio e das políticas setoriais, em particular, as

de Seguridade Social e da segurança alimentar (programa fome zero) e de renda e cidadania ( bolsa família).

A perspectiva da Assistência Social como política pública de proteção social, impõe um exame da realidade brasileira, sob olhar privilegiado, para identificar quantos são, quem são e em que circunstâncias demandam tais serviços, programas, projetos e benefícios da Assistência Social.

A política de Assistência Social é um dos elementos necessários para a transformação da realidade vivenciada pelas famílias vulneráveis, tendo assim, os mínimos necessários para a sobrevivência e o conhecimento dos direitos e deveres enquanto cidadão.

Faleiros (1991, p.42) aponta que:

As políticas sociais nem sempre são executada diretamente pelo Estado ou pelas agências estatais, mas por meio de convenio e contratos com empresas privadas que passam a oferecer os serviços financiados pelo Estado. Este é o caso de hospitais escolas e bancos.

Verifica-se no contexto social brasileiro, que a responsabilidade do Estado deixa a desejar, pois de certa forma é repassada para a sociedade civil através da responsabilidade e sustentabilidade social.

As novas diretrizes da Política Nacional da Assistência Social foram aprovadas através da reunião descentralizada, ampliada e participativa do CNAS, realizada em Brasília no mês de setembro de 2004, e publicada no diário oficial em 15 de outubro do mesmo ano.

O objetivo do SUAS é assegurar a concretude dos preceitos da Lei Orgânica da Assistência Social garantindo os direitos universais.

Carvalho (2004 p.50) afirma que:

O SUAS materializa o conteúdo da LOAS, cumprindo no tempo histórico dessa política as exigências para a realização dos objetivos e resultados esperados que devem consagrar direitos de cidadania e inclusão social.

A Política de Assistência Social é uma política que visa à proteção aos indivíduos que se encontram em situação de vulnerabilidade social, sendo o principal núcleo, a família, como efetivação dos direitos.

Carvalho (2004, p.15) relata que as famílias brasileiras vêm passando por várias transformações sociais, econômicas e culturais ao longo dos anos, sendo que em 1992 a mulher era considerada referência em 22% das famílias brasileiras e no ano de 2002, este percentual subiu para 29%, um acréscimo de 30%.

A família é provedora de cuidados aos seus membros e, como tal, precisa também de cuidados e proteção do Estado.

Ressalta-se que a Rede de Proteção Social Básica surge através do Sistema Único da Assistência Social – SUAS e tem por objetivo contribuir para a prevenção de situações de risco social por meio do desenvolvimento das potencialidades e aquisições e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

Os objetivos da proteção básica social e a porta de entrada das famílias, se concretiza através do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), que tem como uma das suas importantes funções a produção sistematizadora e divulgadora de indicadores sociais e urbanos de sua área de abrangência, para a conexão com outros territórios, articulando os serviços com as demais políticas públicas locais, buscando assim, o atendimento integral necessário para superação das situações identificadas.

A pobreza e a exclusão social no Brasil são problemas causados por diversos fatores históricos, econômicos e sociais, entretanto, sua superação exige esforços de diversas esferas do governo e da sociedade em geral.

Ocorrendo a necessidade de articulação entre os programas de transferência de renda com os serviços socioassistenciais, atua sobre a pobreza e oferece condições para a superação das exclusões vivenciadas pelas famílias, via ações interventivas.

Muniz (2004 p.73) afirma que:

Por reconhecer as fortes pressões que os processos de exclusão sócio-cultural geram sobre as famílias brasileiras, acentuando suas fragilidades e contradições, faz-se primordial sua centralidade no âmbito das ações políticas de assistência social, como espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, provedora de cuidados aos seus membros.

Observa-se que a proteção social preconizada pela Política de Assistência Social, ao ter por direção o desenvolvimento humano e social e os direitos de cidadania, deve garantir a segurança de: acolhida, renda, convívio, autonomia e sobrevivência a riscos. Entretanto, neste contexto, torna-se fundamental a busca por estratégias de autonomização de indivíduos e famílias, através de geração de trabalho e renda.

Logo, todo cidadão é sujeito de direitos a benefícios e serviços. A Assistência Social realiza através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, a garantia do atendimento às necessidades básicas às famílias vulnerabilizadas.

Entende-se que a Política de Assistência trabalha para servir a todos, através de projetos e programas sociais, deve visar à transformação pessoal e social do indivíduo, melhorando sua qualidade de vida, respeitando as diferenças, garantindo a efetivação dos direitos.

Sposati (2004, p.41) pontua que:

Trata das condições para extensão e universalização da proteção social aos brasileiros através da política de Assistência Social e para a organização, responsabilidade e funcionamento de seus serviços e benefícios nas três instancias de gestão governamental.

A base da LOAS é o Sistema Único da Assistência Social, descentralizado e territorializado, sendo que deve ser exercido a vigilância dos riscos e vulnerabilidade sociais, produzindo o conhecimento e estabelecendo padrões de qualidade na efetiva implantação do Sistema Único Descentralizado e participativo da Assistência Social através de programas e projetos sociais, que visem a transformação da realidade vivenciada pelas famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social ou risco .

Assim, a efetivação da política de Assistência Social cabe aos governos municipal, estadual e federal, seguindo os princípios da LOAS e SUAS reorganiza os serviços, programas, projetos e benefícios de acordo com as funções que desempenham, atendendo o universo de pessoas que necessitam. São estabelecidos padrões de serviços, que devem ser difundidos e assimilados, progressivamente, nas ações de Assistência Social voltados à população.

Porém, para maior entendimento da política de assistência social se torna necessário compreender o que seja política pública.

## **2.3 Desvelando significados da Política Pública da Assistência Social.**

Faleiros (1991, p.8 - 20) conceitua as políticas sociais, como aquela que norteia a força de trabalho do homem, suas conquistas, poderes e direitos e também seus deveres enquanto cidadão.

A política social envolve programas e projetos desenvolvidos pelos governos, para amenizar as dificuldades enfrentadas pelos cidadãos, para suprir suas necessidades básicas, onde os programas oferecidos pelos governantes são camuflado para parecer que os serviços e auxílios, garantidos por lei à população, pareçam favor.

Os mecanismos políticos de prestação de benefícios, de acessos a serviços comunitários, não constituem atos isolados do Estado ou iniciativas individuais de deputados senadores e ministros, mas as propostas e as medidas aprovadas ou transformada em lei se inscrevem num contexto complexo de pressões das varias classes sociais e nos limites estruturais da economia.

Ressalta-se que as Políticas da Previdência Social asseguram ao trabalhador, apesar de se efetivarem apenas quando o trabalhador se encontrar impossibilitado para o trabalho, por doença ou pela idade, ha manutenção da força de trabalho econômica e politicamente articulado para não afetar a exploração capitalista, principalmente dos trabalhadores assalariados.

De acordo com o artigo 1º da LOAS, a assistência social é “direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva que prove os mínimos sociais”.

A principal garantia da política de assistência social e a segurança da acolhida, opera para suprir as necessidades humanas que começam com o direito de alimentação, vestuário e abrigo. A Política de Assistência também preenche a necessidade da segurança do convívio familiar e comunitário.

Nesse sentido, a Política de Assistência Social marca sua especificidade no campo das políticas sociais, pois configura responsabilidade do Estado a serem assegurados aos cidadãos.

Segundo Spossati (2004, p.32) exige a LOAS que :

As provisões assistências sejam prioritariamente pensadas no âmbito das garantias de cidadania sob vigilância do Estado, cabendo a este a universalização da cobertura e garantia de direitos e acesso para serviços sobre responsabilidade.

Percebe-se que o público usuário da Política de Assistência Social são pessoas em situação de vulnerabilidade social, riscos e perda dos vínculos de afetividade, pertencentes aos vários ciclos de vida, em especial crianças, adolescentes, jovens, idosos, usuários de substâncias psicoativas e pessoas com deficiência, também outros excluídos devido ao desemprego e a pobreza como os moradores de rua e migrantes

A proteção social básica tem por objetivo contribuir para prevenção de situações de risco social por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, como já citado, tem como exemplos de serviços de Proteção Social Básica: Programa de Atenção Integral às Famílias – PAIF; Programa de inclusão produtiva e projetos de enfiletamento da pobreza; Centros de Convivência para Idosos; Serviços para crianças de 0 a 6 anos que visem o fortalecimento do vínculo familiar, com ações que favoreçam a socialização, a valorização do brinquedo e a defesa dos direitos da criança; Serviços sócio educativos para crianças e adolescentes na faixa de 6 a 14 anos, visando a sua proteção, socialização e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários; Programas de incentivo ao protagonismo juvenil, com fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e o Centro de Informação e de Educação para o trabalho para jovens e adultos.

Ressalta-se na história a importância do Plano Nacional de Desenvolvimento em 1985 que particularizou a Assistência Social como política pública, reconhecendo o usuário como sujeito de direito, rompendo a caridade e a tutela como era realizado a Assistência antes deste período.

Entretanto, percebe-se que a Política de Assistência é bem mais velha que a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, mas ela veio para melhorar o trabalho da Assistência Social, através da conquista dos direitos a favor do cidadão, que é um dever do Estado e não favor ou caridade.

A Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS completou 10 anos em 1997 e deve ser apoiada para o desenvolvimento de programas e projetos sociais no âmbito coletivo.

A Previdência e Assistência são políticas que fazem parte da relação entre o Estado e a classe trabalhadora, denominando assim Política Pública.

A Secretaria Nacional da Assistência cria financiamentos para pesquisa, debates e articulações entre outros países, é o serviço social se reforça para o nascimento da política e

apenas em 1988 a Assistência Social é reconhecida como um direito à Seguridade Social na Constituição Federal em seus artigos 103 e 204 já citados.

Em 1990 ocorre a consolidação da democracia social após o novo congresso eleito, que vão apoiar varias leis e regulamentá-las como:

- 1989 \_ Lei 7.853 de 24 de outubro de 1989, da Pessoa Portadora de Deficiência;
- 1990 \_ Lei 8.069 de 13 de julho de 1990, Estatuto da Criança e do Adolescente \_ ECA;
- 1990 \_ Lei 8.080 de 19 de setembro de 1990, Lei Orgânica da Saúde;
- 1990 \_ Lei 8.142 de 28 de dezembro de 1990, Sistema Único da Saúde.

O Instituto de Pesquisa (IPEA), através de comissão própria, inicia o trabalho de construção do projeto da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), sendo que a autora e analista de políticas sociais Potyara Pereira, elabora os princípios e diretrizes da Assistência Social até hoje vigentes em texto.

No Governo de Fernando Collor ainda é adiado a regulamentação da LOAS, apenas em 7 de dezembro de 1993, a LOAS vira lei.

As teses fundamentadas na LOAS são discutidas em várias conferências e com a força dos conselhos vem ocorrendo a mudança da política publica a favor do cidadão.

Vale ressaltar que o trabalho desenvolvido pelos Assistentes Sociais, vem sendo pautado nas novas diretrizes do SUAS, bem como pelo Projeto Ético Político Profissional que busca a efetivação da cidadania, e a defesa dos direitos, conforme cita a lei Orgânica da Assistência Social, Art.4º, Seção I, quando trata dos Princípios:

III – respeito á dignidade do cidadão, á sua autonomia e o seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como a convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidades.

Portanto é dever da Assistência Social trabalhar a coletividade, com vista na intervenção do individuo em sua totalidade, e através da LOAS, a Assistência Social será direcionada para sua inclusão social, podendo melhor viabilizar a efetivação dos direitos sociais.

## **2.4 Os Centros de Referências da Assistência Social (CRAS), e o Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS).**

O CRAS articula os serviços da Proteção Social Básica com as demais políticas públicas local, buscando assim o atendimento integral necessário para a superação das situações identificadas.

O CRAS é uma unidade pública estatal, que trabalha com as famílias e os indivíduos em seu contexto comunitário, visando a orientação e fortalecimento do convívio sócio-familiar. Nesse sentido o CRAS é responsável pela oferta e o desenvolvimento do Programa de Atenção Integral às Famílias (PAIF).

O PAIF valoriza as heterogeneidades, particularidades e diversidade de cultura do grupo familiar, considerando os diversos arranjos familiares existentes e partindo do pressuposto que são funções da família: prover a proteção e socialização dos seus membros; constituir-se como referência moral e afetiva; ser mediadora das relações dos seus membros com outras instituições sociais e com o Estado. O PAIF trabalha com os recursos simbólicos e afetivos do grupo familiar e sua disponibilidade para assumir tais atribuições.

Deve ainda, articular os serviços de proteção especial garantindo a efetivação dos encaminhamentos necessários, sendo o Centro de Referência da Assistência Social – CRAS, a porta de entrada dos usuários e responsável pelos encaminhamentos a outros órgãos de assistência.

A Proteção Social Especial é uma modalidade de atendimento às famílias e indivíduos que se encontram em situação de abandono, maus tratos físicos e psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras.

Para a coordenação da Proteção Especial, há o Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS, o qual visa a orientação e o convívio sociofamiliar e comunitário, além do encaminhamento aos serviços. A Proteção Especial, neste caso, difere-se da Proteção Social Básica por sua complexidade, ao tratar de atendimento dirigido a situações de violação de direitos e da lei.

O CREAS presta os seguintes serviços: Serviço de Orientação e Apoio Sócio-familiar; Plantão Social; Abordagem de Rua; Cuidados no domicílio; Serviço de Habilitação e Reabilitação de pessoas com deficiência na comunidade e Medidas sócio educativas em meio

aberto (Prestação de Serviços á comunidade e Liberdade Assistida), prevista no Estatuto da Criança e do Adolescente.

Para os caso complexos tem-se o Serviço de Proteção Especial de Alta Complexidade, o qual prioriza a construção de novos modelos de atenção ou abrigamento dos indivíduos que não contam com a proteção e cuidados da família, em contraposição aos antigos abrigos, orfanatos e asilos.

Historicamente, crianças, adolescentes, pessoas com deficiências e idosos, a título de proteção ou afastamento do convívio social, eram abrigados em grandes instituições, onde permaneciam por longo tempo ou a vida inteira. Para a população em situação de rua, hoje são priorizados os serviços que possibilitam a organização de um novo projeto de vida, a aquisição de novas referências na sociedade e a conscientização dos direitos e deveres de cidadania.

São exemplos de serviços de proteção de alta complexidade o atendimento Integral Institucional, Casa Lar, República, Casa de Passagem, Albergue, Família Substituta e Família Acolhedora as Medida sócio educativa restritas e privativas da liberdade, previstas no Estatuto da Criança e do Adolescente (semi-liberdade, internação provisória e sentenciada) e Trabalho protegido.

Pela qualificação demográfica, o SUAS deve ter ações de proteção básica na totalidade dos municípios brasileiros. Já as ações de proteção especial devem ser estruturadas pelos municípios de médio e grande porte e pelas metrópoles. Assim, os municípios de pequeno porte devem contar com esses serviços mais complexos em âmbito regional, mediante a prestação pela esfera estadual ou por consórcios intermunicipais.

Também há de se considerar que o financiamento da Seguridade Social está previsto no art. 195, da Constituição Federal de 1.988. Ele determina que, através de Orçamento próprio, as fontes de custeio das políticas de Seguridade Social Saúde, Previdência e Assistência Social – devem ser financiados por toda a sociedade, mediante a recursos provenientes dos orçamentos da União, dos Estados, do Distrito Federal, através do fundo proveniente das contribuições sociais.

Segundo o Sistema Único da Assistência (2006, p.15) é importante para que ocorra transformação na realidade:

- Participação de toda a sociedade;
- De forma direta e indireta;
- Nos orçamentos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- Mediante contribuições sociais;

- Do empregador, da empresa e da entidade e ela equiparada na forma da lei, incidentes sobre: a folha de salários e demais rendimentos do trabalho pagos ou creditados, a qualquer título, à pessoa física que lhe presta serviço, mesmo sem vínculo empregatício; a receita ou faturamento; o lucro;
- Do trabalhador e dos demais segurados da previdência social;
- Sobre a receita de concursos de prognósticos;
- Do importador de bens ou serviços do exterior ou de quem a lei a ele equiparar.

Portanto, o financiamento dos benefícios se dá de forma direta aos beneficiários e o financiamento da rede sócio assistencial do SUAS se dá mediante aporte próprio e repasse de recursos fundo a fundo. Isto quer dizer repasse automático do Fundo Nacional para os Fundos Estaduais, Municipais e do Distrito Federal para financiar os serviços – além do repasse de recursos específicos em cada esfera de governo, para projetos considerados relevantes. Ou seja, a rede de serviços socioassistenciais deve contar com a previsão de recursos das três esferas de governo, em razão da co-responsabilidade estabelecida para proteção social brasileira.

A Assistência Social, como já abordado aqui, é uma política recente, voltada para a garantia de direitos e promoção do desenvolvimento humano e social. Historicamente, as ações de assistência social configuram-se mais como doação e tutela, reforçando nos usuários postura dependente e frágil.

Assim, viabilizar e potencializar a participação dos usuários é ação transformadora, que terá que ser motivada, envolvendo um processo de capacitação e formação política dos sujeitos da Assistência Social, bem como a produção de metodologia apropriada a essa participação.

Este é um momento histórico para a Política de Assistência Social e assim se deve concebê-la, ensejando todos os esforços na sua operacionalização. Trata-se, portanto, de transformação em ações diretas os pressupostos da Constituição de 1988 e da LOAS, por meio de definições, de princípios e de diretrizes, que nortearão sua implementação, cumprindo uma urgente, necessária e nova agenda para a cidadania no Brasil.

A Lei Orgânica da Assistência Social preconiza em suas diretrizes a descentralização político-administrativa das decisões e ações referentes à política de Assistência às famílias e comunidades, com um sistema capaz de atender as demandas de proteção e inclusão social.

As ações básicas destinadas ao

grupo familiar no âmbito da Política de Assistência Social são: Serviços de pronto atendimento assistencial; Serviços comunitários de apoio psicossocial, cultural e advocatício; Complementação da renda familiar e Programas de geração de emprego e renda.

Esses conjuntos de serviços valem-se de processos e estratégias de fortalecimento emancipatório. Tais processos visam desenvolver a auto-estima, a capacidade de autodeterminação e o fortalecimento do grupo familiar para processar seu cotidiano.

O processo de empoderamento envolve uma articulação com serviços, que variam com as demandas principais: saúde, habitação, cultura, educação, sendo um processo de integração na luta para amenização das desigualdades.

Os programas voltados à família, em geral focalizam a mulher, sendo atributo dela cuidar e zelar pelo grupo familiar.

Entretanto, deve-se repensar políticas, programas e serviços de proteção para as famílias, de modo que possam contribuir, de forma a adquirir a autonomia, rompendo com um histórico de instabilidade e inferioridade.

Com a implantação do Sistema Único da Assistência ocorrem transformações na vida das famílias atendidas pelos programas e projetos sociais, fortalecendo a autonomia dos sujeitos, intervindo para qualificação profissional e a emancipação das famílias, por isso faz, necessário, no próximo item, abordar a família e suas alterações para melhor contribuir com a autonomia dos mesmos.

### **3 CONTEXTUALIZANDO A FAMÍLIA HOJE E SUAS ALTERAÇÕES.**

#### **3.1 Historiando os modelos de família.**

A natureza das relações dentro de uma família vai se modificando através do tempo, o aspecto mais problemático de evolução da família está ligado ao questionamento da posição das crianças como “propriedades” dos pais e a posição econômica da mulher na família.

De fato, não se pode mudar a instituição familiar sem que toda sociedade mude também, a modificação na família implicará nos rígidos papéis de esposa, mãe ou prostituta os únicos atributos a mulher.

A família, como toda instituição social, apresenta aspectos positivos, enquanto núcleo afetivo, de apoio e solidariedade, as relações família se mantem, mas seu contato afetivo se empobrece, e se tem mais contato com pessoas de fora, amigos, vizinhos, colegas de trabalho do

que com os parentes, sendo o contato com a família limitado a ligação telefônica.

Apesar dos conflitos, a família, no entanto, é “única” em seu papel determinante no desenvolvimento da sociedade, da afetividade e do bem-estar físico dos indivíduos, sobretudo durante o período da infância e adolescência.

Segundo Barker (1996, p.18) houve modelos diferenciados de família primitiva que, no entanto, invariavelmente eram grupos sociais numerosos, complexos e localizados. Na maior parte dos modelos, para a caracterização da família importava muito menos a consangüinidade, que o comum interesse gregário, como a mútua proteção e a segurança. O parentesco praticamente identificava-se com a unidade de culto, com costumes mais místicos, quase mágicos, que naturais. Um determinado poder que internamente lhe servia como divindade protetora, externamente se prestava a identificar sua origem perante outros grupamentos.

Sucediam-se ou conviviam em diferentes espaços e tempos a poligamia e a poliandria, o matriarcado e o patriarcado, as uniões obrigatórias entre parentes ou o incesto como tabu. Com o passar dos séculos o mundo foi conhecendo renovados modelos da família arcaico, sempre diferenciados, conforme os variados quadrantes, mas quase sempre concentrando grande soma de poderes, como na Grécia e em Roma. Cultuavam as micro-religiões, a família tinha o seu próprio culto tal como a sua justiça e costumes.

Declara Bastos (2000, p. 86) que a família brasileira guardou as marcas de suas origens: da família romana, a autoridade do chefe de família; da família medieval, o caráter sacramental do casamento e da família lusa, a solidariedade. Assim, a submissão da esposa e dos filhos ao marido, tornando o homem o chefe de família (que o novo princípio constitucional da igualdade não conseguiu sepultar), encontra a sua origem no poder despótico do poder familiar romano. Entretanto, o caráter sacramental do casamento advém do Concílio de Trento, Famílias alternativas.

Áries (1981, p. 189) pontua que no corre-corre do dia-a-dia, e na fuga da violência urbana, o lar é o breve refúgio da família, encolhida para o fundo dos próprios limites como grupo social formado pelo(s) genitor(es) e sua prole e que tende a se resumir apenas aos consangüíneos e aos afins moradores numa mesma casa. E, pelo que se percebe dos desenhos e testes psicológicos de crianças e jovens, consideram-se como membros da família, também os ditos tios e tias - os companheiros - nas uniões informais, mais a babá e/ou a velha empregada da casa. São, afinal, tidos como familiares uns pelos outros, e dentro daquela realidade, tão só as pessoas que transmitem uma real sensação de parentesco. Sensação cada vez mais inexistente entre colaterais residentes em lugares diversificados. Este é um fenômeno social emergente com

ênfase no ocidente, onde o problema é agravado por um egoísmo crescente no ditado “parente é carne no dente”, conceituando-o como pessoa que serve só para incomodar. Cresce, aqui, a tendência do afastamento de quem, por exemplo, dá despesas ou trabalho, excetuados os filhos, assim mesmo enquanto jovens. Aqui o amor, respeito aos ascendentes idosos, não conta com a força da tradição - quase tabu – do respeito reverencial dos povos orientais pelos seus anciãos. Isso vai se transformando em costume na medida em que se banaliza, tal como vem ocorrendo em muitas famílias financeiramente abonadas. Nestes casos acontece verdadeiro divórcio entre pais mais velhos e seus filhos independentes que procuram morarem cada vez mais distantes, por considerá-los caretas, coroas intrometidos ou ultrapassados. Quando não é dos filhos a iniciativa de sair da influência dos pais/sogros, esta tem passado a ser, de maneira também crescente, dos velhos pais que deixam a companhia dos seus para preservar a própria independência pessoal, muitas vezes em residências comunitárias de idosos, resorts especializados ou apart-hotéis específicos.

Entretanto, Saveli (1993, p.234) afirma que a crescente conquista do espaço social pelas mulheres, acentua ainda mais a crise masculina, uma vez que, ao ocupar esferas sociais, antes exclusivamente masculinas, expõe uma ruptura no modelo hegemônico do poder do macho, levando-o a uma busca incessante do seu papel viril. Nesse contexto de conflito masculino e conquistas femininas várias instituições sociais são transformadas, entre estas a família, que ao perder o seu caráter tradicional, assume um modelo denominado de moderno, no qual "a família hierárquica com papéis bem definidos quanto a gênero e geração" é substituída por "uma família igualitária, onde os papéis e atribuições de gênero e geração estariam com seus contornos cada vez mais diluídos." É nesse mesmo momento que se percebe o aumento do número de pais separados, e mães solteiras, bem como a presença de casais homossexuais, que ao desenvolverem suas atividades profissionais, assumem a responsabilidade de criar filhos fora do padrão tradicional da família mononuclear, conhecidas como famílias homoafetivas.

Carmo (1994, p.12 - 30) considera também que na família ocorrem vários tipos de mudanças, gerando novos arranjos familiares, sendo considerado como arranjos familiares comunidades hippies, anarquistas, religiosos, místicos, são pessoas independentes dos laços sanguíneos.

Também descreve Maia (1998, p.10) a família gay é uma modalidade que ora ganha maior visibilidade. O espaço aberto pelas novas formas de constituição familiar, as várias

formas de produção independente, bem como a possibilidade de adoção por parte de pessoas solteiras expõe arestas para que homens e mulheres homossexuais assumam a maternidade e a paternidade, de acordo com os seus ideais. Essa forma de união torna-se mais polêmica quando o modelo tradicional familiar questiona quais os princípios morais que serão utilizados para educar as crianças, membros desta relação. Como ela irá compreender sua família constituída por dois homens ou duas mulheres, quando a grande maioria encontra-se representada por um homem e uma mulher? As respostas a esses questionamentos e vários outros existentes, começam a ser expressas a partir das experiências bem sucedidas, onde casais gays educam suas crianças e lhes proporcionam um ambiente tão saudável quanto, ou melhor, do que os oferecidos por vários casais heterossexuais.

Maia (1998, p.12, apud MAZZARO, 1998, p 10) afirma que:

Nada impede que casais homossexuais eduquem com sucesso uma criança, pois "de acordo com a psicanálise, a função materna e paterna são exercidas pela linguagem. (...) Mas qualquer pessoa, independente do sexo biológico pode suprir essa carência."

Apesar de tantas mudanças a família não escapa da imposição de certas normas, leis, usos, costumes, preceitos religiosos, e ainda muitos consideram família como: pai, mãe e filhos, por que para educação dos filhos o importante é suprir suas carências independentemente do sexo. No entanto, diante de tantas alterações a família hoje é considerado um grupo de pessoas com afinidades. Prado (1985, p.15) lembra também que a família no mundo contemporâneo possui certas motivações de caráter político ou ideológico, que se impõem como uma tentativa revolucionária de recusa aos sistemas sócio-econômicos e morais em vigências, assimcomo as formas de produção e consumo.

Pode-se ressaltar que em alguns países a família poligâmica existe até hoje, de forma institucionalizada, em algumas culturas, um homem vive maritalmente com várias mulheres ao mesmo tempo, que lhe prestam serviços, além de dar-lhe filhos. Em geral, a poligamia institucional só é acessível ao homem pertencente ao grupo dominante, aquele que tem poder (bens, dinheiro e prestígio, aquele que manda nos outros), a primeira esposa tem um

poder hierárquico superior à segunda, assim sucessivamente, e os respectivos filhos moram em uma única residência, mas separada. No entanto, a Constituição Federal em seu artigo 226 declara: “A família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado”, independente do tipo de família todos possuem proteção. Afonso & Figueiros (1995, p. 35) aponta que:

(...) É preciso enxergar na diversidade, não apenas os pontos de fragilidade, mas também a riqueza das respostas possíveis encontradas pelos grupos familiares, dentro de sua cultura, para as suas necessidades e projetos. Assim, encontramos formas diferentes de conjugalidade, arranjos individuais coletivos de cuidados.

Como se percebe a família tem especial proteção do Estado, sinaliza para a garantia de oportunidades para que exerça suas funções sociais, políticas e econômicas. Este reconhecimento, mais do que reafirma a importância da família na estrutura e organização da sociedade, visa impedir que ela seja relegada a um lugar secundário nas políticas sociais e nos serviços de proteção social.

Portanto, é na família que se encontra as potencialidades protetivas, independente do tipo de família a partir do contexto social em que se vive, respeitando as diferenças, porém quando esta não consegue garantir a proteção aos seus é então que entra o trabalho do Serviço Social, sendo assim iremos elaborar este assunto a seguir.

### **3.2 Perpassando pela História do Serviço Social e sua Importância junto à Política de Assistência Social.**

O Serviço Social surge da emergência da questão social no conjunto das expressões da questão social, econômica e cultural, ou seja, problemas da sociedade capitalista madura, do antagonismo entre o Capital e o trabalho. Para compreensão do desenvolvimento da profissão, deve-se percorrer a história do Serviço Social nos anos 30, quando a burguesia se volta para o lado social através de ações filantrópicas, para diminuição da pobreza, tendo como referência o Serviço Social Europeu. Entretanto, percebe-se na história que a emergência e institucionalização do Serviço Social como especialização do trabalho ocorre nos anos 20 e 30, sob influência católica européia. Com ênfase nas idéias de Mary Richmond e nos fundamentos

do Serviço Social de Caso, a técnica está a serviço da doutrina social da Igreja, entretanto, a profissão de assistente social surgiu no Brasil na década de 1930.

Declara Iamamoto (2000, p18.) a idéia de que o Serviço Social:

Como profissão inscrita na divisão do trabalho o Serviço Social surge como parte de um movimento social mais amplo, de bases confessionais, articulado á necessidade de formação doutrinária e social do laicato, para uma presença mais ativa da igreja católica no “Mundo Temporal”, no início da década de 30.

Entre os anos de 1930 a 1945, coincidindo com dois grandes fatos políticos e sociais: a Segunda Guerra Mundial (Europa) e o período do Estado Novo (Brasil), os modelos europeus não se enquadravam na realidade brasileira e fizeram com que o Serviço Social fosse assistencialista, caritativo, missionário e beneficiênte.

A primeira instituição pública importante, também criada por decreto-lei, na área de Assistência Social, foi a Legislação Brasileira de Assistência, nascida em 1942 com o objetivo de progredir o Serviço Social.

Ressalta-se que o aumento das questões sociais leva o Estado brasileiro a abrir espaço para a inclusão no funcionalismo público de Assistentes Sociais, que passaram a atuar em políticas públicas de Saúde e Previdência Social. Em 1944, a portaria nº 25, de 8/04/1944, do Conselho Nacional de Trabalho (CNT), implantou em todos os Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAPS) a participação do Serviço Social. Ainda nos anos 40 e 50 o Serviço Social brasileiro recebe influência norte-americana, neste período há o início das práticas de Organização e Desenvolvimento de Comunidade, além do desenvolvimento das peculiares abordagens individuais e grupais, a profissão se desenvolve através do “Serviço Social de Caso”, “Serviço Social de Grupo” e “Serviço Social de Comunidade”.

As escolas que existiam nesta época, apesar do pouco desenvolvimento ainda do Serviço Social, em Pernambuco (1940); no Paraná (1944); no Rio Grande do Sul e no Rio Grande do Norte (1945). Em 1949, já existiam quinze (15) escolas de Serviço Social no Brasil.

Entre os anos de 1945 a 1958, acompanhando o desenvolvimento da tecnologia moderna, científica e cultural houve maior intercâmbio entre o Brasil e os Estados Unidos. Os

profissionais conscientizaram-se da necessidade de criar novos métodos e técnicas adaptadas á realidade brasileira. O curso superior de Serviço Social foi oficializado no país pela lei nº 1889 de 1953. Em 27 de agosto de 1957, a Lei 3252, juntamente com o Decreto 994 de 15 de maio de 1962, regulamentou a profissão.

Neste período as entidades assistenciais em São Paulo passaram a contar com o trabalho profissional de assistentes sociais, que se profissionalizaram para prestar atendimento adequado. Os conceitos de 'Serviço Social' tornaram-se diretrizes centrais nestas entidades, e também definiram uma crítica ao modelo de caridade, no qual os diretores filantropos recebiam pessoalmente os necessitados.

A segunda metade dos anos 1960 marca, na maioria dos países em que o Serviço Social já se institucionalizara como profissão, uma conjuntura de profunda erosão das suas praticas tradicionais.

A partir da década de 1960 até hoje, caracterizado pelo movimento de reconceituação e tendo como marco referencial à procura de um modelo teórico- prático para a realidade. O Serviço Social fundamenta sua teoria nas Ciências Sociais, para se inserir nos fenômenos em transição, procurando capacitar o homem para que lute, construa e contribua para as reformas sociais.

Nos anos 60 a implantação do Serviço Social, com suas críticas ao modelo de caridade, à sobreposição de funções entre as várias entidades e à falta de sistematização técnica, levou à criação, na comunidade judaica, do Serviço Social Unificado, em 1966, uma tentativa de estabelecer uma rede assistencial que integrasse as entidades assistenciais e inúmeros serviços assistenciais promovidos.

De 1960 para 1970 foi direcionada uma crítica geral ao Serviço Social tradicional, a pratica empiristas, reiterativas, paliativas e burocratizadas, visava enfrentar as incidências psicossociais da “questão social” sobre indivíduos e grupos, sempre pressuposta a ordenação capitalista da vida social como um dado factual ineliminável.

Faleiros (1987, p. 51) pontua que:

A ruptura com o Serviço Social Tradicional se inscreve na dinâmica de rompimento das amarras imperialistas, de luta pela libertação nacional e de transformação da estrutura capitalista excludente, concentradora e exploradora.

Ao longo da década de 60/70 a prática profissional se mostra vinculada aos interesses das classes populares, além da preocupação de buscar critérios alternativos de caráter teórico, metodológico e interventivos por conta das mudanças históricas ocorridas.

Iamamoto (2004, p. 19) considera que:

A premissa é que o atual quadro sócio- histórico não se reproduz a um pano de fundo para que se possa, depois, discutir o trabalho social. Ele atravessa e conforma cotidiano do exercício profissional do Assistente Social, afetando suas condições de trabalho, assim como as condições de vida da população usuária dos serviços sociais.

Diante disto, o Assistente Social deve agir com responsabilidade e competência em seus atos, pois no mundo competitivo que se vivencia, não há lugar para profissionais que não possuem compromisso com os usuários e nem tem consciência da responsabilidade de seus atos, e o que eles podem causar.

Nos anos 70 há um movimento de renovação na profissão, que se expressa em termos tanto da reatualização do tradicionalismo profissional, quanto de uma busca de ruptura com o conservadorismo. O profissional amplia sua atuação para as áreas de pesquisa, administração, planejamento, acompanhamento e avaliação de programas sociais, além das atividades de execução e desenvolvimento de ações de assessoria aos setores populares. E se intensifica o questionamento da perspectiva técnico-burocrática, por ser esta considerada como instrumento de dominação de classe, a serviço dos interesses capitalistas.

Com os “ventos democráticos” dos anos 80, inaugura-se o debate da Ética no Serviço Social, buscando-se romper com a ética da neutralidade e com o tradicionalismo. Assume-se claramente no Código de Ética Profissional, aprovado em 1986, a ideia de “compromisso com a classe trabalhadora”.

Nos anos de 1990, se verificam no âmbito do Serviço Social os efeitos do neoliberalismo, da flexibilização da economia e reestruturação no mundo do trabalho e a retração dos direitos sociais. O Serviço Social amplia os campos de atuação, passando a atuar no chamado terceiro setor, nos Conselhos de Direitos e ocupa funções de assessoria entre outros. Discutindo a sua instrumentalidade na trajetória profissional, significa o uso do

instrumental técnico-operativo e cria novos instrumentos, como mediação para o alcance das finalidades, na direção da competência ética, política e teórica, vinculada à defesa de valores sócio-cêntricos e emancipatórios. Partindo do pressuposto da necessidade da capacitação continuada, o Serviço Social busca a ultrapassagem da prática tecnicista, pretensamente neutra, imediatista ou voluntarista.

Em 2000, esta conjuntura provoca novas disputas em torno da questão social e do papel a ser cumprido pelas políticas sociais, esse elemento aponta para a necessidade de fortalecer o projeto ético-político profissional, o qual estava sendo construído pela categoria há mais de três décadas.

Atualmente, o Serviço Social se encontra como uma profissão interventiva, buscando diminuir as disparidades sociais. Quem regulamenta a profissão no Brasil é o Conselho Federal de Serviço Social e os respectivos Conselhos Regionais.

Tem como objetivo a contribuição para a construção de uma ordem social, política e econômica pelo menos diferente da atual. Reconhece nas determinantes estruturais e nas dificuldades da realidade social, os limites e as possibilidades do trabalho profissional, rebelando-se contra os problemas das injustiças, que afetam os desamparados socialmente.

O Serviço Social hoje percebe que o próprio mercado demanda um trabalho na execução e formulação de políticas exigindo uma ruptura com a atividade apenas burocrática e rotineira, para tanto requer um profissional competente para propor projetos e programas e defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e funções profissionais.

Portanto, na contemporaneidade é exigida do Assistente Social qualificação, competência, e acima de tudo, um profissional crítico e pesquisador, para intervir nas alterações da sociedade com criatividade, criando possibilidades para emancipação dos sujeitos atendidos pela política de Assistência Social.

As ações de cada profissional devem estar respaldadas nos onze princípios do Código de Ética, efetivando o Projeto Ético Político do Serviço Social com responsabilidade para que ocorram transformações significativas no mundo contemporâneo, é com este compromisso que o Núcleo de Apoio Sócio familiar desenvolve suas ações.

### **3.3 Apresentação do Núcleo de Apoio Sócio Familiar e seus respectivos serviços e os programas sociais existentes.**

O Núcleo de Apoio Sócio Familiar – instituto NAF do Parque Jaraguá, localizado na cidade de Bauru e no Estado de São Paulo foi concretizado através de uma parceria realizada entre a Fundação Toledo e SEBES, sua inauguração ocorreu no ano de 2000, cuja administração é da Fundação Toledo sendo esta uma entidade de caráter filantrópico, sem fins lucrativos, é de natureza mista.

O NAF tem como finalidade à prestação de serviços e ações sócio assistenciais no território para atender as famílias em situação de vulnerabilidade social, a fim de garantir a efetivação dos direitos sociais possibilitando-lhes condições para emancipação e autonomia.

Sua área de abrangência atinge os bairros da região noroeste da cidade, considerados pelo município de Bauru como “bolsões da pobreza”, sendo os bairros: Santa Edwirges, Jardim Eldorado II, Fortunato Rocha Lima, Bauru 16, Nova Esperança, Favela São Manuel, Núcleo 9 de julho, Parque Jaraguá, Parque Roosevelt, Jardim Petrópolis, Bela Vista, Gerson França, Vânia Maria, Vila Quaggio, Alto Alegre, Jardim Marise, Vila Camargo, Bom Jesus, Jardim Andorfato, Parque Primavera, Vila Lemos e Santa Fé.

O foco do trabalho deste instituto é contribuir com a ampliação dos serviços já existentes e articulação de novos serviços, buscando a transformação metodológica dos atendimentos individuais para a construção de metodologias de trabalho grupal com centralidade na família.

A área de atuação do instituto é a Assistência Social à família, adolescente e idoso sendo o trabalho desenvolvido pela Assistente Social improdutivo, pois não visa lucro.

Devido à nova promulgação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS no ano de 2007 o instituto se enquadra na rede de proteção social básica, pois atende famílias em situação de risco, vulnerabilidade e exclusão social.

O Instituto Naf Jaraguá atende o núcleo familiar com foco no adolescente e idoso com os seguintes serviços: Pronto Atendimento Social atende famílias vulneráveis encaminhadas pelo CRAS, através de entrevista no instituto, com abertura e atualização de prontuários e visita domiciliar, para melhor conhecer a realidade vivenciada pelas famílias, as quais quando interessadas, são encaminhadas para os cursos de Preparação Para o Trabalho e Renda, nos quais aprendem atividades artesanais como bordado, artesanato, corte e costura, pintura, massa caseira, tear entre outros. Tais atividades têm como objetivo possibilitar a emancipação dos sujeitos, pois podem contribuir nas despesas da família.

Entretanto, quando necessário, ocorre o fornecimento dos benefícios benéficos emergenciais, e o principal objetivo do programa é a emancipação da família.

Também há o curso de Preparação para Busca do 1º Emprego, o qual atende

adolescentes de 15 a 17 anos, realizado três vezes por semana, durante um ano, com curso de informática e noções de como se vestir, se portar em uma entrevista e no final do curso é oferecido aos adolescentes estágio em empresas de Bauru, podendo até haver contrato de trabalho. Ressalta-se que os mesmos também recebem acompanhamento da Assistente Social e Psicóloga.

Para os idosos atendidos é oferecido o Centro de Convivência do Idoso - CCI, que lhes oferece uma melhor qualidade de vida, através de curso de informática, passeios, palestras entre outros, tendo como foco o convívio com outras pessoas, trabalhando a auto-estima para que esses se sintam importante e úteis.

O Serviço Social no Instituto caracteriza-se em um trabalho interdisciplinar com as demais profissões, na elaboração e execução de programas que venham atender as necessidades da população usuária, com vistas nas demandas apresentadas. Percebe-se que o Serviço Social é uma profissão interventiva que trabalha com as expressões da questão social sendo: abandono, negligência, fome, pobreza, desemprego, exclusão, desigualdade e vulnerabilidade social.

O Assistente Social desenvolve seu trabalho, sempre pautado no Projeto Ético Político, intervindo nas necessidades sociais da população usuária, para a transformação da realidade, e garantia dos direitos sociais e políticos para efetivação da cidadania, através do atendimento e dos serviços prestados a comunidade, na implantação e gestão de políticas sociais, trabalhando assim os valores dos usuários; possibilitando aos mesmos uma reflexão da realidade, efetivando ações que visem a transformação da realidade vivenciadas pelas famílias, intervindo diretamente na amenização das desigualdades sociais e efetivando os direitos, através da implantação de programas sociais.

Portanto, o Assistente Social atua em diferentes programas sociais oferecidos à comunidade, e também um instrumento desenvolvido pelos governantes para amenização das desigualdades sociais vivenciadas pela população. Sendo assim, o Assistente Social possui compromisso e competência para trabalhar as demandas evidenciadas no cotidiano, através do enfrentamento das expressões da questão social como: pobreza, saúde, educação, habitação, alimentação entre outras, a fim de amenizar as desigualdades sociais enfrentadas pela população que se encontram em situação de vulnerabilidade social.

Ressalta-se a existência de vários programas sociais e sua importância para o desenvolvimento da população, não apenas no instituto, mas em outras entidades espalhadas pelo Brasil.

São exemplos de programas sociais existentes, criados pelos governantes o Programa

Bolsa Família (PBF) é um programa de transferência direta de renda com condicionalidades, que beneficia famílias em situação de pobreza (com renda mensal por pessoa de R\$ 60,01 a R\$ 120,00) e extrema pobreza (com renda mensal por pessoa de até R\$ 60,00), de acordo com a [Lei 10.836, de 09 de janeiro de 2004](#) e o [Decreto nº 5.749, de 11 de abril de 2006](#). O PBF integra o [FOME ZERO](#), que visa assegurar o direito humano à alimentação adequada, promovendo a segurança alimentar e nutricional e contribuindo para a erradicação da extrema pobreza e para a conquista da cidadania pela parcela da população mais vulnerável à fome;

O Projeto Gerassol criado em 1997, atua junto ao movimento social, na perspectiva de geração de trabalho e renda e de fortalecimento da economia solidária, a exemplo da Cooperativa Artesãos, composta por mulheres e voltada para produção de bonecas negras; Programa de Erradicação ao Trabalho Infantil

– PETI (Estadual) é direcionado às Famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social devido a pobreza, e que tenham crianças menores de 16 anos envolvidas em situação de trabalho infantil e risco social; O programa fortalecendo a família é um convênio desenvolvido pelo Governo do Estado desenvolvido com as famílias do Programa Renda Cidadã, baseado na inclusão social através de atividades profissionalizantes visando à geração de renda, o Programa SOS bombeiros, como resgate a cidadania (Botucatu), a execução do projeto é feita pela Secretaria Municipal de Assistência Social, em parceria com o Corpo de Bombeiros de Botucatu, Creche e Berçário Criança Feliz e Secretaria Estadual de desenvolvimento social. O projeto atende 60 crianças de 10 a 15 anos, consideradas em risco social. Serão desenvolvidas atividades culturais, esportivas e sócio-educativas em dois blocos de 30 adolescentes cada, divididos em dois períodos (manhã e tarde).

. Entretanto percebe-se a importância do Centro de Referência da Assistência Social – CRAS, sendo ele a porta de entrada dos usuários que necessitam de atendimento, e também responsável por encaminhar os mesmos a rede de serviços oferecidos pela Política de Assistência, a fim de garantir a efetivação dos direitos.

Dessa forma, verifica-se que hoje os programas sociais estão voltados às famílias, independentemente dos arranjos familiares, pois se acredita na inclusão social com a emancipação dos sujeitos.

## **4. ANALISE DOS DADOS**

### **4.1 Metodologia de Estudo**

Esse estudo tem como objetivo avaliar o projeto pronto atendimento social, desenvolvido no Núcleo de Apoio Sócio Familiar- NAF IX de julho, situado no parque Jaraguá, no período de fevereiro a outubro de 2.008.

O desenvolvimento do trabalho se iniciou a partir de pesquisa bibliográfica e exploratória para elaboração de uma hemeroteca, cujo foco foram: Famílias vulnerabilizadas e suas respectivas dificuldades, publicados em artigos de jornais, revistas e internet, e em seguida, elaborou-se um fichamento bibliográfico de vários livros sobre o tema, para proporcionar maior subsídio teórico e conhecimento mais aprofundado sobre o estudo.

Posteriormente, realizou-se a elaboração do projeto de pesquisa, estabelecendo-se como objetivo geral: Avaliar a eficiência do projeto Pronto Atendimento Social para os usuários, bem como o papel do assistente social na emancipação desses sujeitos, e os objetivos específicos, são: Identificar a importância do projeto Pronto Atendimento Social às famílias atendidas; Evidenciar o envolvimento e desenvolvimento dessas famílias após a inserção nos cursos de qualificação profissional; Revelar a importância do Serviço social na emancipação desses sujeitos, os quais foram construídos a partir do problema: Qual é a eficiência do projeto pronto atendimento social;

A hipótese sugerida é que muitas famílias procuram o projeto pronto atendimento social para recebimento de benefícios mensalmente, pois concebem o Serviço Social como feitor de caridade (assistencialismo) como acontece em muitas igrejas.

Os benefícios são fornecidos em caráter emergencial, porém, o objetivo do Projeto Pronto Atendimento Social é a potencialização dos sujeitos e suas famílias, para isso são oferecidos os cursos de Preparação para o Trabalho e Renda, para que ocorra a emancipação das famílias atendidas, facilitando a capacitação e sua transformação. Sendo assim, acredita-se que o programa é eficiente, pois, provoca mudanças no contexto familiar, uma vez que emancipa os sujeitos quando são capazes de manter sua subsistência.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa exploratória, já que se pretende através do método qualitativo colher dados subjetivos dos sujeitos, através de entrevista, com base num formulário, cujas perguntas foram abertas e gravadas, sempre com autorização dos mesmos, para garantir a fidedignidade da fala dos participantes.

O projeto Pronto Atendimento Social tem como meta atender 100 famílias mensalmente, portanto, o universo da pesquisa foram aproximadamente 600 famílias atendidas de janeiro a junho de 2008.

A amostragem desta pesquisa é probabilística intencional simples, mas devido as dificuldades de comparecimento dos usuários para as entrevistas , a mesma acabou também sendo aleatória casual, pois passou a ser sujeito válido aqueles que se dispuseram a participar, tendo uma amostragem de 5% dessas famílias, totalizando assim, 30 famílias que utilizam os serviços prestados pelo Núcleo de Apoio Sócio Familiar, através do projeto Pronto Atendimento Social, das quais, alguns dos atendimentos, também houve a participação da estagiária.

O pré-teste foi aplicado com 6 sujeitos, para verificação do instrumental, quanto a eficácia no atendimento dos objetivos propostos na pesquisa, cuja aplicação demonstrou a eficácia do mesmo, não havendo necessidade de alteração.

Em seguida, para aplicação da pesquisa, foram enviadas convocações e realizados contatos telefônicos com os usuários, para comparecerem ao Núcleo de Apoio Sócio Familiar - NAF, solicitando a contribuição na aplicação da pesquisa, porém, alguns não compareceram, tendo então que se valer de alguns dos usuários do Centro de Referência da Assistência Social – CRAS, que se encontravam presentes, e que também são participantes do projeto Pronto Atendimento Social.

Aqueles que concordaram em participar, não tiveram dificuldades em responder os questionamentos feitos na entrevista, a qual teve uma duração mínima de vinte minutos.

Após aplicação da pesquisa de campo, elaborou-se o tratamento dos dados, os quais foram categorizados em eixos para facilitar a análise.

A análise dos dados empíricos levou em consideração os dados mais relevantes e significativos, e as teorias da fundamentação teórica da pesquisa, o que possibilitou uma demonstração explicativa, objetiva e clara dos objetivos propostos neste trabalho de conclusão de curso.

Finalmente, a análise possibilitou a elaboração da conclusão do trabalho e algumas sugestões para o campo.

## **4.2 Apresentação dos Resultados**

### **4.1.2 Importância do Projeto Pronto Atendimento Social para as famílias usuárias do Núcleo de Apoio Sócio-Familiar.**

Segundo Bank (2001) a palavra vulnerabilidade pode ser definida como a perda de bem-estar, sob normas socialmente aceitas pela sociedade, causadas por diferentes razões como:

perda de emprego, uma despesa não esperada, uma doença, uma recessão econômica, associada à ausência de instrumentos apropriados para gerenciá-la entre outras.

Sendo assim Wood (2003) e Beard (1998) salientam a importância de centrar em políticas de bem-estar não só sobre os indivíduos que estão em situação de pobreza e vulnerabilidade, pois muitas famílias pobres estão certamente vulneráveis e privadas de alguns bens e serviços.

Ressalta-se a importância das políticas públicas que são ações continuadas no tempo, financiadas, principalmente com recursos públicos, voltados para o atendimento das necessidades coletivas, sendo formas de articulação entre o estado e a sociedade.

Entretanto, percebe-se a necessidade de projetos sociais para enfrentamento dessa realidade, considerando os limites e as oportunidades para que ocorram as transformações, porém como planejamento, pois sabe-se que irá trabalhar com pouco recurso. Como os projetos são uma ferramenta importante para o enfrentamento das desigualdades sociais, deve haver articulação com a sociedade e o estado para captação de recursos, para melhorar cada vez mais o atendimento à população através dos projetos sociais.

A política de Assistência Social é um dos elementos necessários para a transformação da realidade vivenciada pelas famílias vulneráveis, para que tenham os mínimos necessários para a sobrevivência e o conhecimento dos direitos e deveres enquanto cidadão.

Faleiros (1991, p.42) aponta que:

As políticas sociais nem sempre são executada diretamente pelo Estado ou pelas agências estatais, mas por meio de convenio e contratos com empresas privadas que passam a oferecer os serviços financiados pelo Estado. Este é o caso de hospitais escolas e bancos.

Através das políticas públicas são realizados os projetos sociais que nascem do desejo de mudar a realidade, com ações estruturadas e intencionais de um grupo ou organização social, buscando medidas para transformar a realidade de seus usuários, daí percebe-se a importância de instituições como os Núcleos de Apoio Sócio-Familiar.

O Núcleo de Apoio Sócio Familiar – instituto NAF do Parque Jaraguá, localizado na cidade de Bauru e no Estado de São Paulo, concretizado através de uma parceria realizada entre a Fundação Toledo e SEBES no ano de 2000.

O NAF do Parque Jaraguá tem como finalidade à prestação de serviços e ações sócio

assistenciais no território para atender as famílias em situação de vulnerabilidade social, a fim de garantir a efetivação dos direitos sociais possibilitando-lhes condições para emancipação e autonomia, através de projetos como o Pronto Atendimento Social.

O Pronto Atendimento Social atende famílias vulneráveis encaminhadas pelo CRAS, através de entrevista no instituto, com abertura e atualização de prontuários e visita domiciliar, para melhor conhecer a realidade vivenciada pelas famílias, as quais, quando interessadas, são encaminhadas para os cursos de Preparação Para o Trabalho e Renda, onde aprendem atividades artesanais como bordado, artesanato, corte e costura, pintura, massa caseira, tear, entre outros. Tais atividades têm como objetivo possibilitar a emancipação dos sujeitos, pois, podem contribuir nas despesas da família.

Entretanto, quando necessário, ocorre o fornecimento dos benefícios como: Cesta básica, vale transporte, kit higiene e kit limpeza, ressaltando que estes são benéficos emergenciais, e o principal objetivo do programa é a emancipação da família, intervindo para minimização das expressões da questão social existentes, enfrentadas pelas famílias usuárias.

Dessa forma, verifica-se que hoje os programas sociais estão voltados às famílias, independentemente dos arranjos familiares, pois se acredita na inclusão social com a emancipação dos sujeitos.

Diante desse contexto neste estudo procura-se evidenciar a eficiência do projeto Pronto Atendimento Social, bem como os motivos que levaram os usuários a procurar o projeto relatam:

*Procurei o projeto porque perdi uma filha e fiquei muito para baixo, não tendo expectativa de vida e nem animo. Sim por causa do bom atendimento. (sujeito 1,18 ano, sexo: feminino).*

*Porque é gratuito e para mim seria difícil pagar, e porque precisamos de algo para pessoas de baixa renda. (sujeito 2, 38 anos, sexo: feminino).*

*Procurei, pois precisei de apoio psicológico e também participo do Centro de Convivência do Idoso – CCI, o projeto é bom, pois através da participação auxiliamos uns*

*aos outros nas dificuldades e também nos divertimos através dos passeios (Sujeito 20, 66 anos, sexo: feminino).*

*Procurei para pedir uma cesta básica, o projeto é bom, pois ajuda os usuários através dos cursos de preparação para o trabalho e renda – PTR e das reuniões do Centro de Convivência do Idoso-CCI (Sujeito 21, 59 anos, sexo: feminino).*

Percebe-se que procuraram o projeto em busca de apoio pessoal ou financeiro.

Ressalta-se alguns direitos sociais determinados pela Constituição Federal de 1988, em seu artigo 6º, que garante à população os direitos sociais como:

São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta.

Assim, todo cidadão brasileiro tem garantido pela Constituição Federal assistência, através das políticas públicas, as quais efetivam os direitos sociais, através de programas e projetos, interferindo para amenização das desigualdades sociais, vivenciadas pela população, e por essa razão os usuários buscam o projeto.

Ao procurarem o projeto, afirmam que esperavam um atendimento de qualidade que viabilizasse a transformação da realidade, como se comprova pelos depoimentos:

*Esperava um bom atendimento para que ocorressem mudanças em minha vida (sujeito 10, 33 anos, sexo: feminino).*

*Esperava que fizesse o curso na Cips ou Legião Mirim, não sabia que tinha aqui no NAF (sujeito 12, 15 anos, sexo: feminino).*

*Que atendesse a minha necessidade, e me fornecessem a cesta básica (sujeito 4, 56 anos, sexo: feminino).*

*Espero que através do curso de 1º emprego possa arrumar um emprego (sujeito 15,16 anos, sexo: feminino).*

Verifica-se que acreditam na possibilidade de transformação, porém não convictos de que as mudanças acontecem graças ao envolvimento de cada um, pois o Serviço Social faz a articulação necessária, mas a efetivação da transformação depende de cada um.

No entanto os usuários estão satisfeitos com o atendimento desenvolvido pelo projeto Pronto Atendimento Social, como-se observa pelos relatos:

*Gostei de tudo, pois o projeto me ajudou através dos cursos de dança, crochê e decopagem e por que converso sempre com as meninas (profissionais), (sujeito 1, 18 anos, sexo: feminino).*

*Gostei do atendimento e da maneira como sou ensinada nos cursos e da professora, eu não tenho nada para reclamar. (sujeito 2, 38 anos, sexo: feminino).*

*Gostei do atendimento e não tem nada que não gostei. (sujeito 3, 27 anos, sexo: feminino)*

*Gostei de tudo principalmente do tratamento realizado pelos profissionais aos usuários (sujeito 9, 19 anos, sexo: feminino).*

Fineza, tato, ausculta são qualidades imprescindíveis para o assistente social e estas são garantidas aos usuários conforme pontuam.

Através dos cursos, os usuários poderão se profissionalizar para competir com as exigências do mercado de trabalho e assim buscar seus objetivos e metas, superando a desigualdade e lutando para que ocorra a transformação em sua realidade.

Quanto à significância que esses cursos têm para os sujeitos, afirmam:

*O curso é importante sim, o meu objetivo era sair da depressão, por que hoje me sinto gente alegre e antes era muito raivosa e não gostava de ninguém, e então o medico me pediu para fazer algum curso se não a depressão ia me matar. (sujeito 1, 18 anos, sexo: feminino).*

*È importante sim, eu faço o curso de cabeleireiro e pretendo abrir um salão em minha casa para estar ajudando na renda. (sujeito 3, 27 anos, sexo: feminino).*

*Participo do curso de alfabetização para adultos, pois após aprender a ler posso fazer o curso de corte e costura (sujeito 4, 56 anos, sexo: feminino).*

*Eu vou fazer corte e costura, para poder trabalhar e ter uma renda e assim posso melhorar minha situação financeira (Sujeito 26, 43 anos, sexo: feminino).*

Nota-se que a importância dos cursos e, principalmente do Pronto Atendimento Social, para as famílias usuárias, está na inclusão social e transformação da situação de vulnerabilidade social, que as quais se encontram. Os programas e projetos como os em tela, os possibilitam lutar pela transformação e igualdade social, já que a constituição garante a todos os cidadãos igualdade perante a lei.

Daí a necessidade de articulação entre os programas de transferência de renda com os outros serviços sócio assistenciais, que atuam sobre a pobreza, para oferecer condições para a superação da exclusão social vivenciada pelas famílias.

#### **4.2 O Envolvimento e desenvolvimento proporcionado às famílias via projeto Pronto Atendimento Social.**

Nota-se através da pesquisa que muitos usuários buscam apenas um auxílio, para prover o sustento de sua família, para no mínimo ser cidadão com direitos á sobrevivência, entretanto,

com os objetivos do NAF é possível emancipar as famílias, através de ações que lhes garantam autonomia e desenvolvimento.

Spossati (2004, p.32) afirma que a LOAS exige:

As provisões assistências sejam prioritariamente pensadas no âmbito das garantias de cidadania sob vigilância do Estado, cabendo a este a universalização da cobertura e garantia de direitos e acesso para serviços sobre responsabilidade.

Conforme os objetivos do projeto, evidenciar se esse proporciona transformação na vida dos participantes, pontuam que:

*Eu acredito que o projeto pode trazer transformação sim, pois aprendendo no curso podemos ter uma renda e ajudar em casa (sujeito 4, 56 anos, sexo: feminino).*

*O projeto traz transformação sim, através da renda para o sustento de minha família (sujeito 6, sexo:feminino, 39 anos).*

*A transformação ocorre sim, pois os cursos ajudam as pessoas que passam necessidades (sujeito 15,16 anos, sexo: feminino).*

*O projeto através do curso traz transformação na vida dos usuários sim, financeiramente e para eu ter uma profissão (sujeito 10, 33 anos, sexo: feminino).*

Verifica-se que acreditam que estão se capacitando e através desta poderão transformar sua realidade.

Entende-se que a Política de Assistência trabalha para servir a todos, através de projetos e programas sociais, deve visar à transformação pessoal e social do indivíduo, melhorando sua qualidade de vida, respeitando as diferenças, garantindo a efetivação dos direitos, observa-se

que o trabalho realizado pelo projeto pode suprir as necessidades dos usuários, quando declaram:

*O projeto supriu sim, pois sempre que precisei me orientaram e o aprendizado é muito bom, e a cada dia aprendo mais. (sujeito 3, 27 anos, sexo: feminino)*

*Sim, o projeto supriu todas as minhas necessidades. Através da internação do meu filho dependente químico e da concessão da cesta básica (sujeito 4, 56 anos, sexo: feminino).*

*Sim, através do projeto me tornei uma pessoa comunicativa, extrovertida e minha auto-estima aumentou (sujeito 9, 19 anos, sexo: feminino).*

*Sim, através do projeto pude retirar a 2ª via dos documentos que consegui retirar (sujeito 11, 40 anos, sexo: feminino).*

Verifica-se que o projeto Pronto Atendimento Social desenvolvido pelo NAF Jaraguá está amenizando as dificuldades enfrentadas pelos cidadãos, suprimindo suas necessidades básicas e outras situações do cotidiano. Em um mundo capitalista, que só visa o lucro (mais valia), onde todos os programas sociais oferecidos pelo governos, são financiados pelos próprios trabalhadores, através do pagamento de impostos, porém sempre camuflado para parecer que os serviços e auxílios, garantidos por lei à população, pareçam favor, quando bem trabalhado possibilita a autonomia e desenvolvimento dos participantes.

Questionados se o projeto e os programas possibilitam melhor qualidade de vida, afirmam:

*Sim em todos os sentidos, pois devido à depressão não tinha animo nem para comer e tomar banho, não queria nada, e o medico falou a senhora e jovem e gente e deveria viver porque ainda tem dois filhos (sujeito 29, 53*

*anos, sexo: feminino).*

*Sim, através da compra de produtos para minha família  
(sujeito 6, sexo:feminino, 39 anos).*

*Sim, posso conhecer pessoas novas (sujeito 13, 15 anos,  
sexo: feminino).*

*Sim, pois vendemos os produtos e temos uma renda e  
também as pessoas gostam dos produtos que fazemos  
(Sujeito 18, 30 anos, sexo: feminino).*

A principal garantia da política de Assistência Social e a segurança da acolhida que opera para suprir as necessidades humanas que começam com o direito de alimentação, vestuário e abrigo.

A Política de Assistência também preenche a necessidade da segurança do convívio familiar e comunitário, melhorando a qualidade de vida de seus usuários, e nesse estudo específico evidencia-se procedimentos que valorizam o desenvolvimento de convivência, o desenvolvimento pessoal e econômico dos participantes.

#### **4.2.1 A importância do Serviço Social no projeto Pronto Atendimento Social.**

O Serviço Social é uma profissão interventiva, que busca diminuir as disparidades sociais.

Tem como objetivo a contribuição para a construção de uma cidadania mais digna. Reconhece nas determinantes estruturais e nas dificuldades da realidade social, os limites e as possibilidades do trabalho profissional, rebelando-se contra as injustiças, que afetam os desamparados socialmente.

O Serviço Social hoje percebe que o próprio mercado demanda um trabalho na execução e formulação de políticas, que exigem uma ruptura com a atividade burocrática e rotineira. Para tanto requer um profissional competente para propor projetos e programas e defender o seu

campo de trabalho, suas qualificações e funções profissionais.

Assim, deve-se divulgar o Serviço Social, principalmente para o usuário, pois esse deve ter visibilidade mediante aqueles que o utilizam.

Ao saber se conhecem o trabalho desenvolvido pela Assistente Social no projeto, relatam:

*Eu creio que conheço, através das reuniões realizadas e dos cursos, pois sempre participei e fui bem atendida. (sujeito 3, 27 anos, sexo: feminino).*

*Conheço, pois através dele é que foi suprido minhas necessidades (sujeito 4, 56 anos, sexo: feminino).*

*Sim, conheci através do curso de 1º emprego e por ser voluntária do Núcleo do Apoio Sócio Familiar- NAF (sujeito 9, 19 anos, sexo: feminino).*

*Sim, conheci através de uma amiga e vim pedir os encaminhamentos ao PETI e Cips (sujeito 10, 33 anos, sexo: feminino).*

Na contemporaneidade é exigida do Assistente Social qualificação, competência, e acima de tudo, um profissional crítico capaz de intervir nas alterações da sociedade com criatividade, criando possibilidades para emancipação dos sujeitos atendidos pela política de Assistência Social.

As ações desse profissional devem estar respaldadas nos onze princípios do Código de Ética, efetivando o Projeto Ético Político do Serviço Social com responsabilidade, para que ocorram transformações significativas no mundo contemporâneo, é com este compromisso que o Núcleo de Apoio Sócio familiar desenvolve suas ações, o que garante que os usuários percebam a importância do projeto e reconheçam o trabalho do Assistente Social.

Quanto a opinião dos usuários sobre a importância do trabalho realizado pelo projeto

Pronto Atendimento Social afirmam:

*Sim é muito importante, pois através de um bate papo ou qualquer outra coisa aprendemos a cada dia. (sujeito 1, 18 anos, sexo: feminino).*

*È muito importante principalmente para as pessoas que precisam trabalhar e tem que fazer algum curso e não podem pagar. (sujeito 2, 38 anos, sexo: feminino).*

*Eu acho que é importante, pois temos dúvidas e não sabemos e aqui tem as pessoas que nos ensinam e ficamos bem informados. (sujeito 3, 27 anos, sexo: feminino).*

*Sim, porque muitas pessoas do bairro passam necessidade e nem sabem onde procurar (Sujeito 25, 38 anos, sexo: feminino).*

Percebe-se que o Serviço Social no Núcleo de Apoio Sócio-Familiar caracteriza-se em um trabalho interdisciplinar com as demais profissões, na elaboração e execução dos programas para atender as necessidades da população usuária, com vistas nas demandas apresentadas.

Entretanto, esta pesquisa tem o objetivo de avaliar o projeto Pronto Atendimento Social, evidenciar se os usuários gostariam que mudasse alguma coisa, afirmam:

*Não, para mim está ótimo porque gosto de todos. (sujeito 1, 18 anos, sexo: feminino).*

*Não para mim está sendo ótimo, pois minha irmã foi e está sendo bem atendida, e suas necessidades foram atendidas. (sujeito 2, 38 anos, sexo: feminino)*

*Gostaria que aumentassem o numero de cestas básicas fornecidas as famílias e também acabassem com a burocracia para o atendimento (sujeito 11, 40 anos, sexo: feminino).*

*Sim que o projeto atendesse um número maior de pessoas  
(Sujeito 20, 66 anos, sexo: feminino).*

Nota-se que para aqueles sujeitos que incorporam o papel do Serviço Social como mediador da efetivação da cidadania, acreditam que o que está sendo desenvolvido basta para seus interesses e necessidades.

Mas, vale ressaltar que ainda há aqueles sujeitos que não conseguem incorporar um programa social que os capacitem, dando-lhes autonomia, pois estão habituados a receber pronto, acabam no comodismo e quando precisam contribuir de alguma forma, não aprovam, como se verifica:

*Esperava que fosse melhor, pois temos que esperar o  
atendimento, devido ao grande numero de famílias (sujeito  
5, 39 anos, sexo: feminino).*

*Algumas necessidades sim e outras não, consegui o curso,  
mas não consegui a cesta básica (Sujeito 28, 24 anos,  
sexo: feminino).*

*Gostaria que as cestas básicas fossem fornecidas  
mensalmente (sujeito 4, 56 anos, sexo: feminino).*

*Gostaria que aumentassem o numero de cestas básicas  
fornecidas as famílias e também acabarem com a  
burocracia para o atendimento (sujeito 11, 40 anos, sexo:  
feminino).*

Destaca-se aqui o grande desafio que o Serviço Social possui ainda enquanto profissão, pois há aqueles que tem arraigados uma concepção de ajuda, não se sentem agentes de mudanças, querendo que lhes dêem pronto para continuarem no comodismo.

## **5. Conclusão e Sugestões**

O presente estudo tem como objetivo avaliar a eficiência do projeto Pronto Atendimento Social – PAS, do Núcleo de Apoio Sócio Familiar – NAF IX de julho, localizado no parque Jaraguá, para evidenciar a eficiência e eficácia do trabalho realizado pelo Serviço Social, para os usuários, bem como o papel da assistente social na emancipação dos sujeitos.

Para verificação da eficiência do projeto pronto atendimento social – PAS, realizou-se a pesquisa de campo, cujo método utilizado foi qualitativo através de entrevista com trinta das famílias atendidas, nos meses de fevereiro á outubro de 2.008.

Hoje o NAF, vem tentando possibilitar ao individuo a socialização, procurando romper com o comodismo dos usuários, através de ações que visem à emancipação e transformação social.

Percebe-se que o trabalho desenvolvido pelo instituto NAF, vem sendo pautado nas novas diretrizes do Sistema Único da Assistência Social - SUAS, bem como no Projeto Ético Político Profissional que busca a efetivação da cidadania, e a defesa dos direitos sociais.

Portanto o instituto NAF, se encontra situado em uma região de extrema pobreza, o qual através dos serviços oferecidos pelo projeto pronto atendimento social, e os cursos de preparação para o trabalho e renda - PTR possibilitam melhoria na qualidade de vida das famílias, buscando a potencialização das mesmas, e a efetivação da cidadania através das políticas sociais e da implementação de programas sociais para que possa ocorrer a transformação do indivíduo e de sua família.

Assim, a avaliação dos serviços prestados pelo instituto NAF através do projeto pronto atendimento social, mostra através da pesquisa que grande parte dos usuários encontram-se satisfeitos com o atendimento prestado, dos poucos reclamam, mas percebe-se que estes estão acomodados e acostumados a ter tudo pronto sem fazer esforços, não querem ser co-responsáveis. Evidencia-se mudanças no cotidiano das famílias atendidas pelo projeto.

Conclui-se que a hipótese foi confirmada e que o projeto pronto atendimento social e eficiente transformando a vida dos usuários, sendo que grande parte dos usuários que participaram dos cursos de geração de renda se encontram trabalhando e provendo o sustento da suas família.

Portanto a transformação da sociedade cabe a todos enquanto os sujeitos, sendo o serviço social grande articulador para transformação dos indivíduos, buscando assim romper os

limites e conquistar algo novo.

Com esse trabalho esperamos poder contribuir para aprofundar mais o conhecimento sobre a qualidade dos projetos sociais, oportunizando através deles ações que visem conquista de um serviço cada vez mais eficiente e transformador.

#### Sugestões

- Trabalhar com as famílias a importância dos cursos de geração de renda, através de palestras informativas e depoimentos, de pessoas que participaram dos cursos e hoje provem o sustento da família.
- Realizar um trabalho sócio-educativo nas salas de espera para atendimento do CRAS, esclarecendo assim as dúvidas da população usuária e também informar os objetivos dos serviços oferecidos.
- Informar sobre a importância e qual o papel do serviço social.
- Avaliar outros programas e projetos oferecidos a população.

#### Referências

ÀRIES, Paulo. **A história social da criança e da família**. 2 ed. Rio de Janeiro: LTC, 1981. p. 189 – 190.

Brasil **Norma Operacional Básica da Assistência Social**. (resolução nº 207 – CNAS de 16 de dezembro de 1998). Brasília. Ministério da Previdência Social e Secretária de Assistência Social.

BARKER, Gary; LOWENSTEIN, Emil. **Onde estão os garotos: promovendo maior envolvimento masculino na educação sexual**. Rio de Janeiro: CEDUS, 1997. 175 p.

BASTOS, Celso. Ribeiro; MARTINS, I G. **Comentários á Constituição do Brasil**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2000. 203 p.

BORGES, Giovanna. Leal. **Dinâmica de grupo. Redescobrimo valores**. 4ed. Petrópolis: Vozes, 2000. 75 p.

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.13, n. 24, p. 01-68, jul./dez.2009.  
CONSTANTINO, Milceane Magalhães; MINETO, Gerceley Paccola. Avaliação do projeto pronto atendimento social do naf-jaraquá.

CARMO, Maria. do Carmo. de. Brant (org). **A família:** contemporânea em debate. 4ed. São Paulo: Cortez, 2002. p. 12-30.

CARVALHO, Maria do. Carmo. Brant. **Tendências e Perspectiva na Avaliação de Políticas e Programas Sociais.** São Paulo: IEE/PUC-SP, 2001, 224 P

FALEIROS, Vicente de Paula. (org). **O que é Política Social.** 5 ed. São Paulo: Brasiliense, 1991. p. 8-51.

FALEIROS, Vicente. de. Paula. Reconceituação do Serviço Social: 40 anos. **Serviço Social & Sociedade** Nº 84, São Paulo: Cortez, Ano 2005.p. 5-8.

IAMAMOTO, Marilda.Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação.** 8 ed. São Paulo: Cortez, 2005. 326 p.

IAMAMOTO, Marilda. Vilela. **Trabalho e Indivíduo Social.** São Paulo: Cortez, 2000. p.18-23.

**Lei Orgânica da Assistência Social (Lei 8.742 de dezembro de 1.993).**  
Bauru: Prefeitura Municipal de Bauru, 1994.

**Legislação Brasileira para o Serviço Social.** 2 ed. São Paulo: Câmara Brasileira do Livro, 2006. 478 p.

MUNIZ, Egli. **Serviço de Proteção Social: Um Estudo Comparado entre Brasil e Portugal.** São Paulo: Cortez, 2004. p.73-74.

NOGUEIRA, Mario. João. **Todos pela Educação no Município. Um desafio para os cidadãos.** Brasília: Cecip, 1993. 120 p.

PRADO, Danda. **O que é família.** São Paulo: Saraiva, 1985. 91p.

REGIS, Jaci. **Casamento e Família.** 9 ed. Santos, São Paulo: A Tribuna. s/d.

**Revista virtual de direitos Humanos.** 2 ed. Brasília: Marista, 2002. 101 p.

SALAMA, Pierre. **Pobrezas e Desigualdades no Terceiro Mundo.** 2 ed. São Paulo: Nobel, 1997. 207 p.

SILVA. Maria. Ozanira da (org) ARCANGELI. Alberto. **Avaliação de Políticas e Programas Sociais**. Teoria & Prática. 2 ed. São Paulo: Veras, 2001. 169 p.

SPOSATI, Aldaiza. de. Oliveira. SUAS e SUS. **Serviço Social & Sociedade** Nº 87, São Paulo: Cortez. Ano 2006. P. 76-96.

SPOSATI, Aldaiza. de. Oliveira. **Renda Mínima e Crise Mundial**. São Paulo: Cortez, 2004, p. 33-44.

SPOSATI, Aldaiza. de. Oliveira. **Menina Loas**: Um Processo de Construção da Assistência Social. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2007, p.5-80.

**w.w. w. cress- sp.org.br / index. Asp? Fuseaction = info & id = 213.** > disponível em 10 de maio 2006, acessado em 21 maio 2008.

**w. w. w. scielo.Br/ scielo.php?pid.** > disponível em 01 de janeiro 2005, acessado em 21 de maio 2008.

**w.w.w.vidabrasil.org.br/oktiva.net/1355/16466.** > disponível em 17 de abril 2006, acessado em 21 de maio 2008.

**w.w.w.portaltransparencia.gov.Br/curso\_ PETI. Palf.** > disponível em 3 de junho 2007, acessado em 21 de maio de 2008.