

O PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL NO CENTRO DE EDUCAÇÃO INFANTIL SANTO ANTÔNIO (CEISA)

MÁRCIA APARECIDA RODRIGUES CASTANHEIRA*
GERCELEY PACCOLA MINETTO**

RESUMO

O presente estudo tem como tema “A intervenção do profissional em Serviço Social” no Centro de Educação Infantil Santo Antônio (CEISA), com objetivo de evidenciar o trabalho do profissional de Serviço Social no CEISA e a satisfação dos usuários e equipe técnica, de modo a identificar se os profissionais que possuem formação em Serviço Social desenvolvem ações de acordo com as necessidades dos sujeitos. Trata-se de uma pesquisa quali-quantitativa, realizada com famílias, que diretamente e indiretamente desfrutam dos serviços e a equipe técnica do CEISA, desenvolvida no período de fevereiro a outubro de 2008. Os instrumentais de coleta de dados é a observação, a entrevista com formulário e questionário, contendo perguntas abertas e fechadas. Os resultados apresentam que são mulheres, casadas, com idade entre 31 a 40 anos, com no máximo 2 filhos, e encontram-se desempregadas. O Serviço Social da instituição desenvolve um trabalho que vai de acordo com as necessidades dos sujeitos, pois reconhecem o trabalho e a importância do Serviço Social.

Palavras Chave: Educação. Família. Trabalho Profissional.

*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

The present study has as theme the professional's intervention in Social Service" in the Child Education Center St. Anthony (CECSA), with objective of evidencing the professional's of Social Service work in CECSA and the users' satisfaction and technical team, in way to identify the professionals that possess formation in Social Service develop actions in agreement with the needs of the subjects. It is a quali- quantitative research, accomplished with families, that directly and indirectly they enjoy the services and the technical team of CECSA, developed in the period of February to October of 2008. The instrumental of collection of data are the observation, the interview with form and questionnaire, containing open and closed questions. The results present that you/they are women, married, with age among 31 to 40 years, with at the most 2 children, and they are unemployed. The Social Service of the institution develops a work that is going in agreement with the needs of the subjects, because they recognize the work and the importance of the Social Service.

Words Key: Education. Family. Professional work.

1 INTRODUÇÃO

O tema deste trabalho é a intervenção do profissional de Serviço Social no Centro de Educação Infantil Santo Antônio (CEISA), realizado juntamente com a população usuária e equipe de apoio interdisciplinar desse instituto. O objetivo é evidenciar a qualidade dos serviços prestados pelos profissionais que possuem formação em Serviço Social e a satisfação dos que recebem os serviços.

O interesse pelo estudo surgiu após a inserção da pesquisadora na instituição, como estagiária, pois contribuiu e acompanhou os serviços desempenhados pela equipe, instigando o presente estudo, pois, possibilitará maior conhecimento à pesquisanda, e também, é de grande relevância para a instituição, já que irá obter maior conhecimento quanto ao perfil da população usuária, além de levantar os resultados do trabalho desenvolvido pelos profissionais em Serviço Social, ou seja, a satisfação dos que recebem os serviços, o que ainda possibilitará sugestões de atividade ao campo, contribuindo com sua melhoria.

O problema levantado é: o Serviço Social da instituição realiza seu trabalho de acordo com as necessidades dos sujeitos atendidos, bem como, da equipe técnica interdisciplinar, conforme as determinações do projeto ético político e código de ética da profissão?

A hipótese sugerida é que o Serviço Social na instituição desenvolve seu trabalho voltado às necessidades da população usuária, buscando a efetivação de seus direitos sociais, visando contribuir com o acesso à educação, ao conhecimento e à informação, além de, internamente, procurar proporcionar um clima organizacional satisfatório através de projetos e ações desenvolvidos com qualidade.

Souza (2002, p. 185) esclarece que:

(...) a característica distintivas de quaisquer atividades que se queiram educativas e a sua qualidade acadêmica-social será identificada na contribuição que forem capazes de oferecer para o crescimento humano integral do ser humano e de todos os seres humanos em todos os rincões da terra; de modo particular, daqueles que têm sua humanidade roubada pelas condições menos humanas ou desumanas em que a sociedade os coloca. Esses são os trabalhadores e as trabalhadoras (por conta própria, empregados, desempregados) que têm o direito de crescer como seres humanos, enquanto indivíduos e membros da humanidade (pessoa). Para isso, é preciso garantir o desenvolvimento de suas competências intelectuais e inserção na transformação das relações sociais predominantes, que provocam desigualdades sociais e exclusões culturais.

Trata-se de pessoas excluídas da sociedade, da qual são vítimas das expressões da questão social, para isso se faz necessário, trabalhos educativos para que os sujeitos tenham consciência dos motivos que causam a desigualdade, levando-os a viverem de forma desumana, trabalhos que possa formar pessoas informadas e conhecedoras de seus direitos sociais, assim garantir-lhes o desenvolvimento enquanto seres humanos.

A tipologia da pesquisa é a quali-quantitativa, quantitativa porque visa mensurar os dados coletados e, qualitativa, porque garante a subjetividade dos sujeitos, de modo descritivo, uma vez que se pretende abordar a qualidade do trabalho prestado pelos profissionais com formação em Serviço Social. Os instrumentais utilizados na elaboração da coleta de dados foram a observação, a entrevista focalizada no formulário e questionário, com perguntas objetivas e subjetivas, podendo certificar as colocações dos sujeitos.

Esse trabalho apresenta a fundamentação teórica e a análise dos dados coletados, esses sistematizados em eixos. Na fundamentação teórica aborda-se a família na era da globalização, sua importância na educação dos filhos nos novos tempos; a importância das políticas de garantia de direitos. Apresenta-se o trabalho da instituição, o qual é norteado pelo: Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) que objetiva a proteção de crianças e adolescentes de forma integral; Lei das Diretrizes básicas (LDB) que estabelece normas para na aplicação do direito a educação e, Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) que garante ao sujeito, as necessidades básicas de sobrevivência.

Ainda, como é uma instituição que trabalha com a efetivação do direito à educação, perpassa também pela política educacional, que é de grande relevância para o desenvolvimento de um trabalho com qualidade.

Aborda-se ainda, as áreas de atuação da instituição que é a educação, assistência e organizacional, com ênfase na responsabilidade social. Educação, porque contribui com o acesso a educação infantil e o trabalho com as famílias e, conseqüentemente, fornece serviços assistenciais às crianças. A instituição tem como mantenedora a empresa Plasútil, que é de caráter organizacional, privada, cuja ação é de responsabilidade social.

São serviços direcionados a filhos de funcionários, priorizando os bairros vulnerabilizados, próximos daquela localidade. São famílias que não possuem acesso aos direitos sociais, pois vivem em situações de vulnerabilidade em diversos aspectos, os quais estão diretamente relacionados às expressões da questão social como: desemprego, pobreza, alcoolismo, prostituição, falta do acesso à informação, educação, problemas advindos em consequência do sistema que está posto na sociedade, o capitalismo exarcebado, pois é visível a desigualdade social e má distribuição de renda na sociedade, especificamente, nessa

comunidade.

Dessa forma, a instituição prioriza essas famílias que vivem em situação de risco pessoal e social, podendo garantir-lhes o direito à educação e à informação e assim, contribuir com o bem estar da comunidade.

Logo após apresenta-se a conclusão e sugestões, os quais dão o fecho ao trabalho.

2 A FAMÍLIA NA ERA DA GLOBALIZAÇÃO

A sociedade encontra-se integralmente dominada pelo sistema econômico, reduz o espaço de ação dos governos no qual, o capitalismo é quem lidera, devido ao seu poder aquisitivo. Os países passam a aderir ao neoliberalismo, ou seja, o aprofundamento da divisão internacional do trabalho e da concorrência nos mercados mundiais. Falicitando o trabalho através dos novos meios de comunicação igualando-se a oferta de mercadorias.

Hardt e Negri (2001, apud DEMO, 2002, p. 175) apontam que:

A globalização irresistível e irreversível de trocas econômica e culturais juntamente com o mercado global e com circuitos globais de produção, surgiu uma ordem global, uma nova lógica e estrutura de comando em resumo, uma nova forma de supremacia. O império é a substância política que, de fato, regula essas permutas globais, o poder supremo que governa o mundo.

A globalização, o neoliberalismo e o capitalismo, formam um conjunto de fatores que trouxeram, como consequência, as mudanças de governo, transformou o sistema de governar, pois, está imposto que o governo se encontra nas mãos dos poderosos e é obvio que a desigualdade social exposta na realidade brasileira, em parte, é resultado desses arranjos, já que o próprio sistema reforça que “deve-se lutar pelos interesses”, sendo que o interesse deles está garantido por eles mesmos, como aponta Naves (2000, p. 64) quando afirmam:

No modo de produção capitalista o processo de trabalho é imediatamente também processo e valorização, não é possível separá-lo, distingui-los. Isso significa que a produção de objetos em determinado processo de trabalho é igualmente produção de mais- valia e, mais importante ainda, é essa produção de mais valia o único objetivo do capitalista.

Assim, percebe-se que a exploração da mão de obra está cada vez mais presente no mundo globalizado.

Devido a esses interesses o sistema atinge o globo de forma diferenciada, pois favorece o próprio sistema que se encontra como minoria e exclui a sua maior parte, isso de acordo com a circulação mundial do capital, pois a maioria da população mundial encontra-se excluída de suas necessidades de modo geral.

A forma de globalização aponta que a economia predomina é o mercado, que os bens públicos são mercantilizados e privatizados, como fonte de lucratividade. Além da comercialização através de corporativismos, cooperativismos e institutos, fazendo com que os sujeitos sejam cada vez mais privados de seus direitos sociais.

É evidente que a desigualdade social, o crescimento do desemprego e da pobreza que são os principais problemas sociais da realidade brasileira, de modo a evidenciar que é consequência da globalização neoliberal que favorece o lucro do capital.

Demo (2002, p.14) coloca que:

A sociedade que até o momento conhecemos parece naturalmente cooperativo e competitiva, preocupando-nos todavia muito às dinâmicas discriminatórias que produzem, como regra, sociedades muito desiguais e injustas. Apesar do processo evolucionário já percorrido, progressos tecnológicos exuberantes, crescimento econômico e industrial, globalizado como fenômeno emblemático da contemporaneidade, todas as sociedades estruturam-se em torno de grupo pequeno privilegiado, cercados de grandes majorias condenadas a sustentá-lo. Simplificando as coisas, por volta de 20% da população mundial desfrutam de muito ou de algum bem-estar, enquanto 80% sobrevivem gravitando o modo subordinado ao redor desse centro. Em termos sociobiológicos, trata-se do desafio do igualitarismo, ou seja, das condições de construção e reconstrução de sociedade menos desiguais ou mais cooperativas / solidárias.

Acrescenta-se que a grande maioria não possui consciência desse fato agravante, o comodismo, cultura e até influencia, faz com que se estabilizem nessa situação e por outro lado, há regiões onde existem influentes conscientes dos problemas sociais e lutam por seus interesses individuais e coletivos, o qual visa o bem estar da sociedade, da comunidade e principalmente, da família, pois hoje enfrentam diversas transformações relacionadas à sua estabilidade, modelos e novos arranjos, podendo nomeá-las como “família contemporânea”, que deve estar preparada para cumprir com sua responsabilidade na formação de seus filhos, já que se vê, diariamente, as consequências dessas relações, assuntos que também serão abordados nesse item.

2.1 Revisando alguns aspectos da globalização

A sociedade encontra-se em processo de globalização desde o início da história, seu processo histórico a que se designa globalização ocorreu recentemente aproximadamente, nas três últimas décadas. É um sistema de integração social, econômica, cultural e político, com oferta dos meios de transporte e comunicação em todo o mundo. É um método gerado pela necessidade do capitalismo, envolvendo o meio global, ter acesso aos novos avanços tecnológicos, principalmente virtuais, faticitando o trabalho do capital, podendo permitir assim, maiores contatos entre os mercados mundiais e fazendo com que essas novas tecnologias sejam cada vez mais, fonte de lucratividade ao meio econômico.

Demo (2002, p.180) coloca que:

Numa parte está o avanço da tecnologia que já não distingue. Como diz Haraway (Silva, 2000), entre ser humano e máquina, mundo natural e artificial, em parte mercantilização tudo, em parte abrindo novos horizontes virtuais. Noutra parte está a organização tentacular global, dentro da qual somos controlados, não por dispositivos externos, mas sobretudo pela própria trama da qual fazemos parte e que coloca o contexto biopolítico a serviço da acumulação capitalista.

Falando do capitalismo, refere-se à lucro, esse sistema reforça seus conceitos através da mídia e outras fontes, coloca as necessidades de bens materiais de consumo, impõem que o lucro é a prioridade nas relações, fazendo com o indivíduo trabalhe em prol de sua lucratividade. Podendo incentivar a importância dos bens superfluos, fazendo com que se encontrem alienados a ideologia do capital.

Azevedo e Sarmento (2007, p. 89) colocam que:

De acordo com Heller o trabalho na sociedade capitalista é visto como negação e alienação. Entretanto, a sociedade capitalista não produz apenas alienação, mas a consciência da alienação, que faz surgir as necessidades radicais. Marx aponta a necessidade de maior tempo livre dos indivíduos como uma necessidade radical, que não será necessariamente satisfeita nos marcos do capitalismo, mas numa sociedade futura que passa tranceder o sistema capitalista.

Dessa forma o indivíduo prioriza apenas o trabalho, e seu tempo livre é dedicado apenas ao consumismo, que é reforçado pelo sistema globalizado, devido a novas concepções

culturais, sociais e econômicas, fazendo com que tenha menos tempo disponível aos vínculos familiares e consequentemente, obtém uma qualidade de vida insatisfatória.

Antunes (1998, p. 29) reforça que:

Como as suas formas contemporâneas de estranhamento ou alienação atingem, além do espaço da produção, as esferas do consumo e da vida fora do trabalho, o chamado tempo livre é em medida, um tempo também submetido aos valores do sistema produtor de mercadorias e das suas necessidades de consumo, tanto materiais como imateriais.

Coloca-se que a sociedade capitalista produz para sua riqueza, bens e produtos supérfluos para suprir sua satisfação e não pelas necessidades básicas humanas e sociais.

Essas necessidades de satisfação material se enquadram no sistema global, que são influenciadas através das novas tecnológicas por meios de comunicação, mídia, jornais, internet e outros.

As principais características da globalização são as desvinculações urbanas, o aumento das corporações, a revolução tecnológica nas comunicações e na eletrônica, a reorganização dos espaços geográficos mundiais e as diferenças culturais.

A sociedade encontra-se prejudicada com essas mudanças, pois a população está sendo privada de seus direitos sociais, sendo um grande impacto a crise do desemprego, pois o mercado de trabalho exige qualificação profissional e que devido a má distribuição de renda e a cultura vivenciada pelo indivíduo, não permite que seja qualificado para a inserção no mercado de trabalho. Outro aspecto importante do desemprego é a substituição de máquinas pela mão de obra, que contribui ainda mais para o aumento do desemprego, como relata Lourenço (2003, p. 23) quando afirma:

O desemprego atual de caráter estrutural, é ocasionado pela falência do modelo de desenvolvimento, pela abertura da economia e pela revolução nas comunicações. No Brasil o motivo do desemprego reside nos esforços de adaptação do processo produtivo aos padrões globais de qualidade e custo, ou seja, a busca de algum ganho de produtividade que permite fazer frente interna ou extremamente à concorrência estrangeira. A baixa produtividade, a alta rotatividade e a baixa escolaridade constituem o tripe do desemprego no Brasil. A baixa produtividade implica necessidade de capacitação. Alta rotatividade desestimula os gastos com a capacitação. A baixa escolaridade dificulta a capacitação.

Frente a essa problemática causada por diversos fatores colocados acima, ocorre a sistematização das expressões da questão social como fome, falta de moradia, criminalidade, violência, prostituição, envolvimento com substâncias psicoativas, enfim, o indivíduo

necessita de outros os meios para suprir a ausência da privação do direito ao emprego digno, encontrando métodos de sobrevivência, e dessa forma, utiliza-se métodos negativo ou positivo. E ainda, causa outros danos nas relações de trabalho como: a competitividade, individualismo e fragilização nos vínculos de amizade e nos grupos familiares.

Vicente (1994, p. 55) pontua que:

Milhares de famílias sem-terra, sem casa, sem trabalho, sem alimentos, enfrentam situações diárias que ameaçam não só seus corpos, território último do despossuído mas, simultaneamente, seus vínculos e subjetividade. Este estado de privação de direitos ameaça a todos, na medida em que produz desumanização generalizada. Do ponto de vista daqueles que não são pessoalmente atingidos pela miséria, emerge um tipo peculiar de desumanização a ausência de solidariedade e a dessensibilização para com os problemas sociais.

Logo, a classe baixa é sempre mais atingida, como coloca o autor acima, são ameaçados por diversas situações cotidianas, são atingidos pela miséria, sendo considerada “desumanização” devido aos problemas sociais, e quem necessita de proteção são exatamente esses, que se encontram privados de seus direitos, além de não possuir acesso as novas gerações tecnológicas, que contribui com a debilitação nos grupos familiares, pois facilita os contatos através dos meios de comunicação, assim diminui o tempo que as famílias passam juntas, expõe os indivíduos a novos sistemas de valores, provoca-lhes, cada vez mais, o desejo por bens de consumo, produtos que certamente, tornam a vida mais fácil, porém, há pessoas que possuem condições financeiras para comprá-lo e há outras que não possuem e ambos os casos causam tensão familiar quando seus membros facilitam a comunicação via internet e satélites, ou que não podem adquiri-lo, independentemente, gera conflitos. Pois, os conflitos nos grupos familiares são comuns devido às diferenças de gênero.

De acordo com Vicente (1994, p. 54)

No decorrer de toda existência da família. Tais conflitos podem ser manifestos ou latentes. A forma de lidar com os conflitos pode variar de modelo autoritário e intolerantes, nos quais predomina um relacionamento adultocêntrico, de opressão e silenciosamente dos mais fracos, em geral, as crianças. O modo de lidar com os problemas pode ser também democrático e respeito pelas diferenças, e mesmo de valorização da crise, quando o modo preferencial de lidar com as dificuldades é pelo entendimento, pela linguagem, pela conversa.

O autor coloca que os conflitos também estão relacionados à individualidades e particularidades, que se considera importante devido as diferentes situações de relacionamento dos conflitos familiares, principalmente frente aos novos arranjos familiares.

Os modelos familiares mudaram, os laços de extensões da família tradicional nuclear

estão se rompendo e o sistema de família extensa tradicional está, gradualmente, sendo substituído por outros modelos de família, priorizando as necessidades de cada grupo familiar, posto pelo código de direito civil.

O Instituto Brasileiro de Geografia e estatística (IBGE, 2005) apresenta o texto “a mudança no código” e coloca que:

No novo conceito de família, são consideradas famílias os grupos formados não só pelo casamento civil ou religioso, mas também pela união estável de homem e mulher ou por comunidade dirigida somente por um homem ou por uma mulher (mãe solteira, no caso). Antes, uma união que não fosse formada pelo casamento formal era considerada "família ilegítima". Da mesma maneira, ‘filho ilegítimo’ é uma expressão que não cabe mais em nossa sociedade.

Esse novo conceito aponta a evolução na sociedade com relação ao conceito família, pois, pode contribuir para que todos tenham acesso a esse direito “convivência familiar” independentemente de raça, etnia, gênero, sexualidade ou quaisquer forma de preconceito.

Portanto, mediante os constantes processos de transformações da sociedade, que são conseqüências do sistema capitalista no mundo globalizado, envolvendo vários aspectos físicos, culturais, sociais e econômicos, obrigatoriamente, leva à novas concepções do grupo familiar.

2.2 A família num contexto contemporâneo

Hoje se vê que as famílias estão se adequando de acordo com as transformações econômicas, culturais e sociais. A crise do desemprego atual interfere integralmente nas condições de vida da sociedade, as lutas em prover as necessidades básicas geram um conflito e fragilização no âmbito familiar, gerando um aumento nas expressões da questão social, ou seja, métodos de suprir suas necessidades, já que o Estado não garante à sociedade, meios de prover as necessidades do indivíduo, gerando fragilização, debilitação e até mesmo destruição no âmbito familiar.

Telles (1992, apud ALENCAR, 2004 p. 62) coloca que:

Na sociedade brasileira, caracterizada pela lógica da destituição e privação de direitos, a família é uma espécie de garantia ética, moral e material, caracterizada pela lógica da

destituição e privação de direitos. Dessa forma, a persistência da família como elemento central para a vida dos indivíduos justifica-se diante da despolitização das questões de ordem privado do que pública, numa tendência de privatização da vida social brasileira. Diante da tendência de despolitização de dimensões significativas da vida social, é no âmbito da família que homens, mulheres, jovens e crianças podem vislumbrar alguma possibilidade de inserção social.

Frente à privatização dos direitos sociais, Miotto (2004, p. 44) considera que:

As relações família e Estado têm sido um objeto de estudo constante de especialistas em família nas diferentes áreas do conhecimento. Esse interesse decorre da centralidade que o tema no contexto das sociedades complexas, onde os deslocamentos dos limites entre o público e o privado têm se posto permanentemente.

Logo, se a relação família x Estado é objeto de estudo, significa que esta vem sofrendo sérias consequências em função da política econômica e social do país.

A política pública de Assistência Social através da Lei Orgânica da assistência social (LOAS) objetiva a proteção à família que é considerada um alvo privilegiado de programas sociais, pois visa garantir a proteção e suas necessidades de sobrevivência, que segundo a LOAS, artigo 2º declara:

A proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e a velhice; II o amparo às crianças e adolescentes carentes; III a promoção da integração ao mercado de trabalho; a habitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; V a garantia de um salário mínimo de benefícios mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou detê-la provida por sua família.

E ainda, a LOAS, art. 2º, parágrafo único declara que:

A assistência social realizar-se-á de forma integrada às políticas setoriais, visando o enfrentamento da pobreza, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais.

Logo, é através dessa política que a sociedade poderá ter acesso aos mínimos sociais, a qual poderá contribuir para uma qualidade de vida satisfatória dos que atualmente se

encontram em estado de vulnerabilidade social, conseqüentes do sistema em que se vivencia.

Até meados de 1970 a família era considerada uma instituição social, e seu modelo ideológico era família nuclear tradicional, constituída pelo casamento (pai, mãe e filhos), tanto que a Constituição Federal de 1934 colocava que “A família, base da sociedade, está sob proteção especial de estado” (art. 144).

A partir dos anos 80 surgiram novos arranjos nos grupos familiares, passando-se de família tradicional para outros modelos de família como monoparental que são chefiadas por um dos pais, a matrifocal (chefiadas por mulheres) e patrifocal (chefiadas por homens), a família vivida que inclui separação, adoção, relacionamento extraconjugais e outras situações e também, hoje encontra-se as necessidades da família homoafetiva que é composta por união de pessoas do mesmo sexo (LIMA, 2005. p. 31).

De acordo com os novos conceitos, a Constituição Federal (1988) altera o conceito de família como um traço dominante da sua evolução, é a sua tendência a se tornar um grupo cada vez menos organizado e hierarquizado e que cada vez se funda mais na afeição mútua. Podendo estabelecer formas de proteção aos grupos familiares, sem qualquer distinção ou forma de preconceito, visando as necessidades dos casais, crianças e adolescentes, que necessitam de constituir um grupo familiar de acordo com o seu quadro pessoal e social, podendo ter acesso ao direito a convivência familiar.

Pereira (2004, p.26) afirma que:

A família vem sendo redescoberta com um importante agente privado de proteção social. Em vista disso, quase todas as agendas governamentais preveem, de uma forma ou de outra, medida de apoio familiar, particularmente as dirigidas às crianças, como: aconselhamento e auxílio, incluindo novas modalidades de ajuda material aos pais e ampliação de visitas domiciliares por agentes oficiais; programas de redução da pobreza infantil; políticas de valorização da vida doméstica, tentando conciliar o trabalho remunerado dos pais com as atividades do lar; tentativas de redução dos riscos de desagregação familiar, por meio de campanhas de publicidade e de conscientização, que abarcam desde orientações pré-nupciais até o combate a violência doméstica, à vadiagem, à gravidez, à drogadição e aos abusos sexuais.

Ainda de acordo com Pereira (2004, p. 26) investir profundamente nas famílias é garantir um futuro com novas expectativas e novos conceitos morais, é uma forma de contribuir com o desenvolvimento humano e social do cidadão.

O modo de vida na família contemporânea vem se transformando num tempo histórico e social, criando novas articulações de gênero e gerações, elaborando novo código e, ao mesmo tempo mantendo as qualidades essenciais básicas das gerações anteriores, lembra

Motta (1998).

Conclui-se que a família é a base na formação do ser humano, a instituição familiar é onde se dá início no desenvolvimento do ser humano, sendo considerado um aspecto primordial na formação e no desenvolvimento físico, psicológico e social, portanto, independente do arranjo, cabe a ela educação dos filhos.

2.3 A responsabilidade da família na formação dos filhos

É correto afirmar que os pais têm total responsabilidade na formação dos filhos, diferencia-se que antigamente não havia os mesmos recursos educacionais que existem hoje, antes a educação era voltada diretamente na formação do caráter. O convívio familiar era extenso e não havia tempo para crianças e adolescentes permanecem nas ruas ou serem influenciados por outros membros. A família é, e sempre foi o peso maior na formação dos filhos, mesmos que alguns estudiosos defendem as más companhias, a personalidade individual vem fator primordial na formação pessoal e social na vida da criança.

Shinyashiki (1992, p. 21) confirma que:

É na família que se forma os futuros empreendedores e também os acomodados. É na família que se formam os cooperativos e também os egoístas. Se você realmente quiser mudar um país, comece mudando a sua família. Se quiser realmente mudar sua família, mude sua forma de ser e agir. Educar um filho hoje é mais complexo do que há dez anos atrás. Portanto, todos nós temos de refletir sobre maneira de compartilhara a vida com nossos filhos. Revistas e livros nos ensinam a criar o encantamento de nosso cliente, mas o que realmente cria a nossa felicidade é saber encantar os nossos filhos.

Anteriormente, na família encontrava-se a prioridade dos indivíduos, mãe era mais presente, os pais trabalhavam para manter o sustento e, devido às exigências do mundo atual, a mulher encontra-se inserida no mercado de trabalho, por evolução ou para contribuir no sustento da família, modificando radicalmente os hábitos educacionais, e vê que hoje os filhos permanecem aos cuidados de avós, berçários, escolas e babás. Nota-se que alguns membros inseridos no grupo familiar, acabam assumindo a formação das crianças, trabalhando nesse contexto, e isso gera dificuldade no convívio familiar. Assim, não necessariamente o pai, pois de acordo com os costumes tradicionais o pai sempre trabalhou para o sustento familiar, mas a ausência da mãe, que ainda se encontra em processo de adaptação, faz que esta se sinta culpada pela ausência, o núcleo familiar hoje é cuidado por avós, amigos quando não descuidados.

Tiba (2002, p. 42) sobre essa questão pontua:

Não é o fato de trabalhar fora que prejudica a mulher, a criança e a família. Mas a postura de culpa que a mãe assume na volta ao lar. Mal entra em casa ela corre a atender todo mundo, sem se dar sequer direito a um descanso. A mulher que trabalha fora deve exercer outro tipo de papel como mãe e administrar a casa de modo diferente. Não pode exigir de si mesmo o que espera de uma mãe que ficou o dia inteiro no lar. Ela se tornou uma mulher globalizada, mais ainda não integrada.

Portanto, hoje, grande parte das famílias encontra-se fragilizadas devido à prioridade nas relações de trabalho, a competitividade, a individualidade, acaba fazendo com a família se fragilize. Procuram recuperar o tempo que perdem longe dos filhos com recompensas e se perdem na hora de estabelecer limites e regras, deixando total responsabilidade aos outros.

Segundo Romão (2004) eles esquecem que:

Educar ainda é a principal tarefa dos pais e da família, muito embora as crianças permaneçam a maior parte do tempo na escola, em atividades extracurriculares. A rotina de cuidar com limites, são as regras que vão dar uma forma, uma ordem, uma organização, tanto da vida cotidiana, quanto da psique da criança e ela vai crescendo com uma maior segurança, pra lidar com as questões afetivo- emocionais, com os relacionamentos, os relacionamentos familiares, e no mundo externo também.

Afirma-se que a família é e sempre foi à base para a formação do indivíduo, apenas ocorre à evolução, estudos, pesquisas e conhecimentos para trabalhar com essa questão, voltando há tempos atrás, o normal era o respeito e o apego à família, hoje a situação se inverte, há pouco convívio familiar e muito envolvimento nas ruas, principalmente em escolas, as crianças e adolescentes procuram meios de substituir a ausência de seus familiares, procuram o meio social mais adequado e essa abertura pode gerar conseqüências satisfatórias ou insatisfatórias, pois um grupo de amigos pode influenciar por coisas boas ou ruins, como por exemplo, o uso de substâncias psicoativas.

Tiba (2002, p. 260) ainda considera que:

A chance de um jovem entrar em contato com drogas é muito grande. A melhor prevenção é dar formação ao filho para que a força de enfrentar as mais diversas situações ao longo da vida. O reconhecimento que adquiri em mais de trinta anos de trabalho com adolescentes me dá a certeza de que um dos principais motivos de o jovem começar a usar drogas é seu despreparo para viver.

Verifica-se que a chance dos jovens desviarem sua conduta nas ruas é muito grande quando não há a presença firme dos familiares.

No caso, se os familiares possuísem ou procurassem meios de conhecimentos e informações que fornecem meios a trabalhar com drogas, por exemplo, poderia abrandar algumas das situações que interferem integralmente no cotidiano das famílias.

Outra questão a ser abordada, é famílias vulnerabilizadas em vários aspectos, que envolvem as expressões da questão social, essa por sua vez são as mais afetadas na questão da educação familiar, geralmente são pessoas de baixa escolaridade, possuem diversidades culturais, costumes e ideologias, e isso influencia integralmente na formação de seus descendentes. Essas famílias necessitam de proteção e apoio do Estado, através das políticas que visem o atendimento às famílias, com profissionais qualificados e capacitados para trabalhar suas especificidades, valorizando a cultura, ideológicas e costumes.

Grandesso (2001, p.10, apud VITALE, 2002, p. 57) afirma que:

O trabalho com pessoas, famílias e grupos comunitários em torno de questões de discriminação e exclusão social é um testemunho vivo do respeito pela diferença e a reflexão constante sobre questões culturais, étnicas, religiosas, de gênero e socioeconômicas que perpassam toda a rede de significados envolvidos na definição dos problemas pelos quais as pessoas buscam por terapia.

Dessa forma, essas famílias poderão ser trabalhadas de acordo com suas necessidades, com ênfase na prevenção relacionada às expressões da questão social (fome, prostituição, violência, criminalidade, envolvimento com substância psicoativas etc) vivenciada por eles, podendo contribuir com uma melhor qualidade de vida aos atuais e futuros grupos familiares. Pois, acrescenta-se que a família é a melhor instituição para o indivíduo aprender valores morais e adquirir um preparo para o exercício da cidadania, independentemente de sua classe social.

Coloca-se ainda que, se vive em um país democrático, onde as escolhas e decisões são diferentes e precisam ser respeitadas. Todos são iguais perante a lei. O próprio direito natural estabelece que os filhos sejam de responsabilidade prioritária dos pais e de acordo com os direitos humanos, a proteção humana se encontra de responsabilidade do Estado, garantir seu bem-estar através das políticas de garantia de direitos apregoados na Constituição Federal, leis que estabelecem as garantias fundamentais a crianças, adolescentes e família, os quais serão descritos no próximo item.

3 A IMPORTÂNCIA DAS POLITICAS NA GARANTIA DE DIREITOS

As políticas de garantia de direitos visa proteger as necessidades do ser humano, que estão postos na Constituição Federal (1988) e baseia-se em estudos específicos relacionado as necessidades dos seres humanos, ou seja, os direitos humanos fundamentais. Essas politicas garantem o direitos a vida, as necessidade básica, à liberdade de pensamento e de expressão, e a igualdade perante a lei.

A Declaração Universal dos Direitos do Homem da Organização das Nações Unidas (1948) afirma que "Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e em direitos. Dotados de razão e de consciência, devem agir uns para com os outros em espírito de fraternidade." Tal colocação relaciona-se diretamente com as necessidades naturais.

Criou-se o Estado e, conseqüentemente as leis, para que a sociedade adquira um convívio igualitário de forma pacífica, através do cumprimento das normas estabelecidas, desmembrando-se os costumes anteriores, que era a defesa dos interesses que punha-se a critérios dos interessados.

Bonavides (2003, p. 112) considera que:

O poder legal representa por conseqüência o poder em harmonia com os princípios jurídicos, que servem de esteio à ordem estatal. O conceito de legalidade se situa assim num domínio exclusivamente formal, técnico e jurídico.

Assim, percebe-se que a organização em grupo necessita do desenvolvimento de regras no convívio, possibilitam ao homem pensar em interesse coletivo e empreender tarefas que não fossem simplesmente defender seus próprios interesses, já que é um convívio em sociedade, e para isso, surgiram os contratos, as leis, o Estado.

Garantir a manutenção desses acordos demanda um custo elevado, tanto que, logo emergiram os impostos e tributos pagos aos governantes para que estes possam manter um conjunto de instituições que garantam a existência do Estado.

O Estado é inevitável para o desenvolvimento de uma sociedade moderna, pois se efetua os direitos, através de um conjunto de instituições sociais, que possibilitam oferecer as necessidades básicas de sobrevivência para a sociedade.

A escolha dos governantes é feita por todos que fazem parte do Estado, o poder fica para àqueles que governam (LOAS, art. 2º, parágrafo único) que são escolhidos através do

voto, devido à democracia representativa. A sociedade prioriza aquele que, ao seu pensamento irá administrar da melhor maneira os recursos, para que sejam destinados corretamente os benefícios de acordo com as políticas de garantia de direitos.

A seguir será descrito sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), a Lei das Diretrizes Básicas (LDB) e Lei orgânica da Assistência Social (LOAS), políticas que propiciam a formação para a vida em sociedade.

3.1 Direito as necessidades básicas de acordo com o Estatuto da Criança e do adolescente (ECA), a lei das diretrizes e bases da educação (LDB), e a Lei Orgânica da assistência social (LOAS).

Pode-se afirmar que há dezoito anos o Estatuto da Criança e do Adolescente (1990) veio substituir o código de menores (1979), consigo trouxe inovações transformadoras relacionadas ao desenvolvimento físico, psíquico e social. Essa conquista se deu nos anos 80, após movimentos sociais, foi uma mobilização nacional com repercussão internacional que tinha como objetivo à defesa dos direitos de crianças e adolescentes que lutavam por mudanças no código de menores.

Silva (2005, p. 32) complementa que:

Na realidade, a lei que antecede o ECA - no caso, o Código de menores 1979 - já surgiu defasada para sua época, pois constituía o prolongamento da filosofia menorista do Código de Mello Mattos, do início do século XX. Em 1979, quando de sua promulgação, comemorava-se o ano internacional da criança, fruto de uma mobilização mundial que exigia atenção especial aos direitos das crianças e dos adolescentes. No entanto, esses direitos não estavam contemplados na legislação que acabara de nascer. O novo código, lançado em um momento de contestação política e respaldo na Política Nacional de Bem Estar do Menor (PNBM), representava os ideais dos militares que estavam em crise. Não correspondia aos interesses das forças políticas e da sociedade civil e nem representava os interesses das crianças e dos adolescentes, os quais permaneciam confinados nas instituições totais e submetidos ao poder discriminatório do juiz de menores. Dessa forma, o código de menores e PNBM, com seu paradigma da situação irregular, entram em colapso, desaparecendo do cenário nacional em 1990, com a aprovação do ECA.

Tanto o Código de menores como o ECA é política de proteção, cuja diferença é que o ECA é uma política inovadora, descentralizada e compete a família, à comunidade, à sociedade e ao Estado, zelar pelos direitos das crianças e adolescentes. A lei 8.069/90 firmou um conjunto inovador na perspectiva de proteção do exercício da cidadania de crianças e

adolescentes, garantindo-lhes a proteção, assim como coloca o ECA (1990, art. 4º) quando declara:

A criança e o adolescente gozam de todos os direitos fundamentais inerente à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta lei, assegurando-se-lhes, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, a fim de lhe facultar o desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social, em condições de liberdade e de dignidade.

O ECA (1990, art. 4º) apregoa também que:

É dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público assegurar, com absoluta prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária.

O ECA estabelece a proteção e direitos fundamentais da criança e adolescente. O CEISA através da responsabilidade social visa garantir o direito à educação, à saúde e à alimentação e outras necessidades da família, através de programas, projetos e ações voltadas às suas necessidades.

É uma instituição privada de caráter educativo e informativo que visa o a educação, se regulamenta no regimento interno e é bem estar da comunidade, podendo contribuir com o acesso ao direito, sistematizado pela Lei das Diretrizes e bases da educação (LDB), a qual que estabelece as normas nacionais da educação. A Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) regulariza o sistema de educação nacional brasileira com base nos princípios fundamentais que estão postos na Constituição Federal (1988). A LDB foi criada em 1961, foi reforçada em 1971, que vigorou até sua publicação mais recente, em 1996.

Com a promulgação da Constituição de 1988, as LDBs anteriores foram consideradas arcaicas, mas apenas em 1996 o debate sobre a nova lei foi concluído.

A atual LDB (Lei 9394/96) é sancionada pelo presidente Fernando Henrique Cardoso e pelo ministro da educação Paulo Renato em vinte de dezembro de 1996. É baseada no princípio do direito universal de educação para todos, trouxe diversas mudanças em relação às leis anteriores, como a inclusão da educação infantil (creches e pré-escolas) que é a primeira etapa da educação básica.

A LDB estabelece as normas para o ensino básico, fundamental, médio e superior,

sendo seus princípios:

Igualdade de condições para o acesso e permanência na escola; Liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar o pensamento, a arte e o saber; Pluralismo de idéias e de concepções pedagógicas, e coexistência de instituições públicas e privadas de ensino; Gratuidade do ensino público em estabelecimentos oficiais; Valorização dos profissionais do ensino, garantidos, na forma da lei, planos de carreira para o magistério público, com piso salarial profissional e ingresso exclusivamente por concurso público de provas e títulos; Gestão democrática do ensino público, na forma da lei; Garantia de padrão de qualidade".

A finalidade da LDB é ajustar os princípios enunciados, de forma constitucional para a aplicação das situações reais que envolvem várias questões, entre elas se destacam: o funcionamento das redes escolares, a formação de especialistas e docentes, as condições de matrícula, aproveitamento da aprendizagem e promoção de alunos, os recursos financeiros, materiais, técnicos e humanos para o desenvolvimento do ensino, a participação do poder público e da iniciativa particular no trabalho educacional, a administração dos sistemas de ensino, as especificidades que caracterizam a ação didática nas diversas regiões do país.

Considerando as diversas realidades do país, a LDB é uma lei indicativa e não resolutiva das questões do dia-a-dia. Portanto, a questão da educação se trata de maneira generalizada, sendo detalhadas pelo funcionamento do sistema, através de decretos, pareceres, resoluções e portarias. Resumindo em flexibilidade, autonomia, responsabilidade, participação e avaliação.

Essas colocações se caracterizam em uma nova escola, com identidade própria, definida através de Projeto Pedagógico. Também, segundo a Lei, cada escola pública passa a ser uma unidade orçamentária, pela qual deverá zelar por toda a comunidade.

A lei foi aprovada em 1996 e é resultado de uma luta social e que se estendeu por cerca de oito anos, possui noventa e seis artigos e são organizados por títulos, nos quais estabelecem as normas da educação, dos princípios e fins da educação nacional, do direito à educação e do dever de educar, da organização da educação nacional, dos níveis e das modalidades de educação e ensino, da composição dos níveis escolar, da educação básicas, das disposições gerais, da educação infantil, do ensino fundamental, do ensino médio, da educação de jovens e adultos, da educação profissional, da educação superior, da educação especial, dos profissionais da educação, dos recursos financeiros, das disposições gerais e das disposições passageiras.

A política educacional visa também contribuir com as necessidades dos grupos familiares através de ações voltadas à família, trabalha em parceria com diversas políticas

como a política de assistencial social (LOAS).

A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) é uma política de Seguridade Social, voltada às necessidades básicas de proteção a quem dela necessitar, criança e adolescentes em situação de risco social e pessoal, à pessoa idosa de acordo com o Estatuto do Idoso (10.741/03), às pessoas com deficiência e outros membros em estado de vulnerabilidade social e a geração de emprego e renda, ou seja, a reprodução da vida em sociedade.

Considera o art 1º da LOAS, a qual determina que:

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

Verifica-se que a importância da política social encontra-se nas necessidades do público a ser atendido, direciona-se ao bem estar das pessoas (principalmente as mais vulneráveis e menos favorecidas) e à obtenção de uma melhor qualidade de vida para a sociedade em geral, em termos de segurança, saúde e direitos sociais básicos.

No Brasil, desde o século XX vem sendo construído um conjunto de instituições estatais de proteção social como resposta às necessidades internas de desenvolvimento do capitalismo, num contexto de industrialização dependente do sistema internacional e sob fortes pressões dos novos sujeitos sociais urbanos, destacando-se a classe operária.

Vê-se ainda que, a Assistência Social, enquanto formação das políticas sociais encontra-se no contexto deste sistema de proteção social, apresentando características próprias que se conformam com a dinâmica das relações sociais entre capital e trabalho formando-se a má distribuição de renda e, conseqüentemente, a desigualdade social.

Sposati (2001, p. 31) coloca que:

(...) o âmbito da política social é em grande parte resultante do processo histórico político e por conseqüência das organizações que numa sociedade estabelece quanto às necessidades de reprodução social da sociedade que terão provisão pública, isto é, aquelas que transitam da responsabilidade individual e privada para a responsabilidade social e pública. O alcance dessas provisões em quantidade, qualidade, cobertura, ética, garantias afiançadas, modo de gestão financiamento detalham o regime da política social adotada no país.

Logo, o Estado de forma integral é responsável pela reprodução social, passa da responsabilidade individual para o poder público a formação do indivíduo através dos direitos voltados às necessidades.

Com isso, a Constituição Federal (1988) incorpora uma concepção de Seguridade Social não contributiva, definindo-a como “um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade destinado a assegurar os direitos relativos à Saúde, à Previdência e à Assistência Social” (CF/1988, art 194), fundamentadas nos princípios da universalidade do atendimento e igualdade na avaliação dos benefícios e serviços, equidade na forma de participação nos custos, diversidade da base de funcionamento e o caráter democrático e descentralizado da gestão administrativa, com a participação da comunidade, em especial os trabalhadores, empresários e aposentados.

É aqui que se caracteriza o grande avanço na história do sistema brasileiro: a inserção no texto constitucional da Assistência Social no âmbito da Seguridade Social, juntamente com a Previdência e a Saúde, apresenta-se como política pública, transferindo-a para o campo dos direitos e da responsabilidade do Estado.

A Lei Orgânica da Assistência Social foi sancionada no governo Itamar Franco (1993), pressionado pela sociedade, com base em um quadro de denúncias de corrupção relacionadas aos recursos destinados às políticas assistenciais no seu governo.

Na seqüência, veio o governo Fernando Henrique que deu continuidade as idéias neoliberais, ficando a área social à margem das atenções do seu governo.

Conforme a LOAS (1993, art. 4º) a Assistência Social rege-se pelos seguintes princípios:

Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica; Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas políticas públicas; Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade; Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais; Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão.

Portanto, fundamenta-se nesses princípios, estabelece as diretrizes para a organização da Assistência Social que, totalmente diferente dos contornos da Assistência Social praticados historicamente no Brasil, configura uma linha de ação atual e democrática, através da descentralização político-administrativa, trata-se de nova forma de relação entre o Estado e a sociedade civil, influenciando nas decisões administrativas.

Também houve um avanço para a participação popular, que se encaixa na democracia participativa, com isso se formula o controle da política de Assistência Social. Assim, o Estado

prioriza sua responsabilidade de trabalhar na ação da política de Assistência Social em todas as esferas de governo (Municipal, Estadual e Federal).

Unem-se também as conferências e comissões que tem como objetivo empenhar-se nas decisões da política de Assistência Social, reuni-se para negociações e contrato sobre questões relativas à gestão do sistema descentralizado e participativo e dessa forma incentivar a participação que considera-se de grande valia nas políticas sociais.

Complementa-se que o profissional que trabalha na efetivação dos direitos sociais é o profissional que possui formação em ciência social aplicada, destacando-se o assistente social que segue seu trabalho com base nas políticas sociais, um profissional que trabalha diretamente com as expressões da questão social e trabalha na busca de garantir os direitos fundamentais de sobrevivência, como se contextualiza a seguir.

3.2 O Profissional em Serviço Social na Efetivação dos Direitos Sociais

O Serviço Social nas últimas décadas redimensionou e renovou sua interpretação teórico-metodológica e política, num forte embate com o tradicionalismo profissional, se colocou de forma crítica frente às exigências dos últimos tempos, é uma profissão capacitada e qualificada para trabalhar diretamente com as expressões da questão social, sendo hoje, sem dúvida, uma profissão reconhecida e legitimada socialmente.

O assistente social atua em instituições públicas e privadas, de âmbito federal, estadual e municipal e ainda em empresas, organizações, entidades e organizações não governamentais (ONGs), e também, por meio de docência, em unidades de ensino de Serviço Social.

Algumas de suas atribuições são: elaborar, programar, assessorar, coordenar e executar políticas sociais públicas, privadas e filantrópicas no âmbito da Seguridade Social (Saúde, Assistência Social e Previdência) e também no meio ambiente, na habitação, no lazer, e destacando-se a educação. Simular estratégias de intervenção social com vistas a garantir os direitos do cidadão.

O profissional em serviço social tem um projeto ético político (PEPSS) profissional, que é a base para realização de um trabalho com qualidade, já que a categoria conquistou seu Código de Ética, baseando-se nos onze princípios fundamentais. Reconhecer a liberdade como item primordial dos sujeitos, contribuir com a defesa da democracia, de acordo com necessidades do público atendido. Empenho na eliminação de qualquer forma de preconceito,

trazendo consigo as diferenças culturais de gênero, etnia, as quais são trabalhadas em busca da equidade e justiça social, assegurando o acesso aos serviços prestados de forma igualitária, visto como um profissional que contribui com a efetivação dos direitos sociais.

Cotidianamente trabalha com as expressões da questão social presente na sociedade e o Estado deve garantir os direitos postos na Constituição Federal (1988) e a atribuição desse profissional é contribuir com a garantia desses, de acordo com sua área de atuação.

Realiza ações em âmbitos individuais, coletivas e administrativas, acrescentando-se que todas elas contribuem com o bem estar da sociedade, bem como, seu preparo para o exercício da cidadania, através da intervenção profissional.

Vasconcelos (2003, p. 276) refere-se à manifestação dos profissionais e coloca que:

Facilitar o acesso aos direitos sociais; Defesa dos direitos sociais através de um projeto político de trabalho que tenha como meta justiça social e cidadania para todos; Colaborar com as pessoas e com os grupos num processo de organização, tendo em vista uma sociedade mais justa; O papel de refletir as situações políticas sociais, agilizar propostas dentro das instituições, no trato com a clientela garantir a integridade do cidadão; Discutir as situações concretas; nas unidades, socializar informações, facilitar acesso e um exercício leva o cidadão a obter a sua cidadania, orientando todos os seus direitos e deveres; Papel de levar a informação sobre os direitos e viabilizar o acesso aos serviços aos usuários, seja de qualquer serviço; Papel de viabilizar de serviços, inclusão de direitos, respeito à cidadania; Contribuir para a construção da cidadania; Fazer justiça social.

Assim compete ao assistente social possibilitar a construção de uma cidadania equitativa.

Para contribuir com a garantia da efetivação das políticas sociais, o profissional deve possuir capacitação e qualificação para atuar nas relações, obter clareza das necessidades do indivíduo. E para complementar, o objetivo do profissional é efetivar os direitos sociais e seu objeto de trabalho são as expressões da questão social entre elas, a privação de seus direitos que gera a criminalidade, prostituição, violência, envolvimento com substâncias psicoativas, fragilização familiar, entre outros que vão em busca de meios para suprir suas necessidades humanas e sociais.

Desse modo, afirma-se que o profissional em Serviço Social possui capacitação, habilidade e conhecimento teórico para trabalhar essas questões, desenvolvendo ações de acordo com as necessidades frente às questões sociais, possibilitando ao indivíduo a construção de sua identidade e seu reconhecimento enquanto cidadão.

De acordo com a atualidade, hoje exige-se um profissional atualizado nas exigências contemporâneas, enfrenta os desafios da profissão, trabalha na busca de estratégias de trabalho

para realização da justiça social.

Iamamoto (2005, p. 20) pontua 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.

Salienta-se que a graduação em Serviço Social prepara amplamente o profissional para obter as qualidades postas acima por Iamamoto, pois sua formação capacita e qualifica o profissional para trabalhar as questões sendo nas disciplinas de Serviço Social e Processos de Trabalho, Fundamentos Históricos Teóricos e Metodológicos do Serviço Social, Filosofia, Sociologia, Trabalho e Sociabilidade, Pesquisa em Serviço Social, Desenvolvimento Capitalista e Questão Social, Economia, Antropologia, Desenvolvimento Local, Direito e legislação Social, Psicologia Social, Ética Profissional, Política Social, Seminários Temáticos do Trabalho Profissional, Teoria Política, Gestão Social e Estágio. Sendo que todas essas matérias completam o currículo de graduação, e consideradas de grande valia para a formação.

Acrescenta-se também que o perfil profissional que é de grande relevância para uma formação competente, tendo em vista que irá trabalhar com sujeitos desconhecedores de diversos assuntos e até mesmo de seus direitos sociais.

Iamamoto (2005, p. 185) afirma também que o assistente social deve ter:

Um perfil profissional comprometido com valores ético-humanista: com os valores de liberdade igualdade e justiça, como pressupostos e condições para a autoconstrução de sujeitos individuais e coletivos, criadores da história. No plano da prática sociopolítica, este compromisso vem se desdobrando na defesa de uma prática profissional envolvida com a construção da uma nova cidadania coletiva, capaz de abranger as dimensões econômicas políticas e culturais da vida dos produtores de riqueza, do conjunto das classes subalternas.

Portanto, deve realizar mediações nas relações sociais, lutar por justiça social, visando sempre o bem estar dos cidadãos com base nos princípios fundamentais do código de ética.

Sobre os valores e princípios Iamamoto (2005, p. 141) considera:

Os valores e princípios éticos-políticos radicalmente humanos, que iluminaram as trilhas percorridas pelos assistentes sociais nas ultimas décadas, sofrem hoje um forte embate com a

idolatria da moeda, o fetiche do mercado e do consumo, o individualismo possessivo, a lógica contábil e financeira que se impõe e sobrepõe às necessidades e direitos humanos e sociais. Entretanto, a mistificação das idéias não impede a produção e reprodução crescente das desigualdades de todas as cores e naipes, decorrentes dos processos centralistas de renda, terra, poder, ciência e cultura. Desigualdades sentidas e vividas por indivíduos sociais que se revoltam, resistem e lutam para construir outros horizontes para a vida em sociedade, na contra corrente do poder, integrando-se as forças renovadoras da vida e, portanto, da história. A busca pela intervenção focada na família podendo atender as suas necessidades materiais, morais e sociais.

Contudo, a ética profissional é a base para o trabalho humano e social, ressaltando-se que esse profissional possui habilidade e conhecimento para trabalhar essas questões, desenvolvendo ações de acordo com a realidade social, possibilitando ao indivíduo seu reconhecimento enquanto cidadão, podendo contribuir para que o sujeito seja capaz de lutar por interesses individuais e coletivos, como se verifica no próprio projeto ético político do profissional.

3.3 O projeto Ético Político Profissional

Com o avanço da profissão surge o projeto ético profissional, que objetiva um comprometimento com a sociedade no trabalho desenvolvido pelo profissional, compromete-se a contribuir com a garantia e defesa dos direitos, bem como, preparo para o exercício da cidadania e na defesa da democracia.

Guerra (2007, p. 50) pontua que:

Um projeto profissional constitui-se como um guia para ação, posto que estabelece finalidade ou resultados ideais para o exercício profissional e as formas de concretizá-lo. Seu âmbito é da sistematização em nível da consciência que se tem dos processos e práticas sociais, das finalidades propostas e dos meios para sua realização. Para tanto, faz-se necessária uma problematização crítica sobre as tendências e perspectivas teóricas, metodológicas, éticas, políticas e operativas existentes no interior da profissão.

Guerra aponta que um projeto ético político diferencia os profissionais daqueles que o desconhecem, pois ele faz alcançar a criticidade das relações interpessoais, competência teórica, prática, ética e política preparando-os para o exercício profissional.

O Assistente Social encontra-se sendo um educador social que possui formação

teórica nas relações sociais como ressalta Rios (2005).

Rios (2005, p. 65) relata:

Um educador competente é um educador comprometido com a construção de uma sociedade justa, democrática, no qual saber e poder tenham equivalência enquanto elementos de interferência no real e organização, entre os homens. A idéia de poder, entretanto, é freqüentemente associada apenas à de dominação, porque é assim que ele tem sido exercício, particularmente na sociedade brasileira hoje.

Rios (2005, p. 80) também acrescenta que:

Na direção do bem comum, da ampliação do poder de todos como condição de participação na construção coletiva da sociedade e da história, apresenta-se ao educador, como profissional, em meio à crise, a necessidade de responder ao desafio. Ele o fará tanto mais competentemente quanto mais garantir em seu trabalho, no entrecruzamento das dimensões que o constitui, a dimensão utópica.

Nota-se que um educador social necessita participar, informar, desafiar e competir, visando defender os interesses individuais e coletivos de forma educativa, garantindo seu espaço e realizando a transformação da sociedade, para que seja mais justa e igualitária a todos.

O projeto ético político é o resultado de lutas que duraram décadas, sendo questionadas e discutidas amplamente por profissionais especializados, e marca profundamente o desenvolvimento da profissão. Essa conquista pode ser questionada diante da realidade que se trabalha, ou seja, o público que se atende, pondo em prática o conhecimento, perfil e a criticidade da formação profissional que se adquiriu para intervir de modo a transformar a realidade os sujeitos inseridos na sociedade.

Martinelli (2006, p. 18) coloca que:

Profissionalmente, como assistentes sociais, somos colocados muito próximos daquilo que é essencial na nossa vida, que é a possibilidade de construção coletiva e da intervenção no próprio tecido social. Somos profissionais que chegamos o mais próximo possível da vida cotidiana das pessoas com as quais trabalhamos. Poucas profissões conseguem chegar tão perto deste limites como nós. É, portanto, uma profissão que nos dá uma dimensão de realidade muito grande e que nos abre a possibilidade de construir e reconstruir identidades, a da profissão e a nossa em um movimento contínuo.

Portanto, para compreender o projeto ético político é necessário que o profissional esteja integralmente envolvido com seu público, que conheça o contexto social, no qual

está inserido e assim, intervir na construção e no desenvolvimento dele enquanto pessoa. Para essa construção de vida, aos olhos do profissional, o indivíduo passa a ser único, cada um com diferentes necessidades, e assim, exige-se um profissional que busque ser criativo e capacitado para atender as exigências contemporâneas, realizar intervenções com qualidade, utilizando-se de diversos instrumentais, conhecendo a história de vida do usuário e realizar análise conjuntural para identificar as expressões da questão social que os norteiam. O Projeto Ético Político, faz os profissionais comprometidos com os usuários, sem qualquer forma de discriminação ou preconceito, respeitando suas raízes.

Portanto, o Assistente Social é um profissional que constrói e reconstrói identidades, é um processo de transformação do sujeito ao deparar-se com as relações sociais.

Acrescenta-se ainda que para a construção, faz necessária a participação coletiva da classe profissional, podendo discutir idéias que vão ao interesse da sociedade e dos profissionais. Desse modo, o profissional em Serviço Social é considerado um profissional crítico, criativo e interventivo, preparado para dar continuidade nesse novo perfil profissional, discutindo e analisando as novas formas de intervenção, baseando-se no Código de Ética (1993) que regulamenta a profissão.

Martinelli (2006, p. 21) em seu texto “Reflexões sobre o Serviço Social e o Projeto Ético Político” comenta que:

O código de ética profissional, a lei que regulamenta a profissão, as diretrizes curriculares do Curso de Serviço Social são os alicerces fundantes do projeto ético político, razão pela qual devem ser de pleno conhecimento de cada assistente social, de cada acadêmico de Serviço Social.

Desse modo, o Código de Ética norteia o profissional, se norteado por ele, desenvolverá um trabalho de acordo com as exigências contemporâneas da profissão, bem como, o cumprimento do projeto ético político, respeitando a individualidade e coletividade, assim, provavelmente, haverá objetivos comuns que poderão ser alcançados conjuntamente, podendo enfrentar os desafios do cotidiano que coloca a profissão.

Conclui-se que o profissional encontra-se amplamente preparado para intervir nos problemas enfrentados pela sociedade, no qual, são vítimas das expressões da questão social.

4 ÁREAS DE ATUAÇÃO: EDUCAÇÃO, ASSISTÊNCIA E ORGANIZACIONAL COM ÊNFASE NA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Educar é o processo de ensinar, aprender dominar técnicas, obter o conhecimento científico e também o processo de adquirir mais conhecimentos relacionados à comunidade em que está a frente. Indicar possibilidades para obter conhecimentos, no qual possibilitará trabalhar na formação da responsabilidade e autonomia.

Nesse eixo será descrito também as necessidades assistenciais anterior a fase adulta, uma idéia centralizada no processo de evolução, a necessidade de proteção e suporte, imprescindível à sobrevivência do ser humano, equipando o indivíduo com um sistema de comportamento que asseguram a proximidade com o adulto, que é o seu cuidador.

Na seqüência será enfocada empresa organizacional que desenvolve projetos de responsabilidade social, e assim contribuir com desenvolvimento social, englobando preocupações com um público maior (funcionários, comunidade, meio ambiente). A Responsabilidade Social empresarial é um modelo de gestão socialmente responsável, um processo educativo voltado em aspectos sociais e ambientais, podendo garantir o desenvolvimento sustentável, desde que seja voltado às necessidades do público atendido, e assim desenvolver projetos e ações em diversas áreas, públicos e maneiras.

Rocha (2007, p. 46) aponta que:

O investimento social privado é conceituado como ações sociais externas que a empresa realiza, investe e/ou apóia para melhoria social de um segmento, comunidade e ou área de atuação, geralmente por meio de repasse de recursos financeiros para outras organizações formais, na grande maioria sem fins lucrativos e /ou para projetos próprios.

Entende-se portanto, que responsabilidade social é um meio de garantia de direitos, isso faz-se através de projetos específicos que visa as necessidades do público que será atendido de forma privada, e acredita-se que aplicado corretamente, esse é de caráter emancipatório.

4.1 A importância da educação escolar e o Serviço Social

Educar é um processo de transmitir o conhecimento em todos os aspectos, sendo ele intelectual, moral e afetivo, o processo de educar requer alguns cuidados, o ser humano tem necessidades diferentes envolvendo varias questões pessoais, sociais e sentimentais que são as necessidades de sobrevivência. Uma importante semelhança é que todos necessitam de aprendizagem e o educador busca a descoberta dessas necessidades e através de seu trabalho,

poderá transformar vidas e abrir possibilidades, responder ao que necessitam, no sentido de ensiná-los o sentido da vida e capacitá-los para vivê-la.

Sobre essa questão, Reboul (2000) pontua que:

A educação tem por finalidade formar o homem, quer pela “escola dos sentimentos”, isto é a família, quer pela instrução. O ensino não é senão essa parte da instrução que tem por fim cultivar o homem formando o seu juízo.

A formação do homem está na educação, envolvendo a família e o ensino, mas acrescenta-se no modo de como fazer, a forma como se desenvolve o trabalho que cotidianamente envolve a moral e a ética dos critérios em que se baseia. Educar é deixar surgir o homem e suas possibilidades.

Por tudo isso, a educação é essencialmente um apontar de possibilidades, de distinções, de relações e de humanidade. Educar é abrir caminhos, formando pessoas para o exercício da cidadania.

E para isso crianças e adolescentes necessitam de seus direitos garantidos, esses estão postos no ECA (1990, art 5º):

O direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à atenção integral, e à convivência familiar e comunitária, são os grandes princípios constitucionais pelo qual todos nós lutaremos incondicionalmente.

Através dos direitos básicos garantidos crianças e adolescentes terão subsídios para o seu desenvolvimento. E o comprometedor para efetivação desses é a família, comunidade, a sociedade e em destaque o Estado que é representado pelos órgãos e entidade, abordando especificamente a escola, que objetiva garantir o direito a educação.

O assistente social na área escolar é de grande valia, pois cotidianamente trabalha com as expressões da questão social e poderá desenvolver seu trabalho em equipe interdisciplinar de acordo com as necessidades sociais do público atendido. É um profissional capacitado e qualificado para o cargo de assistente social escolar e gestor, pois a formação possibilita capacidade de coordenar uma instituição, bem como, um grupo de pessoas no qual presta outros serviços.

Fala-se do exercício do Assistente Social porque a instituição a ser pesquisada, possui um assistente social e um coordenador com formação em Serviço Social. Para tanto, a

profissional ocupa os dois cargos e vê-se que é de relevância para a instituição, bem como, para os sujeitos, pois sua grande maioria encontra-se vulnerável em vários aspectos e a formação volta-se para uma visão de totalidade frente às questões sociais.

A realização do trabalho na área educacional é em conjunto com outros órgãos como assistência social, saúde, Conselhos Tutelares, Vara da infância e juventude, entre outras, que trabalham com a efetivação dos direitos de crianças e adolescentes.

Bressan (2001 p. 12) relata que:

O Serviço Social no âmbito educacional tem a possibilidade de contribuir com a realização de diagnósticos sociais, indicando possíveis alternativas à problemática social vivida por muitas crianças e adolescentes, o que refletirá na melhoria das suas condições de enfrentamento da vida escolar (...) o assistente social tem, entre outras, a atribuição de analisar e diagnosticar as causas dos problemas sociais detectados em relação aos alunos, objetivando saná-los ou atenuá-los.

Bressan (2001, p. 15) também coloca que:

Nessa instância, o Serviço Social poderá trabalhar diretamente com as organizações existentes, tais como programas sociais de apoio à famílias, programas de educação complementar e Conselhos Tutelares, conforme indicado pelo Estatuto da Criança e do Adolescente.

Como posta na citação, a cooperação do Serviço Social Escolar poderá realizar um trabalho que visa contribuir com um melhor relacionamento familiar e social trabalhando em parceria com outros órgãos. Requer um processo investigatório da realidade para desenvolver projetos que contribuirão com o desenvolvimento dos sujeitos atendidos.

Já o assistente social enquanto coordenador escolar é algo visto com normalidade, primeiramente porque no passado as creches pertenciam as Secretarias de Assistência e eram coordenados por assistentes sociais e também pela graduação contemplar a capacitação para coordenação geral de instituições sociais, porém sem ênfase na educação, considerando assim coordenar como sendo o processo de organizar, dirigir e administrar.

Chiavenatto (1999, p. 15) aponta que:

(...) administração como um processo para enfatizar que todos os administradores, independentemente de seus níveis ou funções, se engajam continuamente em certas atividades inter-relacionadas - como planejar, dirigir e controlar - para alcançar os objetivos desejados.

O autor pontuou que o administrador é quem coordena a empresa ou instituição de um modo geral, move-se no processo de planejar, que é definir os objetivos e atividades visando seus resultados; Dirigir e controlar os membros da equipe no cumprimento de suas tarefas, bem como, trabalhar na motivação da equipe para que se atinjam os objetivos organizacionais.

O trabalho de coordenar equipe requer habilidade ao tratar dessa questão, Delorenzo (1979, p. 135) coloca que:

Na administração moderna é muito importante o significado das relações sociais na supervisão. À medida que aumenta o número de pessoas em um grupo aumenta a passos muito mais rápidos. Dessa forma em um grupo de 2 pessoas somente existe uma relação social enquanto que em um grupo de 6 existem 15 relações entre os membros.

O administrador é qualificado também para trabalhar com as relações de trabalho, coordena não só uma instituição, mas também dirige e orienta o grupo de pessoas (funcionários) que presta os serviços. É necessário agilidade ao tratar de relações sociais, pois cada membro possui diferentes necessidades profissionais e pessoais, como pontua o autor.

Novamente Delorenzo (1979, p. 135) reforça que:

A liderança é considerada como a principal função da crítica em oposições que definem os fins da organização e constituem compromissos que dão forma a seu caráter essencial. Os líderes administrativos são responsáveis não somente nas tomadas de decisões de definição de caráter, mas também por verem com que a organização personifique e desenvolva esses propósitos uma vez que elas tenham sido estabelecidas por defenderem a integridade da instituição contra mudanças internas e ataques externos e por manter a ordem e o controle nos conflitos internos.

Assim, confirma-se que o administrador é visto como um profissional que trabalha diretamente com as relações humanas e sociais, sendo o assistente social qualificado para trabalhar em equipe interdisciplinar norteado pelo projeto ético político profissional e devido a essa qualificação é que se insere cada vez mais o profissional em Serviço Social no mercado de trabalho.

Regis (2008, p. 79) aponta que:

A qualificação das competências postas em lei, bem como a construção de novas competências no sentido de promover “legitimações profissionais” passa pela necessidade de o (a) assistente social ser capaz de desvendar os nexos que existem entre o que se demanda na organização institucional e os referenciais teórico-metodológicos, ético-políticos e legais da profissão para não cair nos achismos que o assistente social poderá enriquecer e garantir ao assistente social uma perspectiva interdisciplinar, hoje imprescindível no mundo do trabalho, diante da

reestruturação dos processos de trabalho agora organizados em sua maioria em equipes multiprofissionais.

A citação aponta que as competências postas em lei é o código de ética (lei n. 9.662) que norteia o profissional a trabalhar com clareza em suas ações, e adquirir habilidade ao trabalhar em equipe interdisciplinar e multiprofissional que se encontra em várias áreas do Serviço Social.

Coloca também que, o gestor poderá desenvolver seu trabalho de acordo com exigências contemporâneas, promover uma gestão de forma participativa, a qual valoriza a participação dos interessados em decisões que visam o bem estar do público atendido.

Assim, o assistente social tem sido cada vez mais requisitado pelo mercado de trabalho, para executar no processo de gestão em organizações institucionais, ou seja, á nível de liderança, já que possui uma visão ampla das relações sociais.

Portanto, o profissional em Serviço Social encontra-se qualificado e capacitado para cumprir a função de coordenador em diversas áreas entre elas a instituição educacional que trabalha com crianças e adolescentes.

Finalmente, o coordenador cumpre também a função de direcionar a equipe técnica, a cumprir atividades direcionadas aos cuidados assistenciais, os quais serão descritos no próximo item, além dos educacionais exigidos pela educação.

4.2 As necessidades assistenciais às crianças

As necessidades assistenciais da criança se enquadram em nutrição, vestimentas, cuidados médicos, higiene, dar subsídios às condições psicológicas e sociais, através de atividade de acordo com a faixa etária de cada grupo. Isso intervém de modo integral para o desenvolvimento físico e intelectual e todas essas necessidades assistenciais contribuem na formação da personalidade, para tanto precisa ser atendidas para garantir o seu desenvolvimento completo e saudável.

As crianças com até cinco anos precisam de atenção especial, para garantir seu desenvolvimento, pois nessa fase a progressão do cérebro é mais ágil. Destaca-se que a nutrição é um dos aspectos a ser colocado como uma das prioridades, visando uma infância saudável, terá um efeito significativo no seu desenvolvimento mental e físico, tendo que fornecer a criança uma alimentação adequada para o seu desenvolvimento, caso contrario terão

problemas no desenvolvimento.

Os pais, responsáveis e escolas que prestam os cuidados cotidianamente, devem se dar conta da importância desse serviço. O crescimento e o desenvolvimento de uma criança dependem da disponibilidade e da qualidade da assistência prestada, um conjunto de pessoas que possuem conhecimento de suas obrigações poderá formar seres versados.

Tiba (2002, p. 181) aponta que:

A escola sozinha não é responsável pela formação da personalidade, mas tem papel complementar ao da família. Por mais que a escola infantil propicie um clima familiar à criança, ainda assim é apenas uma escola. Juntos, pais e escolas podem combinar os critérios educativos levando em conta as duas mães, a do coração (afeto e sentimento) e a da cabeça (razão, pensamento), dos três personagens mais importantes da educação da criança: mãe, pai e escola.

Tiba reforça então que escola é um complemento familiar, se unir os dois elementos as necessidades da criança será suprida e terá um desenvolvimento satisfatório, ou seja, suas necessidades básicas supridas.

Falando em necessidades básicas, o Estado tem como dever garantir os direitos fundamentais ao cidadão, e hoje se encontra empresas privadas contribuindo com a garantia esses direitos, seja para o bem estar da sociedade ou por outros interesses.

4.3 As empresas organizacionais como forma de garantia de direitos através da responsabilidade social

Devido a globalização, as empresas organizacionais hoje, estão sujeitas a todo tipo de transformações, entre elas a tecnológica que se inova a cada dia, a competitividade no mundo do trabalho que faz com que os investimentos sejam focados no nome da empresa e na qualidade dos produtos oferecidos, podendo proporcionar à empresa seu crescimento constante, e para isso exige-se uma organização adequada.

Delorenzo (1980, p. 18) considera que:

(...) a organização representa um meio de assegurar e manter a empresa numa posição dentro do contexto sócioeconômico local, regional, nacional ou ao mesmo mundial. A organização de esforços, e idéias permite: a) consecução de tarefas de tal natureza que de outro modo não poderiam levar a termo; b) uma economia de tempo e dinheiro graças ao desenvolvimento constante de formas para conseguir que se cumpram as respectivas tarefas; c) um elaborado grau de controle da empresa.

O Desenvolvimento organizacional visa a percepção do que está ocorrendo nos ambientes interno e externo da organização, uma análise e decisão do que precisa ser transformado, ou seja, a intervenção necessária para provocar a mudança, tornando a organização mais eficaz, adaptável às mudanças e conciliando as necessidades humanas fundamentais com seus objetivos e metas e assim, possibilitar os resultados satisfatórios, possivelmente, atingindo seus objetivos, ou seja, sua lucratividade e desempenho nas relações.

Muitas empresas hoje, principalmente as de médio e grande porte, que são as multinacionais, estão investindo cada vez mais na responsabilidade social. Esse processo iniciou-se com o instituto Ethos, uma associação sem fins lucrativos entre várias empresas com objetivo de proporcionar a mobilização e orientar as empresas a desenvolver trabalhos socialmente responsáveis, ou seja, de interesse público.

A responsabilidade social é uma forma de gestão que se define por relações éticas e transparentes no trabalho desenvolvido pela empresa, envolvendo o público com os quais se relacionam. Desenvolver ações que possam contribuir com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais contribuindo com o seu desenvolvimento. Seu público poderá ser prestadores de serviços, fornecedores, consumidores, meio ambiente, comunidade etc. Desenvolver trabalhos de caráter educativo, desde que contribua com uma melhor qualidade de vida para as próximas gerações.

Rasquinha (2008) em seu artigo “O que é responsabilidade social” afirma que:

A responsabilidade social se apresenta como um tema cada vez mais importante no comportamento das organizações, exercendo impactos nos objetivos, estratégias e no próprio significado da empresa. Procura trazer alguma contribuição no sentido de uma melhor compreensão da importância desta estratégia e dos benefícios que a mesma pode trazer para a corporação, quando aplicada corretamente.

Para as empresas é de grande interesse adotar a responsabilidade social, pois, poderão contribuir com o desenvolvimento social e ao mesmo tempo serão vistos como comerciantes preocupados com a questão social, além de outros benefícios que trará à empresa, como um marketing empresarial.

Com esse investimento, vê-se que é de grande relevância, pois beneficiará a classe menos favorecida, através dessas ações, isso se aplicada de forma correta como apontou Rasquinha, e será de grande valia para as futuras gerações, apesar de haver sérias discussão de que a responsabilidade social priva o Estado de seu dever, que é cumprir corretamente a

Constituição Federal, ou seja, o fornecimento dos direitos sociais do cidadão, contudo sabe-se que investir em direitos sociais, investe-se em melhor qualidade de vida, trabalhando na busca de uma sociedade mais justa e igualitária.

5 O CENTRO DE EDUCAÇÃO INFANTIL SANTO ANTONIO (CEISA), A METODOLOGIA DO ESTUDO E OS RESULTADOS DA PESQUISA.

Esse eixo terá início com a apresentação da Instituição pesquisada, o perfil do público a quem se destina, os objetivos da instituição e do Serviço Social bem como, os benefícios que trás à população usuária, bem como os projetos desenvolvidos por toda equipe técnica.

Na sequência, será apresentada a metodologia utilizada, abordando a tipologia da pesquisa na qual foi contextualizada, seu universo e amostragem. Lembrar-se-á dos primeiros passos da pesquisa como hemerotecas e fichamentos, bem como, objeto, objetivo e hipótese, além da construção do instrumental, pré teste e aplicação propriamente dita e a organização da análise.

Logo após apresenta os resultados que tem como objetivo desvendar a qualidade dos serviços prestados pelo profissional em Serviço Social na instituição.

5.1 O Centro de Educação Infantil Santo Antonio (CEISA)

O Centro de Educação Infantil Santo Antonio (CEISA) é uma entidade social privada, sem fins lucrativos e seu sustento social e educacional é mantido pela Plasútil - Indústria e Comércio de Plástico Ltda. A instituição atua na área organizacional, educacional e de assistência social, tendo como finalidade prestar atenção às crianças de zero a cinco anos e onze meses de idade, visando atendimento integral relacionado ao físico, psicológico, intelectual e social, regulamentando com trabalho de atendimento também as famílias e comunidade, garantindo às crianças uso dos direitos fundamentais que está posto no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) art. 53 que declara: “A criança e o adolescente tem direito a educação, visando ao pleno desenvolvimento de sua pessoa, preparo para o exercício da cidadania e qualificação para o trabalho”.

As vagas são destinadas 15% aos filhos de funcionários da Plasútil que necessitem dos serviços e, 85% oferecida às famílias menos favorecidas que residem nos bairros próximos da empresa, priorizando o bairro Ferradura Mirim.

O funcionamento se iniciou em cinco de dezembro de dois mil e cinco, com a presença de doze (12) crianças e, atualmente, atende sessenta (60).

A instituição tem como característica o atendimento diferenciado aos seus usuários, atende em diversos horários para facilitar o cotidiano das famílias.

O Serviço Social na instituição objetiva contribuir para transformação social da realidade, na busca de uma sociedade com melhor qualidade de vida; transmitir informações que possam garantir a efetivação dos direitos sociais; viabilizar serviços de qualidade de acordo com a legislação; oportunizar e facilitar aos pais a participação no desenvolvimento do processo educativo; auxiliar nos processos administrativos; contribuir na coordenação; desenvolver projetos com a equipe para um trabalho eficiente e eficaz; propiciar o conhecimento teórico-prático, através do estágio de supervisão como componente do processo de formação profissional.

Os sujeitos atendidos são famílias que enfrentam às expressões da questão social, as quais recebem direta intervenção através dos projetos específicos, que são ministrados por uma equipe interdisciplinar, visando contribuir no enfrentamento das dificuldades. Os projetos são: o projeto canguru, quebra- cabeça, trocando sementes, empregabilidade e coleguinha do CEISA.

O projeto canguru trata de um trabalho de caráter informativo destinado aos pais e responsáveis pelas crianças inseridas na escola, de acordo com as necessidades do cotidiano. São abordados temas de interesse da família e ministrados por profissionais qualificados, temas estes sugeridos democraticamente pelos participantes.

É importante ressaltar que todas as crianças possuem uma agenda, que serve de correspondência entre professoras e responsáveis. Tal agenda é utilizada também para outras ações do projeto Canguru, pois, é enviado mensalmente o informativo, no qual, os temas são de interesse dos pais, para que possam ler e refletir. Há também o mural dos pais, no qual se prega outros informativos semanais como proposta de empregos vindos de jornais, noticiários relacionado à agenda cultural, o cardápio semanal das crianças entre outros. De um modo geral, o objetivo é ampliar o conhecimento das famílias acerca de tudo que é desenvolvido com a criança, facilitando o processo de educação, já que este é um trabalho em conjunto com a família.

Já o projeto Quebra-Cabeça é destinado à equipe técnica profissional, voltado ao contexto organizacional, proporcionando um espaço para troca de experiência entre os envolvidos, tendo como objetivo o aperfeiçoamento e aprimoramento profissional e motivação pessoal, busca manter um clima favorável ao desenvolvimento das relações sociais, garantindo o bem estar no ambiente de trabalho.

O projeto Trocando Sementes se direciona às famílias, para usuários de ambos os gêneros, com finalidade de socializar as dificuldades encontradas em sala de aula e na família, para juntos criarem e estabelecer estratégias de superação, proporcionando assim uma troca de experiências.

O projeto de empregabilidade tem como objetivo a capacitação profissional e contribuição para inserção dos pais desempregados no mercado de trabalho. Oferece palestras que possibilitem maior conhecimento das novas exigências de mercado e contribui com a elaboração de currículos que são encaminhados ao mercado de trabalho.

Finalmente, o projeto Coleguinha do CEISA, tem como objetivo a integração dos funcionários da empresa Plasútil com a instituição, o mesmo acontece trimestralmente através de atividades diversas, os coleguinhas são funcionários voluntários da empresa, que realizam atividades (brincadeiras) com as crianças dentro da escola, respeitando a faixa etária das crianças.

5.2 Metodologias da pesquisa

Este estudo tem como tema central o Profissional de Serviço Social no Centro de Educação Infantil Santo Antônio, para verificar a qualidade dos serviços prestados por esse profissional. O período de seu desenvolvimento foi de fevereiro a outubro de 2008.

O tema se deu por interesse pessoal, pela identificação com a área de atuação, pois Bertucci (2008, 6) aponta que:

Ao longo de sua trajetória acadêmica, os alunos naturalmente identificam inicialmente áreas e, a partir delas, temas, que lhes interessam de forma particular. Mapear esses interesses é muito importante, pois o pesquisador precisa, em primeiro lugar, sentir-se identificado com seu tema de pesquisa.

Então, para ser um trabalho com qualidade, exige-se que o pesquisando esteja envolvido e interessado pelo tema, pois dessa forma poderá despertar um maior empenho ao realizar o trabalho, segundo o autor.

Iamamoto (2005, pg 23) afirma que “O Assistente Social dispõe de um Código de Ética Profissional” que regulamenta a profissão, o qual deve ser observado em toda ação profissional, assim o problema levantado é: “o profissional de Serviço Social da instituição (CEISA) realiza um trabalho de acordo com as reais necessidades dos sujeitos atendidos, bem como, da equipe técnica interdisciplinar e conforme determinações do Projeto Ético Político e

Código de Ética da profissão”.

A hipótese sugerida é que a instituição desenvolve ações específicas de acordo com as necessidades das crianças, famílias e equipe técnica, no âmbito individual, coletivo e administrativo através de ações já desenvolvidas.

Para investigação do referido problema valeu-se da pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. A pesquisa bibliográfica para maior conhecimento de teorias que fundamentam o tema, iniciando pela elaboração de hemeroteca e fichamentos de livros de diferentes autores, os quais facilitaram a construção de uma fundamentação teórica.

A tipologia da pesquisa de campo é a quali-quantitativa, pois através do método qualitativo busca-se levantar os dados subjetivos, ou seja, como pensam e agem os sujeitos e, do método quantitativo, para evidenciar os dados objetivos e concretos da realidade, os quais complementam os subjetivos.

O universo da pesquisa é caracterizado pelas sessenta famílias que recebem os serviços da instituição (CEISA), e a equipe técnica que é composta por 24 membros. A amostragem da pesquisa é a não probabilística casual simples, pois pesquisou-se 25% dos usuários, ou seja, dezessete sujeitos e 25% dos membros da equipe técnica, seis técnicos.

No mês de junho aplicou-se o pré teste para verificação do instrumental e não demonstrou necessidade de alteração.

O objetivo geral da pesquisa é evidenciar o trabalho do profissional de Serviço Social no CEISA e a satisfação dos usuários e equipe técnica, sendo os específicos: Identificar o perfil da população usuária; investigar a satisfação dos sujeitos diante dos serviços oferecidos; evidenciar a satisfação da equipe técnica frente ao trabalho desenvolvido pelos profissionais de Serviço Social; revelar a satisfação dos usuários e equipe técnica frente à coordenação do CEISA.

Para iniciar, elaborou-se uma hemeroteca com artigos relacionados ao campo de estudo e com o tema da pesquisa, teorias que abordam a família, participação da família no cotidiano dos filhos, a garantia dos direitos sociais básicos, o profissional em Serviço Social e outros assuntos relacionados. Fez-se fichamentos de oito (8) livros, cujas teorias também abordam o tema da pesquisa, os quais foram utilizados para a elaboração teórica da pesquisa.

Os instrumentais utilizados para realização da coleta de dados foram à observação de modo sistemático, entrevista focalizada no formulário e questionário, contendo perguntas duplas, abertas e fechadas, e ressalta-se que este foi construído a partir dos objetivos específicos da pesquisa, visando o alcance dos mesmos. A pesquisa de campo realizou-se no mês de setembro de 2008, após a aplicação do pré teste, o qual foi aplicado com três sujeitos

para certificar se haveria necessidade de mudanças, no mês de junho, constatando-se que não haveria necessidade de mudanças.

Não houve dificuldade por parte dos sujeitos em responder os formulários, pois foram elaborados de forma clara e objetiva, facilitando o entendimento dos mesmos.

As entrevistas aconteceram no próprio CEISA sem agendamento prévio, pois como os pais levam seus filhos diariamente, foram entrevistados enquanto aguardavam o término da aula, cuja duração mínima foi de trinta minutos.

Os sujeitos demonstraram satisfação em participar, porém a dificuldade foi por parte da pesquisadora, pela escassez de horário para realizar a coleta de dados, uma vez que possui um horário restrito de estágio, o que impediu que a pesquisa fosse com todo universo.

Após a aplicação da pesquisa de campo, desenvolveu-se a tabulação dos dados quantitativos, os quais caracterizaram o perfil dos pesquisados e o tratamento dos dados qualitativos.

Procedeu-se a análise dos dados, caracterizados em quatro eixos temáticos, a saber: o perfil da população usuária; a efetivação do direito à educação; a satisfação dos sujeitos no atendimento e da equipe técnica com a coordenação.

Tais análises apontaram para a elaboração da conclusão e sugestões de ações para o campo.

5.3 Resultados da pesquisa de campo

A análise dos dados ocorre de modo descritivo, qualitativo e quantitativo, agrupadas em categorias, nas quais enfocam; o perfil da população usuária da instituição, contendo sexo, idade, estado civil, número de filhos, membros que contém as famílias, renda percapta, tempo na instituição e a profissão de cada sujeito entrevistado, conforme questões objetivas, e as subjetivas, focando o relacionamento dos usuários com coordenação e equipe técnica.

Com a população usuário apresenta-se o perfil e a contribuição da instituição para sua qualidade de vida, quanto as ações que envolvem os serviços prestados pela instituição.

Com os membros da equipe técnica revela o relacionamento com os usuários (alunos e famílias) com foco na satisfação de prestação de serviços àquela unidade e o relacionamento interno com a coordenação.

5.3.1 Perfil da população usuária

A instituição presta serviços com prioridade à crianças de zero a quatro anos e onze meses de idade complementando com ações voltadas às famílias, as quais constituem o universo desse estudo.

Os resultados apontam que o acompanhamento do desenvolvimento da criança na instituição escolar, nesse caso especificamente o CEISA, é feito pelo gênero sexo feminino, normalmente as genitoras, com idade entre trinta (30) e quarenta (40), em estado civil, casada, com no máximo dois (2) filhos, cujas famílias são compostas geralmente até quatro membros, conforme aponta.

Sexo	Quantidade
Feminino	11
Masculino	5

Quadro 1: Gênero dos sujeitos

Idade	Quantidade
baixo de 20	3
21 a 30	5
31 a 40	6
41 a 50	2

Quadro 2: Idade dos sujeitos

Estado civil	Quantidade
Solteiro	3
Casado	8
Separado	1
União estável	4
Viúvo	0

Quadro 3: Estado civil dos sujeitos

Número de filhos	Quantidade
------------------	------------

1 ou 2	9
3 ou 4	5
5 ou 6	2
7 ou mais	0

Quadro 4: Número de filhos dos sujeitos

Número de membros	Quantidade
2 à 4	9
5 à 6	4
7 à 8	3
9 à 10	0
10 ou mais	0

Quadro 5: Número de membros

Nota-se que apesar de prevalecer o gênero feminino, existe a presença da figura do homem (cinco) como responsável pelo filho, o que demonstra a alteração na estrutura familiar, pois cabe ao pai também assumir a responsabilidade da educação dos filhos, ou por trabalho da mãe ou por construir uma família monoparental.

Tal dado deve ser considerado aliado à idade, o estado civil e número de membros da família, pois três sujeitos possuem idade inferior à vinte anos e são solteiros, o que pontua a falta de orientação sexual e provavelmente, a gravidez precoce, tendo como consequência famílias com apenas dois membros.

Quanto à renda percapta, a maioria (nove sujeitos) o valor não ultrapassa trezentos e cinquenta (R\$ 350,00) reais mensais. Vale considerar que há aqueles pesquisados (quatro) que sobrevivem com uma renda percapta de até cento e cinquenta à noventa reais conforme aponta o quadro 6.

Renda percapta R\$	Quantidade
50,00 à 90,00	1
91,00 à 150,00	3
151,00 à 250,00	4
251,00 à 350,00	5
351,00 à 450,00	2

451,00 ou mais	1
----------------	---

Quadro 6: Renda percapta dos sujeitos

As condições financeiras dessas famílias, apesar das variações, grande parte deles vivem na pobreza, conseqüentemente com alto risco de vulnerabilidade social.

Afere-se que entre os entrevistados a maioria (quatro) encontra-se fora do mercado de trabalho, portanto desempregado, reflexo dos impactos neoliberalista e da globalização, pois os grupos menos favorecidos encontram-se em desvantagens, pois acabam sendo privados de seus direitos sociais básicos, entre eles o desemprego.

Dessa forma os meios de sobrevivência do responsável e sua família tornam-se precário e isso causa um conjunto de vulnerabilidades sociais, ampliando cada vez mais o índice de pobreza no município.

Iamamoto (2005, pg. 18) aponta que:

Reduz-se a demanda de trabalho, amplia-se a população sobrando das necessidades médias do próprio capital, fazendo crescer a exclusão social, econômica, política, cultural de homens, jovens, crianças, mulheres das classes subalternas, hoje alvo da violência institucionalizada. Exclusão social esta que se torna, contraditoriamente, o produto do desenvolvimento do trabalho coletivo.

Assim, neste contexto, cujo desemprego ou sub emprego se sobrepõe ao emprego, com o qual o chefe da família deveria se manter e manter os seus, com dignidade, verifica-se que é em busca da inclusão social que buscam as ações do Centro de Educação Infantil Santo Antonio.

A falta de emprego é um dado presente nessa realidade demonstrando que a exclusão social está instalada, levando-os à vulnerabilidade em vários aspectos.

Por outro lado, há usuários que estão inseridos no mercado de trabalho, como aponta o quadros 7:

Profissão	Quantidade
Não tem profissão (desempreg)	4
Serviços domésticos	3
Operador de máquinas	2

Vigilante	1
Coletor	1
Coordenador	1
Soldador	1
Caixa de supermercado	1
Balconista	1
Motorista	1

Quadro 7: Profissão dos sujeitos

Ressalta-se que os desempregados não se incomodam em falar do desemprego, agem como se fosse algo comum e os empregados, se orgulham ao referir-se da inserção no mercado de trabalho.

O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) (2004, p. 176) no artigo “Acesso ao trabalho e produtividade no Brasil” pontua que:

Na medida em que o desemprego e a falta de acesso ao trabalho se concentram entre os mais pobres, um maior grau de desigualdade nesses fatores é gerado. Em suma, o grau de utilização da força de trabalho é potencialmente um fator de grande importância para determinar tanto o nível da renda *per capita*, como os graus de pobreza e desigualdade.

Dessa forma, o desemprego é uma das causas principais que leva o ser humano, a não ter uma vida digna, pois é através dele, bem como, da renda percapita que mede-se o grau de pobreza e desigualdade social de um país .

Mediante tal cenário, investigar a quanto tempo os usuários recebem os serviços prestados pela instituição, também se torna interessante, já que se pretende avaliar os serviços prestados.

Observa-se que a maioria (nove) estão inseridos de dois (2) à três (3) anos, ou seja, desde a sua inauguração e funcionamento, como evidencia o quadro 8.

Tempo na instituição	Quantidade
1 a 6 meses	1
6 a 12 meses	0
1 a 2 anos	2

2 a 3 anos	9
------------	---

Quadro 8: Tempo que frequenta a instituição

Vale ressaltar que os usuários demonstram satisfação ao informar que recebem os serviços prestados, independentemente do tempo em que os recebem e, um pesar muito grande, ao saber que deixarão de receber tais serviços, quando a criança for inserida no ensino fundamental. Tal insatisfação alega por saber que receberão outros serviços, de outras instituições que jamais conseguirão dar um atendimento dispensado pelo Centro de Educação Infantil Santo Antonio.

Ressalta-se que, independentemente, da instituição que forem inseridos todos devem ter acesso ao ensino fundamental, ou seja, o direito a uma educação de qualidade é de todos, porém, o poder público não garante esse direito aos cidadãos brasileiros.

5.3.2 A efetivação do direito a educação

Ao abordar a questão educação, já vem em mente à educação escolar que se enquadra a alfabetização e reforça as aplicações das regras estabelecidas pelos familiares, educação cultural, que são normas e costumes, educação social, ou a esses direitos, que envolve a alfabetização, o convívio familiar, ou seja, não só o conhecimentos de seus direitos sociais, mas sim seu acesso, sendo que a educação, de um modo geral contribui para o seu desenvolvimento, encontrando-se como um método de proteção e desenvolvimento.

O ECA (1990, art. 3º) dispõe que:

A criança e o adolescente gozam de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta lei, assegurando-se-lhes, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, a fim de lhes facultar o desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social, em condições de liberdade e de dignidade.

Esse artigo garante à criança e ao adolescente a proteção integral e a escola é considerada um método de proteção, porém propicia a efetivação do direito à educação de modo parcial.

Com as conquistas das leis que visam o bem estar de crianças, adolescentes incluindo as famílias, coloca-se que as instituições que trabalham com essa questão, vêm se adequando

aos sistemas de garantias de direitos, pois a educação é a base para a formação do indivíduo em todos os aspectos, físicos, psicológicos, sociais e intelectuais e compete a elas instituição responsabilizar-se por esse difícil trabalho.

Questionados como consideram os serviços prestados pela instituição, relatam:

Eu considero os serviços prestados pela instituição ótimo, porque tudo que eles fazem é bom, passa pra gente e nos comunicados, existem projetos a escola é bem equipada pra ensinar e pra educar, têm os livros, as brincadeiras, alimentação, elas passam o cardápio, eu acho isso importante e fazem as mães participar.

(sujeito 1)

Eu considero ótimo, ele chega conta tudo que ele faz, a atenção das professoras, saúde alimentação e um monte de coisas.

(sujeito 6)

Eu considero ótimo, eu acho que o que elas fazem aqui é ótimo, não tenho nem como falar, aqui minhas filhas se desenvolveram bem, não tenho nem como explicar, é muito diferente das outras creches.

(sujeito 11)

Eu considero ótimo, porque as meninas sabem cuidar bem, as meninas são bastante responsáveis, minha filha gosta delas e gosta da escola também, nas férias ela deu trabalho, só pedia a comida daqui.

(sujeito 13)

Eu considero muito bom, por causa dos serviços que a escola oferece o ensino, a alimentação, o desenvolvimento das crianças, os projetos e várias outras coisas.

(sujeito 16)

Os usuários reconhecem que a instituição oferece um trabalho de qualidade de um modo geral, pois reforçam o trabalho da instituição quanto à educação alimentar e demais serviços, ressaltando sempre os cuidados prestados às crianças por toda equipe técnica, daí a confiança e segurança ao deixar os filhos.

Quanto ao significado da instituição para eles percebe-se, coerência nas respostas,

pois os sujeitos tem clareza da importância da educação no mundo atual, como se comprova pelos depoimentos:

Para mim a instituição significa educação de melhor qualidade, um preparo para o futuro, nem escola particular é assim.

(sujeito 1)

Para o meu irmão significa tudo, porque o desenvolvimento dele melhorou muito, as outras crianças de outras escolas não são assim.

(sujeito 2)

Para mim é bom, ele está aprendendo, não fica na rua, tem o lugarzinho pra ele ficar, é muito bom pra vida dele, essa creche não tem em mais nenhum lugar.

(sujeito 9)

Para mim significa tudo, aqui posso deixar meus filhos e ir trabalhar sossegada, sei que estão bem cuidados, eu tenho as meninas como se fossem da minha família, além do desenvolvimento delas que é muito importante pra quando elas crescerem.

(sujeito 11)

Para mim significa uma segunda mãe, ensina o que pode e o que não pode, ensina a escrever um preparo para o futuro.

(sujeito 12)

Verifica-se que reconhecem a qualidade da educação que seu filho adquiri, valorizam e reconhecem que a instituição presta serviços de forma diferenciada, colaborando com o desenvolvimento integral da criança.

Quando indagados se na instituição há ações voltadas para a família, como réplica obtem-se:

Aqui na escola tem sim, os projetos, alguns são para a família e outros para o incentivo ao emprego. Entendo que é para uma melhor qualidade de vida para as mães, tem o Canguru e o

outro que não lembro o nome. Tem o quadro no mural e um monte de coisa que ajuda no relacionamento com a família. Tem a médica que está sempre correndo com as crianças. Teve também uma reunião que fala sobre o comportamento da criança, ensinando a mãe como lidar com isso, fazendo um adulto mais responsável.

(sujeito 1)

Aqui há ações voltadas pra família, tem o projeto canguru, as festas, minha esposa sempre frequenta, eu leio os informativos que é muito bom, um aprendizado. Se todas as escolas tivesse esses projetos as crianças hoje não estariam mal educadas desse jeito.

(sujeito 6)

Aqui há ações voltadas para a família, é a Assistente Social que ajuda. Têm festinhas, encontros, palestras, minha filha estava precisando. Sempre participo. Pra mim é bom porque ajuda a conhecer bastante coisa, assim como cuidar dos filhos.

(sujeito 1)

Aqui no CEISA tem diversas coisas, tem elaboração de currículo, projeto canguru. Eu acho muito bom porque é uma porta aberta, através do currículo fui chamada duas vezes pra fazer entrevista. Nossa, o trabalho tem resultado.

(sujeito 11)

Aqui tem o projeto Canguru, venho quando é minha folga, mas a babá sempre vem. Eu acho ótimo para as crianças e para a família também. Ajuda bastante todos os dias.

(Sujeito 12)

Constata-se que a instituição propicia ações que desencadeiam envolvimento e conhecimentos às famílias.

A informação é um meio de propiciar o conhecimento e melhor qualidade de vida, pois nas falas, de alguma maneira, revelam a satisfação, a ampliação do cotidiano, ou seja, colocam em prática aquilo que adquirirem na instituição. Portanto, através da educação familiar, social e pessoal, diferentes temas são trabalhados de acordo com as necessidades, visando melhor relacionamento do todo societário.

Em decorrência desse compromisso que a instituição tem com a comunidade, também se questiona se tais trabalhos vão ao encontro com seus anseios e necessidades e afirmam:

A instituição propicia trabalhos que vão de encontro com as necessidades sim, porque são coisas do nosso cotidiano como o trabalho, nossa família e elas trabalham de uma forma que possa ajudar a gente em como lidar com as situações. Teve a palestra com a dentista, e outras que estão sempre nos alertando.

(sujeito 1)

A instituição propicia trabalhos que vão de acordo com as necessidades, porque fala de saúde, disciplina, de drogas, um monte de coisa, os perigos de sexo sem camisinha e mais um monte de coisas.

(sujeito 2)

A instituição propicia trabalhos que vão de encontro com as necessidades das famílias, porque o objetivo da escola é trabalhar a criança em conjunto com a família.

(sujeito 6)

A instituição propicia os trabalhos que vão de encontro com as famílias porque tem coisa que a gente não tem conhecimento, muita dica, foto, imagem, tirando dívida, assim dá pra gente fazer em casa. As crianças fazem muitas perguntas que a gente não sabe responder e isso ajuda.

(sujeito 8)

A instituição propicia os trabalhos que vão de encontro com as necessidades da família, ajuda a como lidar com a criança, como eu não tenho estudo, aprendo essas coisas aqui.

(sujeito 13)

O trabalho desenvolvido pelo CEISA é de grande valia, pois os sujeitos adquirem conhecimentos e passam a ser pessoas informadas e ativas na sociedade, e conseqüentemente, poderão ser sujeitos participativos que venham a lutar por interesses individuais e coletivos.

Bordername (1986, p. 38) apresenta que:

Podemos confirmar que participação esta em todo o lugar como por exemplos nas escolas, sindicatos, associações, movimento, ONG e outros... Até mesmo em certos tipos de governos o autor deixa bem claro que a participação é bastante importante para que se tenha um ótimo governo, ou seja para que se tenha uma interatividade com menor chances de que haja uma oposição para aquilo discutido por um grupo participativo. Hoje em dia já se tem uma consciência que a participação é a melhor forma de se solucionar os problemas de nossa

sociedades tornando assim democrática em vários pontos de vista.

O incentivo a participação na escola, associações, movimentos, comunidades são formas de exercício democrático, pois além de um modo de luta por interesses, é um meio de solucionar problemas.

5.3.3 A satisfação dos sujeitos no atendimento

Evidenciar a satisfação dos sujeitos quanto ao atendimento e apontar a contribuição do Serviço Social na instituição, também foi objeto de estudo.

Destaca-se que o profissional de Serviço Social possui uma visão de totalidade ao meio social, incluindo as comunidades que mantêm solidamente os costumes, cultura, gênero, e etnia e raça, com vistas que é um profissional que respeita e valoriza esse conjunto de predominância e realiza seu trabalho de acordo com as demandas

O código de ética do assistente social (CEFESS, 1993) declara:

Exercício do Serviço Social sem ser discriminado, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, opção sexual, idade e condição física.

Dessa forma, o trabalho é realizado de acordo com o Código de Ética e em conjunto com profissionais com intelectualidade da mesma natureza, daí importância em revelar se conhecem o Serviço Social na Instituição, bem como o que acham da sua atuação, obteve-se os seguintes relatos:

Eu conheço o Serviço Social da instituição, acredito que os projetos, a campanha do agasalho, os aniversariantes do mês, está tudo ligado com o trabalho da assistente social, é importante porque ajuda.

(sujeito 1)

Sim, eu conheço o Serviço Social da instituição, eu acho o trabalho da assistente social muito bom, ela traz disciplina para as mães que não dão valor para a escola. Um trabalho excelente.

(sujeito 2)

Sim, eu conheço o Serviço Social da instituição. A assistente social é muito prestativa, tudo que a gente não sabe a gente pergunta para ela e ela responde certinho o que eu preciso saber, o trabalho dela é muito bom aqui.

(sujeito 9)

Sim, eu conheço o Serviço Social da instituição. Foi o Serviço Social que fez o currículo. E acho o trabalho muito bom porque ela sempre tenta ajudar, já cheguei com receita de remédio e ela correu ajudar, nossa, como assistente social é uma ótima pessoa.

(sujeito 11)

Sim, eu conheço o Serviço Social da instituição. Acho um trabalho muito bom, sempre que a gente precisa ela ajuda, uma dúvida que tenho procuro ela e ela sabe responder.

(sujeito 14)

Nota-se que os sujeitos não conseguem expressar o desenvolvimento pessoal e social adquiridos com as ações do Serviço Social, prontamente reconhecem como uma porta aberta as suas dificuldades, o que é um grande avanço, pois pessoas com elevado grau de vulnerabilidade, sem uma porta de entrada para solução deles, complicam ainda mais a situação.

Ao serem indagados sobre o que o Serviço Social não faz que gostariam que fizesse, afirmam:

Eu acho que é mais fácil você me perguntar o que ele poderia deixar de fazer. Acho que o Serviço Social se preocupa até demais com as crianças.

(sujeito 1)

Em meu ponto de vista não, não consigo ver melhora, está bom demais.

(sujeito 6)

Eu acho que não existe o que elas não fazem, estão sempre inovando, sempre tem novidades, eu só queria que elas abrissem um colégio que a criança saísse daqui e fosse direto para a escola.

(sujeito 11)

Eu tenho sugestão sim, eu não sei se é para o Serviço Social, mas gostaria de receber mais informações em como lhe dar com ele, e ser mais informada com relação ao desenvolvimento dele aqui na escola.

(sujeito 12)

Eu acho que deveria voltar o transporte em época de frio e chuva, só isso. Do mais devo admitir que o trabalho é muito bom.

(sujeito 14)

Percebe-se que o Serviço Social da instituição desenvolve um trabalho que visa atender às necessidades dos sujeitos, tanto que muitos não souberam apontar sugestões para o melhor desenvolvimento do trabalho do Serviço Social, porém, duas apresentam sugestões, pois necessitam de mais informações de como se relacionar com a criança e seu desenvolvimento na escola, ressaltando que tal mãe, devido sua carga horária de trabalho não participa com frequência das ações e, a volta do transporte escolar em época de frio e chuva, tal ação está suspensa por não haver condução disponível quando necessário.

Ao gestor dos serviços, demanda competências e habilidade por isso preocupa-se em verificar como os usuários vêm a coordenação desses serviços e colocam:

Eu vejo na coordenação um trabalho feito bem certinho, bem esclarecido, bem conversado, não tenho do que reclamar.

(sujeito 1)

Eu vejo a coordenação da instituição muito boa, nossa, é excelente.

(sujeito 6)

Eu vejo a coordenação da instituição muito boa, ela chama atenção em tudo que é errado e ela está fazendo um bom trabalho quanto a isso.

(sujeito 13)

Eu vejo que a escola é muito bem coordenada, está nas mãos certas, digamos assim.

(sujeito 14)

Eu vejo que a coordenação desenvolve um trabalho de ótima qualidade, tudo que diz respeito às atribuições da coordenação, é bem desenvolvido.

(sujeito 16)

A coordenadora da instituição é uma assistente social, logo têm vasto conhecimento sobre as diversas expressões da questão social, com as quais trabalha cotidianamente.

Cabe à essas ações, que o Serviço Social facilite a potencialização dos sujeitos, garantindo a dimensão política da profissão que é a equidade e justiça social, numa perspectiva de ampliação e consolidação da cidadania. Do ponto de vista profissional há que se ter compromisso com a qualidade dos serviços prestados e com a viabilização da participação efetiva da população usuária.

Por isso procura-se evidenciar como se efetiva essa participação para a melhoria da qualidade dos serviços, por isso, questiona-se se esses possuem liberdade para expor críticas que visa à melhoria da instituição, e relatam:

Eu acredito que tenho liberdade em expor críticas, se eu tenho dúvida, falo para as professoras, se são coisas relacionadas à escola falo com assistente social ou com a coordenadora.

(sujeito 1)

Eu acredito que tenho liberdade, mas não tenho do que reclamar, a creche é muito boa e tem mãe que não dá valor.

(sujeito 2)

Eu acredito que a instituição sempre procura fazer o melhor, converso com as meninas e tem a caixinha para escrever.

(sujeito 9)

Eu acredito que as meninas sempre dão oportunidade para dar sugestões.
(sujeito 10)

Possuímos liberdade sim, não só eu, mas todas as outras mães.

(sujeito 11)

Verifica-se que a instituição proporciona meios para que os usuários possam participar visando à melhoria dos serviços, com sugestões que visam o bem estar dos que os recebem, demonstrando um trabalho democrático e participativo.

5.3.4 A satisfação da equipe técnica com a coordenação

Abordar a satisfação da equipe técnica com relação à coordenação da instituição e usuários, já que o relacionamento entre esses é de grande relevância para o desenvolvimento da instituição. Primeiramente busca-se através da equipe técnica verificar essa relação.

A instituição tem diversos cargos ocupados como Pedagoga, Berçarista, Cozinheira, Professora, Faxineira, nutricionista, estagiária e médica pediatra e o quadro que aponta a amostragem dos sujeitos:

Cargo ocupado	Quantidade
Professora	2
Berçarista	2
Orientadora pedagógica	1
Estagiária	1

Quadro 9: Profissionais

Busca-se evidenciar como é o relacionamento, e relatam:

O relacionamento com os profissionais e usuários é ótimo, até o momento não encontrei nenhum conflito.

(sujeito 1)

O relacionamento entre a equipe e usuários é ótimo, eu acredito que para o bom funcionamento da escola tem que existir um bom relacionamento entre os funcionários.

(sujeito 3)

O relacionamento entre a equipe e usuários é ótimo, sou de personalidade calma, procuro fazer bem o meu trabalho e não deixo me levar pelo outros.

(sujeito 4)

O relacionamento entre a equipe e usuários é ótimo, acho muito importante se relacionar bem com todos, assim tudo fica mais fácil.

(sujeito, 5)

E quanto à coordenação colocam:

O relacionamento entre a equipe técnica e a coordenação a meu ver é bom, problemas sempre tem, mas até hoje só vi falta de compreensão em alguns assuntos, mas depois foi esclarecido. Vejo que a coordenação possui uma profissional que tenta fazer o melhor, e está sempre aberta para sugestões e críticas.

(sujeito 1)

O relacionamento entre a equipe técnica e a coordenação é excelente, pois não presencio brigas e bate boca. Da minha parte está tudo bem, mas acredito que todos se dêem bem. A coordenação é formada por profissional competente, responsável pelo bom andamento da escola.

(sujeito 3)

O relacionamento entre a equipe técnica é bom, um grupo unido, sempre procurando, buscando o melhor. O relacionamento é aberto e compreensivo. Vejo a coordenação muito competente para realizar o que realiza.

(sujeito 4)

O relacionamento entre a equipe técnica é muito bom entre todos, é aberto e compreensível. Vejo que a coordenadora é uma orientadora dos passos a serem dados dentro da escola.

(sujeito 6)

Observa-se que o relacionamento entre os membros da equipe técnica, usuários e coordenação é adequado ao ambiente de trabalho, pois demonstram muita satisfação nesse aspecto.

Johnson (2007) em seu artigo relação entre líderes e liderados coloca que:

O líder deve demonstrar que dá o melhor de si pela empresa e assim, despertar em sua equipe o mesmo sentimento de comprometimento. Para isso, deve estabelecer com seu grupo uma relação de credibilidade e confiança. E como conquistar um bom relacionamento com a equipe? Para conquistar e preservar um bom relacionamento com sua equipe, o líder deve saber

ouvir seus funcionários, identificar suas prioridades, avaliar o ambiente interno buscando sempre o bem estar de cada integrante, para que isso possa refletir-se no grupo como um todo.

A influência do líder de uma equipe é relevante em seu modo de agir e tratar as ações que envolvem a equipe profissional é destacado pelos sujeitos como competente e capacitado para tal.

Averiguar se a instituição se preocupa com o aperfeiçoamento profissional dos membros e se oferece meios para realização desses aperfeiçoamentos, relatam:

A instituição preocupa-se com o aperfeiçoamento profissional, pois foi deixada a liberdade para escolha dos cursos.

(sujeito 1)

A instituição preocupa-se com o aperfeiçoamento profissional, pois oferece as reuniões em equipe e os cursos, dentro e fora da escola.

(sujeito 2)

A instituição preocupa-se com o aperfeiçoamento através das palestras, projetos e cursos fora da instituição.

(sujeito 3)

A instituição se preocupa com o aperfeiçoamento profissional, sendo assim possibilita a participação de cursos, palestras e até materiais para o trabalho.

(sujeito 6)

Assim, verifica-se que há preocupação da instituição com o aperfeiçoamento da equipe, pois as falas apontam os profissionais podem escolher especializações, para colocar em prática no campo de trabalho, cumprindo bem seu papel de formadores, pois os profissionais que trabalham com a educação devem ter o aperfeiçoamento como excelência, dada sua importância como formação dos sujeitos.

Saber se encontram-se satisfeitos enquanto membros da equipe técnica e, ao conhecer o que essa equipe gostaria que a instituição fizesse, responderam:

Sim eu estou satisfeito como membro da equipe técnica, tenho minha liberdade para trabalhar, claro que cumprindo regras. Pelo pouco tempo que estou ainda tudo me surpreende me sinto realizada em estar numa escola com uma proposta diferenciada de trabalho.
(sujeito 1)

Eu estou satisfeito enquanto membro da equipe técnica faz o que gosto, tenho grandes amigos aqui.
(sujeito 3)

Eu estou muito satisfeita enquanto membro da equipe técnica, pois me realizo fazendo o meu trabalho e convivendo harmoniosamente com todos. Posso sugerir que tenhamos mais elogios, pois pra mim é motivação e também poderíamos realizar outras atividades.
(sujeito 4)

Sim eu estou satisfeito enquanto membro da equipe técnica, pois posso expor idéias e ajudar a tomar decisões convenientes para a escola.
(sujeito 6)

Nota-se que a equipe técnica também se encontra satisfeita em fazer parte grupo de funcionários, pois apontam liberdade ao desenvolver seu trabalho, satisfação em viver harmoniosamente com todos, e poder colocar suas idéias nas decisões tomadas pela escola, demonstrando que a instituição, além da possibilidade que oferece para realização do trabalho, cada um sente co- responsável, faltando para alguns o elogio pelo trabalho desenvolvido.

6 CONCLUSÃO E SUGESTÕES

O objetivo geral da pesquisa é evidenciar o trabalho do profissional de Serviço Social no CEISA e a satisfação dos usuários e equipe técnica, sendo os específicos: Identificar o perfil da população usuária; investigar a satisfação dos sujeitos diante dos serviços oferecidos; evidenciar a satisfação da equipe técnica frente ao trabalho desenvolvido pelos profissionais de Serviço Social; revelar a satisfação dos usuários e equipe técnica com a coordenação do CEISA.

O problema, apresentado é, se o Serviço Social da instituição realiza seu trabalho de

acordo com as necessidades dos sujeitos atendidos, bem como, da equipe técnica interdisciplinar e as determinações do Projeto Ético Político e Código de Ética da Profissão.

Com relação ao perfil, o resultado evidencia que o acompanhamento da criança na escola é feito pelo gênero feminino, com idade entre trinta à quarenta anos, casadas, cujas famílias são compostas por até quatro membros. Ressaltando que o homem, em menor escala, também acompanha a rotina da criança em alguns casos, pois também cabe ao pai, assumir a responsabilidade da educação dos filhos, a consequência das transformações ocorridas na família contemporânea.

A renda percapta apesar de baixa é suficiente para a sobrevivência dos mesmos, porém apresenta-se casos de carência de necessidades básicas, pois algumas famílias enfrentam problemas relacionados ao desemprego, o que causa um conjunto de vulnerabilidades, consequências da alteração do mundo do trabalho da sociedade globalizada.

Quanto à inserção na instituição, a maioria das crianças encontra-se matriculadas desde o início de seu funcionamento e os responsáveis demonstram satisfação nos serviços assistenciais que as crianças recebem, além de reconhecerem a qualidade da educação e das ações que desencadeiam envolvimento e conhecimentos às famílias.

E o Serviço Social, a maioria dos sujeitos não sabem apontar sugestões para o melhor desenvolvimento do trabalho, porém dos dezessete pesquisados, apenas dois abordam sugestões de melhorias. E a equipe técnica, que de modo geral, demonstra satisfação enquanto membros da equipe, satisfação no relacionamento com os usuários, Serviço Social e coordenação.

Acredita-se que essa satisfação é devido às ações direcionadas às demandas e necessidades, as quais são organizadas e administradas pelo Serviço Social em parceria com a coordenação, onde, cada um cumpre a sua função.

Ao referenciar os fatos que resultam em uma educação e clima organizacional com qualidade, os profissionais que possuem formação em Serviço Social é norteado pelo ECA, LDB, Código de Ética Profissional e diversas teorias que envolvem a importância da qualidade nos serviços prestados, de um modo geral, respeitando os sujeitos de acordo com seus direitos humanos fundamentais.

Portanto, constata-se que os profissionais de Serviço Social desenvolvem um trabalho com qualidade, no que diz respeito às necessidades das crianças usuárias, famílias e equipe técnica, o qual contribui com o acesso à educação, ao conhecimento, à informação e proporciona a toda equipe motivação e satisfação pessoal e profissional, assim promove melhor qualidade de vida, através do trabalho realizado com qualidade.

Com isso evidencia-se que os profissionais de Serviço Social se encontram

amplamente qualificado para intervir de forma diferenciada, pois constantemente buscam estratégias de prevenção e de emancipação dos sujeitos, com isso vê-se claramente o cumprimento do Projeto Ético Político profissional.

Acredita-se que os objetivos propostos foram atingidos, pois identificou-se o perfil da população usuária; desvenda-se o conhecimento dos usuários sobre seus direitos humanos fundamentais; investiga-se a satisfação dos sujeitos diante dos serviços oferecidos; evidencia-se a satisfação da equipe técnica frente ao trabalho desenvolvido pelos profissionais de Serviço Social e revela-se a satisfação dos usuários e equipe técnica frente a coordenação do CEISA.

Portanto, a hipótese sugerida é que a instituição desenvolve ações específicas de acordo com as necessidades das crianças, famílias e equipe técnica, no âmbito individual, coletivo e administrativo, e coloca-se que a hipótese foi comprovada, pois há os projetos canguru que se trata de um trabalho de caráter informativo destinado aos pais e responsáveis pelas crianças inseridas; O projeto Trocando Sementes que tem por objetivo, socializar as dificuldades encontradas em sala de aula e na família para juntos estabelecer estratégias de superação dos problemas cotidianos; Há o projeto Empregabilidade que visa a contribuição para inserção dos pais no mercado de trabalho. Oferece palestras que possibilitem maior conhecimento das exigências no mercado de trabalho; O projeto Coleguinha do CEISA, que trabalha a integração dos funcionários da empresa Plasútil com o CEISA; E o projeto Quebra-Cabeça, que é direcionado a equipe profissional, proporciona a motivação pessoal, busca manter um clima organizacional favorável ao desenvolvimento das relações sociais, garantindo o bem estar no ambiente de trabalho.

E apresenta-se também que a coordenação desenvolve ações, administrativas, organização de eventos, reuniões, atendimentos junto aos usuários, bem como, equipe técnica e entre outros.

Assim, pode-se dizer que as intervenções são realizadas com base nas necessidades, respeitando as diferentes culturas, poderão garantir o desenvolvimento e evolução do ser humano de forma integral.

Mediante tais resultados, apresentam-se as seguintes sugestões à instituição: ministrar um trabalho, abrangendo maior desenvolvimento da criticidade dos usuários e equipe técnica, esse trabalho irá possibilitar maior desenvolvimento da autonomia, com objetivo de adquirirem conhecimento e habilidade ao enfrentar situações que envolvem questões sociais e individuais no aspecto pessoal e profissional, pois as dificuldades relacionadas a essas decisões, apontam uma certa comodidade dos sujeitos.

Essas sugestões poderão ser realizadas via projetos já desenvolvidos como o projeto canguru e quebra-cabeça, através de palestras e informações, ministradas por profissionais

qualificados especificamente nessa questão.

Através desse estudo, evidencia-se que o profissional em Serviço Social que atuam na instituição, encontra-se amplamente qualificados e preparados para intervir nas e inúmeras expressões da questão social presente na realidade dos usuários, além de trabalhar na busca de estratégias para atuar com as demais necessidades que surgem no cotidiano do trabalho.

Referencias Bibliografias

ACESSO ao trabalho e produtividade no Brasil. São Paulo, 2004. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/sites/000/2/livros/acessotrabalho/conclusao.pdf>>. Acesso em 17 set. 2008.

ALENCAR, Mônica Maria Torres. Transformações econômicas e sociais no Brasil dos anos 1990 e seu impacto no âmbito da família. **Política Social Família e Juventude: Uma questão de direitos**. São Paulo: Cortez, 2004. p. 61-76.

ANTUNES, Ricardo. Crise capitalista contemporânea e as transformações no mundo do trabalho. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, 1996. p. 78-86.

AZEVEDO, Adriana Fonseca; SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. Projeto ético político, necessidades e direitos sociais. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, 2007. p. 85-96.

BERTUCCI, Janete Lara de Oliveira Bertucci. **Metodologia básica para elaboração de trabalhos de conclusão de cursos: Ênfase na elaboração de TCC de Pós Graduação**. São Paulo: Atlas, 2008. 116 p.

BONAVIDES, Paulo. **Ciência política**. 10. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2003. 498 p.

BORDENAVE, Juan Diaz. O que é participação: São Paulo, 2006. Disponível em: <<http://brasil.indymedia.org/pt/blue/2006/04/351045.shtml>>. Acesso em: 13 out. 2008.

BRESSAN, Carla Rossane. **Serviço Social na Educação**. Brasília: CFSS, 2001. 32 p.

BRZEZINSKI, Iria. **LDB Interpretada: diversos olhares se entrecruzam**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2000. 308 p.

CHIAVENATTO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**: 2. ed. Rio de Janeiro: Campos, 1999. 710 p.

DELORENZO, Antonio Neto. **Sociologia aplicada à administração: Sociologia das organizações**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 1980. 287 p.

DEMO, Pedro. **Introdução à sociologia: complexidade interdisciplinaridade e desigualdade social**. São Paulo: Atlas, 2002. 382 p.

ESTATUTO da criança e do adolescente. Brasília: CONANDA. 3. ed. 2004. 160 p.

GUERRA, Iolanda. O projeto Profissional Crítico: estratégia de enfrentamento das condições contemporâneas da prática profissional. **Serviço Social e sociedade**. São Paulo: Cortez, 2007. p. 5-33.

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

JOHNSON, Spencer. Relação entre líderes e liderados. São Paulo, 2007. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/relação_entre_líderes_e_liderados14118/01>. Acesso em: 24 ago.2008.

LEGISLAÇÃO Brasileira para o Serviço Social. São Paulo: CRESS, São Paulo. 2002-2005. 353 p.

LIMA, Giseli de Almeida Tamarozzi. Família Homossexual: Demandas e Desafios para o Serviço Social. 16. ed. **Construindo o Serviço Social**. Bauru: Editora da ITE, 2005. p. 31-58.

LOURENÇO, Maria Salvelina Marques. **Trabalho Pleno: Construção do desenvolvimento local**. Sobral: UVA, 2003. 146 p.

MARTINELLI, Maria Lúcia. Reflexões sobre o serviço social e o projeto ético político profissional. **Revista Emancipação**. Ponta Grossa: UEPG, 2006. p. 17-36.

MENDES. Alessandra Gomes, MATOS, Maurílio Castro. **Uma agenda para os conselhos tutelares. Política Social Família e Juventude: Uma questão de direitos**. São Paulo: Cortez, 2004. 317 p.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. **Política Social Família e Juventude: Uma Questão de Direitos** São Paulo: Cortez, 2004. 317 p.

MOTTA, Alessandra Brunora. **Gênero, família e fases do ciclo de vida: Caderno CRH**, n. 29, 1998. p.13-21.

MUDANÇAS no código. São Paulo. 2007.
Disponível em:
<<http://www.ibge.gov.br/ibgeteen/datas/familia/codigo.html>>. Acesso em: 30 mai. 2008.

NAVES, Márcio Bilharinho. **Marx ciência e revolução**. São Paulo: Moderna; Campinas: Editora da Universidade de Campinas, 2000. 144 p.

PEREIRA, Potyara Amazoneida Pereira. **Mudanças estruturais, política social e papel da família: crítica ao pluralismo de bem estar. Política Social Família e Juventude: Uma questão de direitos**. São Paulo: Cortez, 2004. 317 p.

RASQUINHA, Emília Fabiana. Mas o que é responsabilidade social. São Paulo, 2007. Disponível em: < <http://www.habitatbrasil.org.br/biblioteca/artigos-e-pesquisas/mas-o-que-e-responsabilidade-social> >. Acesso em: 30 de setembro de 2008.

REBOUL, Oliver. O que é educar. São Paulo, 2000. Disponível em:
<<http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/opombo/hfe/cadernos/ensinar/reboul.pdf>

REGIS, Maria Figueiredo de Araújo. Competência Profissional do Assistente Social do Sesi a partir dos anos 1990: Novos desafios. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, 2008. p. 66-81.

RIOS, Terezinha Azeredo. **ÉTICA E COMPETENCIA**. 15. ed. São Paulo: Cortez, 2005. 86 p.

ROCHA, Fábio. **Filantropia**: responsabilidade social e terceiro setor. As três ondas da gestão socialmente responsável. 27. ed. São Paulo: Zeppelin, 2007. p. 46-47.

ROMÃO, César. Evolução da pesquisa em Educação. São Paulo, 2004. Disponível em: <<http://www.cesarromao.com.br/redator/item24131.html>>. Acesso em 20 agos. 2008.

SANTOS, Andréia Mendes, GROSSI, Patrícia Krieger. Mídia e consumismo na infância: Crivagens da violência invisibilizada. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, 2005. p. 116-127.

SILVA, Maria Liduina de Oliveira e. O Estatuto da Criança e do Adolescente e o Código de Menores: descontinuidade e continuidade. **Serviço Social e Sociedade**: São Paulo: Cortez, 2005. p. 30-47.

SOUZA, João Francisco. **Atualidade de Paulo Freire**: contribuição ao debate sobre a educação na diversidade cultural. São Paulo: Cortez, 2002. 222 p.

SPOSATTI, Aldaísa. Especificidade e intersectorialidade da política de assistência social. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, 2004. p. 30-35.

SHINYASHIKI, Roberto. **Pais e filhos: Companheiro de viagem**. São Paulo: Gente, 1992. 155 p.

TIBA, Içami, **Quem ama educa**. 76. ed. São Paulo: Gente, 2002. 302 p.

VASCONCELOS, Ana Maria de. **A prática do Serviço Social**: Cotidiano, formação e alternativas na área da saúde. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2003. 560p.

VICENTE, Cenise Monte. **Família Brasileira**: a base de tudo. Brasília: Cortez, 1994. 59 p.

VITALE, Maria Amália Faller. Famílias monoparentais: Indagações. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, 2002. p.45-62.