



16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: "40 anos da "Virada" do Serviço Social"

Brasília (DF, Brasil), 30 de outubro a 3 de novembro de 2019

Eixo: Serviço Social, Fundamentos, Formação e Trabalho Profissional.

Sub-eixo: Ênfase em Trabalho profissional.

O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA HABITACIONAL: RELATO DO TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DESENVOLVIDO COM OS BENEFICIÁRIOS DO RESIDENCIAL QUATRO ESTAÇÕES, DO PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA, NO MUNICÍPIO DE CHAPECÓ(SC)

Aline Fátima do Nascimento Magro¹
Fernanda Bottin²

Resumo: Neste texto, busca-se relatar a experiência profissional do Trabalho Técnico Social no Residencial Quatro Estações, empreendimento no Programa Minha Casa Minha Vida, no município de Chapecó/SC, que se diferenciou das experiências anteriores pelo porte reduzido, inserção na malha urbana e pioneirismo na execução de amplo trabalho social com as famílias, nas fases de pré e pós-ocupação dos imóveis.

Palavras-chave: Trabalho Técnico Social, Política Habitacional, Programa Minha Casa Minha Vida.

Abstract: This paper seeks to report on the experience of the Social Technical Work in the Four Seasons Residential, an enterprise of the My Home My Life Program, in the municipality of Chapecó / SC, which differentiated itself from previous experiences due to its reduced size, pioneering in the execution of extensive social work with families, in the pre and post occupation phases of real estate.

Keywords: Social Work, Housing Policy, My Home My Life Program.

1. INTRODUÇÃO

A moradia como direito social é objeto da atuação profissional do Assistente Social, que trabalha com essa demanda por meio de políticas públicas voltadas principalmente para famílias de baixa renda. Ela foi alçada a direito social em 2000, pela Emenda Constitucional 26, somando-se aos outros direitos listados no artigo 6º da Constituição Federal. A moradia também é considerada um direito fundamental da pessoa humana, constando na Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948.

O trabalho técnico social na política habitacional configura-se como processo de trabalho em territórios determinados, efetivados por meio de um amplo leque de ações, permeadas por uma perspectiva socioeducativa e política, tendo por objetivo desenvolver um conjunto de atividades de caráter informativo, educativo e de promoção social, visando o desenvolvimento comunitário, à sustentabilidade e a melhoria da

¹ Profissional de Serviço Social. Prefeitura Municipal de Chapecó. E-mail: <alinenascimento4@gmail.com>.

² Profissional de Serviço Social. Prefeitura Municipal de Chapecó. E-mail: <alinenascimento4@gmail.com>.

qualidade de vida das pessoas, para que tenham garantidas suas necessidades básicas com dignidade.

Sob esse aspecto, por garantia de dignidade, compreende-se, além da questão habitacional, o acesso à cidade, aos serviços públicos e o incentivo e fortalecimento da participação e organização autônoma da população. Não se restringe, portanto, à entrega da casa ao cidadão, mas busca garantir que as pessoas tenham o direito à cidade.

Sendo o trabalho técnico social componente estratégico nas intervenções habitacionais, a função da equipe social não é somente o atendimento e a interação com a população, mas a gestão do projeto social, os relatórios de acompanhamento das atividades e a prestação de contas à instituição financeira para a liberação dos recursos.

Os referidos processos de trabalho na política habitacional no município de Chapecó/Santa Catarina são realizados por uma equipe de cinco Assistentes Sociais³, servidoras da Prefeitura Municipal e lotadas na Diretoria Municipal de Habitação, que, por sua vez, integra a Secretaria de Desenvolvimento Urbano.

Referente ao panorama local, o município de Chapecó, que conta com uma população estimada de 216.654 mil pessoas⁴, tem desenvolvido políticas sociais para atender famílias em situação de vulnerabilidade social, com renda mensal de até três salários mínimos, sendo que possui 7.036 famílias inscritas no cadastro habitacional da Diretoria de Habitação, que visam o benefício em habitação de interesse social. A busca por atender a demanda por unidades habitacionais no município, vem sendo realizada na última década, especialmente pelo Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), faixa 1⁵, por meio de parcerias estabelecidas entre Caixa Econômica Federal e Prefeitura Municipal.

Sob esse aspecto, o primeiro empreendimento do PMCMV no município de Chapecó foi o Loteamento Expoente, ocupado pelas famílias no ano de 2011, atendendo a 470 famílias⁶. O segundo empreendimento do Programa Minha Casa

³ As autoras deste artigo são as responsáveis técnicas e coordenadoras dos projetos e, juntamente com as demais, integram a equipe técnica executora.

⁴ Conforme estimativa do IBGE, ano 2018, disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/chapeco/panorama>>

⁵ Cabe salientar que o valor correspondente a faixa 1 alterou-se no período mencionado e, portanto, em cada um dos três empreendimentos destacados. Assim, para o Loteamento Expoente, a renda familiar máxima era de até R\$ 1.395,00 (um mil, trezentos e noventa e cinco reais); para o Loteamento Monte Castelo, passou a ser de até R\$ 1.600,00 (um mil e seiscentos reais); e, no Residencial Quatro Estações, elevou-se para R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais) familiar.

⁶ O Loteamento Expoente está dividido em 134 casas geminadas e 336 apartamentos, com blocos de 08 apartamentos, distribuídos em dois pavimentos, com divisão condominial.

Minha Vida nesta cidade foi o Loteamento Monte Castelo, entregue no ano de 2012, beneficiando a 472 famílias⁷.

Os dois empreendimentos citados estão localizados em área urbana, na região sul do município, e contam com serviços de coleta de resíduos, transporte urbano regular e escolar, porém, por ocuparem grande área territorial em função do quantitativo habitacional, localizam-se próximos à zona rural, por conta da dificuldade de conseguir terra, ocupando área distante de serviços públicos, comércio, indústrias e instituições de ensino.

Dessa forma, desde a ocupação inicial dos moradores, houve um amplo impacto social gerado pelos dois novos loteamentos, tendo repercussão nas diversas políticas públicas do município, uma vez que as famílias beneficiárias eram oriundas dos mais diversos bairros do município, de assentamentos irregulares ou não, formando uma nova comunidade, com inúmeras dificuldades de adaptação e necessitando de infraestrutura para atender suas demandas nas áreas de educação, assistência social, saúde, segurança pública, comércio local, telefonia, bem como transtornos relativos a conflitos de vizinhança, descumprimento de regras, inadimplências com as prestações habitacionais e condominiais, dentre outros.

A partir da ocupação dos imóveis, passou a ser desenvolvido, por um ano em cada um dos empreendimentos, o trabalho técnico social com as famílias beneficiadas, envolvendo várias ações e tendo início após a mudança dos moradores, através de reuniões coletivas para a formação e esclarecimentos sobre o condomínio, regras do PMCMV, animais domésticos, ampliações e alterações da estrutura, transporte coletivo, ligações de energia elétrica e água, coleta de lixo, além de atendimentos individualizados sobre inúmeras situações familiares e de convivência social.

Durante o desenvolvimento das atividades, encontramos inúmeras dificuldades, primeiramente, por tratar-se de dois empreendimentos verticais de grande porte e decorrentes da ocupação dos imóveis, que apresentaram problemas e danos na estrutura física. Entre elas: dificuldades de comunicação (telefonia), inexistência de equipamentos públicos coletivos (educação, saúde etc.), transporte e segurança pública; dificuldade das famílias em se reconhecerem como sujeitos de direitos e deveres – já que a maioria dos beneficiados nunca haviam residido em apartamentos – o que trouxe inúmeras dificuldades para adaptação, relacionadas à convivência entre vizinhos, ao cumprimento de regras e obrigações financeiras com o condomínio, dentre outros.

⁷ Todas as unidades do Loteamento Monte Castelo são apartamentos, com blocos de 08 apartamentos, distribuídos em dois pavimentos, com divisão condominial.

Ainda no que se refere ao trabalho técnico social desenvolvido, destaca-se que o conjunto de ações informativas e integrativas foram realizadas abrangendo diversos eixos, como sanitário-ambiental, condominial, patrimonial, organização comunitária, dentre outros. Foi prestado auxílio e orientações para a formação e administração dos condomínios, sendo acompanhadas de reuniões e assembléias, auxílio na formação das comissões e regimento interno dos condomínios, a fim de que compreendessem as responsabilidades de cada um dos agentes e, em especial, a dos próprios moradores. Sob esse aspecto, ressalta-se que também foi ofertado curso de capacitação em empresa terceirizada e especializada no assunto, para síndicos e lideranças de cada um dos condomínios.

No entanto, embora o envolvimento de diversas entidades e um amplo trabalho técnico social desenvolvido, que primou pelo reconhecimento dos moradores enquanto sujeitos de direitos, há que se considerar que se esbarrou no descumprimento por grande parcela dos moradores quanto aos seus deveres, como: a adimplência com as prestações habitacionais e condominiais; o cumprimento das regras definidas pelos próprios em regimento interno; a limpeza e manutenção das unidades habitacionais e áreas externas (quiosques, calçadas e passeios); os conflitos de vizinhança; e, em especial, citamos a desenfreada comercialização ilegal dos imóveis, descumprindo regras do PMCMV.

Após essas duas experiências com loteamentos de grande porte, o município optou pela implantação de um empreendimento menor e inserido no contexto urbano, em área urbana de grande concentração habitacional. Então, no ano de 2014, iniciou o processo de seleção para o Residencial Quatro Estações, tendo como outro diferencial a realização do trabalho técnico social com as famílias sorteadas por longo período antes da ocupação dos imóveis, representando pioneirismo nas ações e trazendo resultados e impacto diferenciado das experiências anteriores.

Por se tratar de uma localização urbana, em um bairro com equipamentos comunitários e serviços existentes, as demandas geradas pelos moradores do novo condomínio habitacional foram melhor incorporadas pelo território, que dispunha de creches e escolas de ensino fundamental e médio; Unidade Básica de Saúde, Centro de Referência de Assistência Social (CRAS); equipamentos de lazer; linhas regulares de transporte público coletivo; comércio e serviços de caráter local.

Ainda que inserido em tal realidade conjuntural, considera-se que o trabalho técnico social com os beneficiários do condomínio foi de fundamental importância para se garantir que a alteração do local de moradia (tanto no que se refere ao território quanto ao fato de se tratar de empreendimento vertical) provocasse o mínimo transtorno possível nas redes sociais, culturais e econômicas construídas pela população. Para

tanto, a metodologia do trabalho sócio-educativo desempenhado orientou-se pela preocupação de oferecer aos beneficiários um canal aberto para discussão política e técnica, sempre norteadas pela busca da melhoria da qualidade de vida e como meio para o exercício da cidadania plena.

O trabalho técnico social visou, portanto, garantir o desenvolvimento e a sustentabilidade das famílias no empreendimento e a sua integração territorial, considerando as especificidades de cada situação e tendo como elemento principal a participação dos sujeitos.

Ante ao exposto, o presente artigo visa relatar a experiência do trabalho técnico social⁸, considerado parte obrigatória dos projetos de intervenção da política habitacional e urbana, realizado pela equipe de Assistentes Sociais com esse amplo projeto social, desempenhado por mais de três anos, no período de meados de 2014 ao início de 2018, envolvendo várias ações, que se iniciaram antes da obra e continuaram após a mudança dos moradores, abrangendo suas especificidades e diferenciais.

2. O TRABALHO TÉCNICO SOCIAL NO RESIDENCIAL QUATRO ESTAÇÕES

O Residencial Quatro Estações está localizado no Bairro Bom Pastor, região leste do município de Chapecó. Esse empreendimento se caracteriza como vertical, composto por 64 unidades habitacionais, sendo quatro blocos com 16 apartamentos, distribuídos em quatro pavimentos, sendo destinado a famílias com renda mensal de até R\$ 1.600,00 (um mil e seiscentos reais).

O trabalho técnico social iniciou em 16 de junho de 2014, com o princípio da obra, denominado Projeto de Trabalho Técnico Social Preliminar (PTS-P), com a realização de ações relativas ao cadastro, seleção, hierarquização da demanda e elaboração do Projeto de Trabalho Social (PTS).

Após a finalização do processo documental⁹, as famílias selecionadas passaram a ser acompanhadas em ações realizadas pela equipe técnica do Projeto de Trabalho Social (PTS) (que será relatado no item 2.1) e executado até a mudança das famílias, mediante a realização de reuniões informativas, visita acompanhada ao

⁸ O trabalho social trata-se de um conjunto de ações e atividades desempenhadas em todas as etapas pré e pós-ocupação, definidas na Portaria nº. 21, então vigente no período, do Ministério das Cidades, de 22 de janeiro de 2014.

⁹ Com a publicização em meios oficiais do município de todas as famílias selecionadas em sorteio público, da entrega da documentação na Dihab, onde foram organizados os dossiês com a documentação e realizada a inclusão e/ou atualização dos dados no Cad-Único, encaminhados os dossiês à Instituição Financeira para a realização da análise e realizado a divulgação dos candidatos habilitados após a mesma.

empreendimento, escolha das unidades habitacionais, vistoria, assinatura de contrato e entrega das chaves dos imóveis às famílias.

Com a mudança das famílias para o Residencial Quatro Estações, passou a ser desenvolvida a etapa seguinte do trabalho técnico social, mediante o Plano de Desenvolvimento Socioterritorial (PDST), que será objeto do item 2.2, por meio de um conjunto de ações e articulações intersetoriais, visando a inclusão social, desenvolvimento econômico e a integração territorial dos beneficiários, tendo a duração de doze meses.

No decorrer do último mês do PTS e de onze meses de realização do PDST, foram realizadas concomitantemente as atividades de Gestão Condominial e Patrimonial, mediante projeto próprio e execução por empresa terceirizada especializada no ramo, conforme detalhamento no item 2.3.

Por fim, apresenta-se, no item 3, as considerações finais, em que apresentam-se os resultados da experiência do trabalho técnico social nos empreendimentos do PMCMV no município de Chapecó, em específico os diferenciais do Residencial Quatro Estações, e, realizam-se algumas ponderações da atuação profissional do Assistente Social no cotidiano da intervenção na política habitacional.

2.1 Etapa de pré-ocupação dos imóveis: Projeto Técnico Social - PTS

O Trabalho Técnico Social relativo à fase de pré-ocupação dos imóveis se deu através de orientações reflexivas e socialização de informações e conhecimentos, realizadas por meio de abordagens individuais, grupais ou coletivas, abrangendo a preparação das famílias para os impactos do novo morar.

Visando proporcionar momentos de socialização e convivência comunitária, de valorização de experiências, vivências de grupo e troca de informações, bem como para uma participação ativa dos beneficiários, a metodologia adotada para a realização das atividades teve como estratégia a opção pela realização das reuniões em local central, como o centro de eventos do município, bem como desenvolvê-las no final da tarde, visando atender ao maior número de beneficiários.

Indo além, levando em consideração as experiências anteriores da equipe no desenvolvimento do trabalho técnico social nos outros dois empreendimentos habitacionais, observamos que, ainda que proporcionando locais e horários diferenciados, uma das questões que impediam o comparecimento e/ou uma participação mais ativa referia-se ao fato de que não possuíam pessoas para deixar as crianças no horário das atividades, fazendo com que, mesmo que estivessem presentes, os responsáveis desviassem sua atenção para os cuidados com os mesmos. Assim, foram realizadas atividades paralelas com as crianças que estavam acompanhando

seus pais. Com uma metodologia específica, as atividades foram coordenadas por Monitora Social com formação em Psicologia e contaram também com a colaboração de Monitor Social, com formação em Letras, em sala preparada e separada da destinada aos adultos, em que foram trabalhadas de forma lúdica e atrativa as mesmas temáticas que foram tratadas com o grupo de adultos.

Nas abordagens grupais, tanto com os adultos quanto com as crianças foram trabalhados temas como: os impactos do novo morar, com ênfase nas diferenças entre casa e apartamento; o que é um condomínio, custos de manutenção e rateio das despesas; o que é o Programa Minha Casa Minha Vida, regras do contrato habitacional, o papel de cada instituição no programa (instituição financeira, prefeitura e construtora); os procedimentos para entrega do imóvel, escolha das unidades habitacionais, assinatura de contrato e entrega das chaves, realização de mudanças e solicitação de ligação de energia elétrica do imóvel; oferta e localização dos serviços públicos no território; tarifas sociais; educação patrimonial e ambiental, com ênfase na relação de vizinhança, separação do lixo e animais domésticos no imóvel; planejamento do orçamento doméstico, convivência e boas práticas na vida em condomínio.

Juntamente com as atividades previstas no PTS, foi executado o projeto “Construindo o seu Sonho”, por meio de atividades lúdicas, que visaram estimular o sentimento de pertencimento das famílias em relação ao seu imóvel e ao condomínio. Para cada família, foi entregue uma caixa de papelão, com a planta baixa do apartamento colada em seu interior, a fim de perceberem o espaço disponível e imaginarem a organização interna do imóvel, já que não seria permitido alterar a estrutura interna do apartamento.

No decorrer dos encontros, as famílias puderam prospectar, no imóvel a ser recebido, o sentimento de pertencimento ao seu imóvel e ao condomínio, podendo vivenciar a experiência de definir a cor interna do imóvel, projetar o que seria colocado em seu interior, a sua decoração, bem como o que seria descartado com a realização da mudança; aspectos subjetivos/simbólicos das famílias, como a convivência que desejavam ter naquele imóvel e, por fim, materializar a constituição do condomínio por meio de atividade prática de montar os apartamentos em forma de blocos, conforme a planta oficial do condomínio, permitindo o reconhecimento visual das unidades habitacionais dos quatro blocos do Residencial Quatro Estações.

Com as caixas, ainda foi trabalhada a constituição do condomínio, sendo um ensaio para a escolha das unidades habitacionais, em que a preferência na escolha dos imóveis seria para pessoas com deficiência, famílias com idosos, e, conforme acordado nas reuniões, foi seguido pela prioridade às famílias que tiveram maior participação nas atividades do projeto social.

Ainda nesse projeto, realizou-se visita ao empreendimento, oportunizando às famílias o contato com o imóvel, que estava em fase final de construção, permitindo a elas circularem pelo empreendimento, blocos, apartamentos e áreas externas, dando subsídios para a escolha das unidades habitacionais.

Por fim, levando em consideração de que o objetivo era proporcionar momentos de convivência, em que os participantes se sentissem acolhidos e envolvidos com a atividade, em todos os encontros foi oferecido *coffee break* para os participantes. Considera-se este momento como de extrema importância, uma vez que a maioria dos presentes vinham direto do trabalho para a atividade, melhorando, assim, a atenção dos participantes nas reuniões.

Salienta-se que, em todas as ações desenvolvidas na fase de pré-ocupação dos imóveis, os futuros beneficiários puderam avaliar as atividades desenvolvidas, de forma que, ao término das atividades realizadas, a equipe de trabalho, em conjunto com as famílias, destacava os fatores positivos e negativos identificados durante a execução, bem como os fatores que não ocorreram conforme o planejado ou que deviam ser reprogramadas.

Assim, com a mudança das famílias para o Residencial Quatro Estações, passou a ser desenvolvida a etapa seguinte do trabalho técnico social, mediante um Plano de Desenvolvimento Socioterritorial (PDST), que passa a ser detalhado no próximo item.

2.2 Etapa de pós-ocupação dos imóveis: Plano de Desenvolvimento Socioterritorial - PDST

Após a efetiva ocupação dos imóveis no Residencial Quatro Estações, passaram a ser executadas com as famílias as atividades do Plano de Desenvolvimento Socioterritorial (PDST), em que estavam previstas um conjunto de atividades e articulações intersetoriais, visando a inclusão social, desenvolvimento econômico e a integração territorial dos beneficiários, com duração de doze meses.

Nessa fase, a abordagem do trabalho foi socioterritorial, visando inserir os novos moradores ao território que eles passavam a ocupar. Para o planejamento das ações, a equipe realizou reuniões de trabalho com as entidades da macroárea¹⁰ antes mesmo da realização das mudanças ao local, a fim de apresentar as demandas da população que passaria a residir na comunidade, requerendo atendimentos aos diversos serviços públicos. Com o diagnóstico repassado aos serviços locais, começaram a ser planejadas estratégias, permitindo o mapeamento por parte da equipe de trabalho, das

¹⁰ Para a realização das ações do PDST, definiu-se como macroárea de intervenção os bairros Bom Pastor, São Pedro e Boa Vista, os quais apresentavam uma população estimada de 6.922 habitantes.

principais necessidades a serem incorporadas ao Trabalho Técnico Social neste residencial.

Ante ao exposto, a proposição das ações objetivaram o fortalecimento e a integração dos novos moradores ao território, por meio de diversas intervenções de estímulo ao “pertencimento” e ao cuidado dos seus moradores com o bem coletivo, proporcionando a melhoria das relações sociais e o direito à convivência familiar e comunitária, viabilizando uma série de ações integrativas às famílias, crianças e adolescentes, com o envolvimento de Secretarias Municipais e de parcerias com entidades e empresas privadas.

Nesse sentido, o Trabalho Técnico Social se desenvolveu tendo como diretrizes os quatro eixos previstos na (então vigente) Portaria 21 dos Ministério das Cidades, de 22 de janeiro de 2014¹¹: (1) mobilização, organização e fortalecimento social; (2) acompanhamento e gestão social da intervenção; (3) educação ambiental e patrimonial; e (4) desenvolvimento socioeconômico. Esses eixos foram planejados e realizados de forma alternada através de reuniões informativas, cursos, oficinas e atendimentos individualizados, abrangendo as inúmeras situações familiares e de convivência social. A fim de trabalhar os diversos eixos mencionados, realizaram-se, no decorrer de um ano, diversas ações, como reuniões, oficinas, palestras, capacitações, dentre outras, que passam a ser descritas brevemente.

No primeiro eixo, o de mobilização, organização e fortalecimento social, foram realizadas quatro atividades. A primeira foi uma reunião inicial de integração e acolhida, em que também apresentaram-se as ações do PDST; a segunda foi um almoço coletivo, de integração ao novos moradores, uma vez que foi preparado no condomínio pelos mesmos, sendo que, no período da manhã, realizou-se uma roda de chimarrão, em que foi possível organizar as comissões de apoio a gestão condominial; a terceira ação foi uma reunião entre as entidades da macroárea e os beneficiários, para apresentação dos serviços existentes; e a quarta atividade desse eixo foi a realização de uma festa junina em conjunto com a escola municipal mais próxima ao empreendimento, para a participação e integração com todos os moradores da macroárea. Nesse evento, realizamos a premiação prevista às famílias mais assíduas no decorrer de todas as atividades dos quatro eixos, em que verificou-se que algumas famílias participaram de quase todas as atividades desenvolvidas, demonstrando perfil participativo.

Em paralelo às atividades com os adultos, outra equipe trabalhou com as crianças, em espaço separado, nos quatro encontros mencionados acima, realizando, na primeira ação, a entrega de livros para a implantação de uma minibiblioteca no

¹¹ A Portaria n. 464, de 25 de Julho de 2018, do Ministério das Cidades, é a atualmente vigente.

condomínio; a segunda foi uma atividade de recreação, com brincadeiras e brinquedos infláveis; e a terceira, uma brincadeira chamada “caça ao tesouro”, que teve por objetivo trabalhar a importância da união entre os vizinhos e exemplificar as contribuições sociais das instituições existentes no território.

Já no segundo eixo, acompanhamento e gestão social da intervenção, realizou-se assessoramento por meio de um plantão social, em que os beneficiários tiveram acesso às Assistentes Sociais para encaminhamentos e informações sobre situações que envolviam a obra, o condomínio, o contrato habitacional, bem como situações particulares, que foram encaminhadas a outras políticas sociais. Ainda nesse eixo, promoveu-se a apresentação de uma peça teatral, envolvendo toda a família, como forma de reflexão sobre as relações comunitárias e a valorização do patrimônio, utilizando-se do lúdico para o desenvolvimento do tema.

A palestra sobre o manejo e a correta separação dos resíduos orgânicos e recicláveis foi o trabalho realizado no eixo educação ambiental e patrimonial, momento em que se refletiu com os moradores a importância de “reduzir, reciclar e reaproveitar”. Com as crianças, trabalhou-se a mesma temática, com um jogo de tabuleiro sobre a separação do lixo. Ainda nesse eixo, foram realizadas oficinas com os adultos sobre hortas verticais e pequenos canteiros. Com as crianças, realizaram-se oficinas de plantio de mudas de árvores e flores. Ambas oficinas objetivaram estimular o sentimento de pertencimento ao imóvel, através de práticas de embelezamento e estímulo a hábitos saudáveis, bem como promover mudanças de atitudes, valorizando o patrimônio recebido.

Para uma abordagem mais específica sobre o patrimônio, oportunizou-se uma campanha educativa com os bombeiros sobre segurança familiar e infantil no empreendimento e nos imóveis. Com as crianças, foi realizada uma palestra com os Policiais Militares do Programa de Erradicação de Drogas (PROERD), com vistas à prevenção do envolvimento com drogas. Aproximando a equipe da unidade de saúde da macroárea aos moradores do residencial, desenvolveu-se uma atividade voltada ao controle de endemias e falou-se sobre conceitos de higiene pessoal e ambiental, com vistas a prevenir situações de doença, promovendo a saúde individual e da coletividade. Em paralelo, o dentista da Unidade de saúde trabalhou o tema saúde bucal com o grupo de crianças.

No eixo de desenvolvimento socioeconômico, foram ofertadas algumas vagas em curso profissionalizante de auxiliar administrativo, visando a qualificação e a inclusão no mercado de trabalho, assim melhorando a renda familiar e a sustentabilidade no empreendimento. Também foi realizada uma oficina de capacitação para a correta elaboração do Currículo *Vitae*, com orientações sobre como se

apresentar e se portar em uma entrevista de emprego, bem como prestadas informações sobre os canais de acesso ao mercado de trabalho. Com as crianças, foi trabalhada a função do CRAS, como um “amigo protetor” na garantia dos direitos dos mesmos, principalmente daqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade ou risco social.

Ao final do trabalho técnico social, por meio de uma reprogramação, devido à existência de recursos sobrantes, foi possível inserir mais uma atividade a este eixo, sendo um curso de capacitação em construção civil. As aulas práticas desse curso de qualificação profissional foram executadas no quiosque do residencial, permitindo a realização de melhorias ao ambiente, com o fechamento das paredes em alvenaria e vidro, transformando-o em local protegido das oscilações climáticas. O fechamento do quiosque atendeu a uma solicitação oriunda dos moradores, aprovada em assembléia do condomínio, trazendo maior segurança, possibilitando a realização de atividades coletivas e a implantação de armários da minibiblioteca no local.

No decorrer do último mês do PTS e de onze meses de realização do PDST, foram realizadas concomitantemente as atividades de Gestão Condominial e Patrimonial, mediante projeto próprio e execução por empresa terceirizada especializada no ramo, conforme o breve relato a seguir.

2.3 Projeto de Gestão Condominial e Patrimonial

As ações de gestão condominial e patrimonial foram de fundamental importância para garantir o desenvolvimento e a sustentabilidade das famílias no empreendimento e a sua integração territorial. Objetivou-se garantir que a alteração do local de moradia (tanto no que se refere ao território quanto ao fato de se tratar de empreendimento vertical) provocasse o mínimo de transtorno possível nas redes sociais, culturais e econômicas construídas pela população.

As ações desse projeto foram divididas em três etapas, tendo uma metodologia sócio-educativa e orientando-se pela preocupação de oferecer aos condôminos um canal aberto para discussão e esclarecimento de dúvidas. Assim, o conjunto de atividades informativas e de capacitação foram executadas nas fases de pré-ocupação dos imóveis, para a formação do condomínio; e, na pós-ocupação, período em que a maioria das atividades foi desenvolvida, visou-se promover a organização e consolidação do condomínio, estimulando o exercício da participação e a apropriação das questões comuns a todos beneficiários.

Na primeira etapa, denominada de formação do condomínio (e que ocorreu na fase de pré-ocupação dos imóveis), foram realizadas atividades de orientação aos beneficiários sobre o que é condomínio; composição, organização e

manutenção do condomínio; direitos e deveres dos condôminos e atribuições do síndico e conselho fiscal.

A segunda etapa desse projeto, chamada de implantação e organização do condomínio, desenvolveu-se no momento em que as famílias assinaram o contrato habitacional e receberam as chaves do imóvel. Assim, foram realizadas atividades como a convocação da primeira assembléia de condomínio para a eleição do síndico e conselho fiscal; assessoramento na organização documental do condomínio em relação a questões tributárias, fiscais, jurídicas, como o encaminhamento do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) e a troca de titularidade das faturas de água e energia elétrica; assistência ao síndico nas discussões com os condôminos para elaboração/adequação do regimento interno, em relação à conservação e manutenção do condomínio, garantia da obra, objetivos das assembléias, previsão orçamentária, seguro obrigatório; esclarecimento das responsabilidades da construtora, do condomínio, do beneficiário e do poder público; realização de vistorias nas áreas comuns do condomínio; esclarecimentos do uso de equipamentos comuns, manutenção preventiva, vícios construtivos, garantia da obra, medidas de segurança e prevenção de acidentes, bem como ações informativas, educativas e participativas relativas à educação patrimonial e financeira.

Gestão condominial e patrimonial foi a terceira etapa desse projeto, com ações de esclarecimentos quanto à legislação municipal, estadual e federal sobre condomínios; planejamento e condução de assembléias e reuniões, registro de atas, publicação de informativos e guarda de documentos; orientações ao síndico para a realização de assembléias, informando aos condôminos sobre adimplência e custos do condomínio; questões administrativas, contábeis e jurídicas; conservação e manutenção das unidades habitacionais e áreas comuns; mediação de conflitos. Nessa etapa, também foi realizada uma capacitação aos síndicos e conselheiros, esclarecendo dúvidas e prestando informações relativas ao condomínio, visando a autonomia da gestão, posterior ao término das ações do projeto.

Para a execução das atividades mencionadas, foi contratada uma empresa especializada em administração de condomínios. Destaca-se que a experiência da empresa na gestão condominial foi importante, pois a maioria dos beneficiários nunca residiu em apartamento, e a realização de atividades específicas de gestão condominial possibilitou conhecimento e esclarecimentos sobre o novo morar.

Cabe destacar, também, que a capacitação de síndicos e conselheiros fiscais, possibilitou a apropriação de amplos conhecimentos e, passado o período mais crítico do primeiro ano de gestão condominial, os membros da diretoria estão empoderados,

cientes de seus direitos e dos caminhos para reivindicá-los, com uma organização fortalecida e respeitada pela maioria dos moradores.

O resultado das ações desse projeto e o empoderamento dos moradores em relação ao imóvel são percebidos por meio da continuidade das ações de gestão condominial. Foram realizadas diversas melhorias no condomínio, entre elas, a instalação de motores para a automatização dos portões, de portas eletrônicas no hall de entrada dos blocos, de interfones e câmeras de vigilância, bem como refeita a pintura de todo o condomínio, que, em razão da atuação do síndico, foi realizada pela construtora devido ao período de garantia. A inadimplência, outra situação que causa a insustentabilidade em empreendimentos, é menor no Residencial Quatro Estações em comparação as outras experiências. Os moradores desenvolveram estratégias para a cobrança dos devedores em conjunto com a administradora do condomínio, entre elas, advertências e acordos de parcelamento de pagamentos e, não havendo resultado, as ações judiciais.

A apropriação do espaço, o sentimento de pertencimento e a responsabilidade em relação ao imóvel, itens que foram amplamente trabalhados tanto nas ações do trabalho técnico social quanto nas atividades de gestão condominial e patrimonial, também são mensurados em relação às ocupações irregulares, que, em comparação aos outros empreendimentos, foi reduzida, sendo que não ocorreram invasões, apenas dois casos de ocupação por terceiros, que foram notificadas e reintegradas, possibilitando o beneficiamento de famílias na lista de suplentes do sorteio.

Tendo como meta a participação ativa dos beneficiários, bem como proporcionar momentos de socialização e convivência comunitária, de valorização de experiências, vivências de grupo e troca de informações, a metodologia adotada para monitoramento das atividades teve como estratégia avaliar as atividades desenvolvidas com os beneficiários em cada etapa. Assim, ao término das atividades realizadas, a equipe de trabalho, em conjunto com as famílias, avaliava os fatores positivos e negativos identificados durante a execução, bem como os fatores que não ocorreram conforme o planejado ou que deveriam ser redimensionados.

Ao final dos doze meses de execução dessa etapa, foi aplicada ampla pesquisa de pós-ocupação, com a contratação de empresa especializada para aplicação de questionário e elaboração de relatório com gráficos, mapas e análise dos dados, a fim de avaliar a satisfação dos beneficiados em relação à obra, ao PMCMV e ao projeto social, mediante pesquisa por amostragem, com questionário aplicado em uma amostra de mais de 60% dos moradores.

As questões do formulário submeteram os entrevistados à avaliação de seis categorias de investigação: a) dados demográficos; b) eixo moradia e inserção social; c) eixo inclusão social; d) eixo satisfação do morador; e) escola de satisfação de vida e; f) avaliação do projeto social.

Como aspectos positivos ao trabalho técnico social, foram destacados os esclarecimentos prestados, as orientações realizadas, o acompanhamento às reuniões e assembleias, bem como as atividades coletivas. As famílias enfatizaram a satisfação em morar no local, salientando os novos conhecimentos adquiridos através da participação nas atividades e orientações realizadas, bem como a importância do desenvolvimento de atividades com as crianças e adolescentes.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O direito à moradia vai além de uma casa para morar. Ele se concretiza quando o cidadão tem acesso a outros bens e serviços, tem direito à cidade como um todo. A experiência com projetos habitacionais no município de Chapecó/SC ensina que o empreendimento de menor porte e inserido na malha urbana superou diversas fragilidades das experiências anteriores, em relação à inserção da população no tecido urbano, pois efetivou-se o direito à cidade, aos equipamentos públicos disponíveis, às políticas públicas aplicadas, aos projetos sócio-ambientais desenvolvidos na comunidade e às tecnologias sociais existentes.

Embora ainda exista uma integração insuficiente entre as equipes de projeto, obra e social, o trabalho técnico social configura-se como um componente estratégico da política habitacional e urbana, que visa garantir a organização, a participação e a mobilização popular. Assim, entende-se a necessidade futura de se levar em consideração as peculiaridades territoriais antes da definição do local para a implantação do empreendimento e, no decorrer das ações de intervenção, ultrapassar as etapas de constituição do condomínio, priorizando a participação e o envolvimento das famílias, bem como das organizações comunitárias.

Sob esse aspecto, embora a integração no Residencial Quatro Estações com o projeto de engenharia tenha se dado apenas na entrega da obra e encaminhamentos referentes à problemas estruturais identificados pelos moradores nos imóveis e áreas comuns, o trabalho técnico social desenvolvido com os beneficiários demonstrou a importância de se estender as atividades na fase anterior à ocupação dos imóveis e também acompanhar as famílias por, no mínimo, um ano na nova moradia, com ações de participação, mobilização e organização condominial, educação sanitária e ambiental e atividades de geração de trabalho e renda para a população.

Ressalta-se ainda que, por se tratar de empreendimento de menor porte e o trabalho técnico social ter começado com antecedência (se comparado aos outros empreendimentos), a equipe técnica conseguiu realizar um amplo trabalho de preparação das famílias para a nova configuração de moradia, acerca das questões condominiais e de convivência, bem como estabelecer uma abordagem mais próxima às famílias, criando, assim, uma maior empatia e fortalecendo os laços de confiança, o que auxiliou em todas as etapas.

Há de se levar em consideração que um dos fatores de extrema relevância para o sucesso desse empreendimento está relacionado à gestão condominial, que contou com uma liderança positiva e respeitada desde a sua implementação, que tornou-se um síndico com perfil propositivo, visão coletiva e ética, por seu engajamento e conhecimento geral de condomínio e obra, realiza toda a manutenção preventiva do mesmo, fazendo com que a infra-estrutura mantenha-se preservada, bonita, bem como se respeite as regras coletivas.

Sob esse aspecto, em comparação do Residencial Quatro Estações aos demais empreendimentos executados no município, verificamos uma autonomia maior dos moradores na busca da solução dos problemas individuais nos imóveis e da garantia de seus direitos, tendo uma maior integração do residencial com as entidades da macroárea. Como exemplo, cita-se a indicação do síndico do condomínio para participar das reuniões do Programa de Reconstrução Orgânica da Paz (PROPAZ), que, a partir de 2017, está tendo como objeto de intervenção a área leste do município (região em que o residencial está localizado) e que tem diretrizes voltadas para a educação, proteção social e oportunidades, envolvendo famílias, escola e sociedade, o qual direciona seu plano de ação para atuar na segurança e violência na escola, famílias e estrutura social no território, permitindo que o síndico possa, em sua participação, levar e debater as demandas do condomínio, encontrando parcerias e estratégias para enfrentamento.

Com tal relato da experiência profissional do Assistente Social em empreendimentos habitacionais no município de Chapecó/SC, em momento algum teve-se a pretensão de colocar o trabalho técnico social como o único responsável pelas ações e resultados dos programas, pois entende-se que há inúmeros intervenientes e responsabilidades compartilhadas pelos diversos agentes públicos e privados, bem como contextos sociais e políticos determinados, em que compreende-se a necessidade de ações sócio-educativas e integrativas e uma rede de proteção atuante e entidades parceiras, pois somente uma política pública não dá conta da realidade

Por fim, pode-se considerar que, na política habitacional, requisita-se ao Assistente Social elaborar, acompanhar e desenvolver bons projetos, mas, sobretudo,

ser capaz de articular políticas sociais disponíveis e tornar a comunidade mais forte e melhorar a potencialidade daquelas famílias. O ponto fundamental do trabalho técnico social é o de dar possibilidade para que essas famílias percebam que têm direitos e reforçar sua capacidade de organização e de reivindicação, sedimentando, assim, ações mais profundas de desenvolvimento social.

Referências

ABREU, Marina Maciel. **Serviço Social e organização da cultura**: perfis pedagógicos da prática profissional. São Paulo: Cortez, 2002

BEHRING, Elaine; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social**: fundamentos e história. São Paulo: Cortez, 2007.

BRASIL. **Ministério das Cidades**. Portaria nº. 464 de 25 de julho de 2018. Dispõe sobre trabalho social nos Programas e Ações do Ministério das Cidades. Brasília, 2018.

_____. **Ministério das Cidades**. Portaria nº. 21 de 2 de janeiro de 2014. Aprova o Manual de Instruções do Trabalho Social nos Programas e Ações do Ministério das Cidades. Brasília, 2014.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil. 05 out. 1988**. Disponível em: http://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988_08.09.2016/CON1988.asp (texto compilado até a Emenda Constitucional nº. 93, de 08/09/2016). Acesso em: 21 jun. 2019.

CFESS. **Conselho Federal de Serviço Social**. Atuação de Assistentes Sociais na Política Urbana. Subsídios para a reflexão. Brasília/DF, 2016. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS-SubsídiosPolíticaUrbana-Site.pdf>. Acesso em: 5 de Jun. 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

_____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 1999.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2007.

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

_____. A questão Social no capitalismo. **Revista Temporalis**, Brasília: ABEPSS, ano 2, n. 3, p. 9-32, jan/jul.2001.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE.
População estimada de Chapecó/SC - 2018. Disponível em:
<http://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/chapeco/panorama>. Acesso em: 10 jun.
2019.

ONU. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, Organização das Nações Unidas, 1948. Disponível em: <http://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2018/10/DUDH.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2019.