



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 Formação profissional.

PROTAGONISMO DOS/AS USUÁRIOS/AS NA EFETIVAÇÃO DOS SERVIÇOS SOCIAIS: APONTAMENTOS A PARTIR DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO

Isabela Ramos Ribeiro¹

Bruno Sobrinho da Silva²

Quézia Rodrigues da Rocha³

Thaywane do Nascimento Gomes⁴

Yasmin Kássia Rodrigues⁵

Resumo: Este trabalho trata do protagonismo dos/as usuários/as na efetivação dos serviços sociais, a partir das experiências e reflexões conjuntas realizadas na disciplina de estágio em Serviço Social. Discute-se a dimensão investigativa no exercício profissional e o trabalho socioeducativo, expressando possibilidades de uma atuação profissional contra-hegemônica.

Palavras-chave: protagonismo; serviços sociais; estágio; Serviço Social.

Abstract: This paper deals with the protagonism role of the users in the implementation of social services, based on the experiences and reflections carried out in the discipline of internship in Social Work. It discusses the investigative dimension in the professional exercise and the socioeducational work, expressing possibilities of a counter-hegemonic professional performance.

Key-words: protagonism; social services; internship; Social Work.

INTRODUÇÃO

Este trabalho é fruto das reflexões conjuntas realizadas na disciplina de supervisão de estágio em Serviço Social, a partir dos campos de estágio e das demandas de discussão apresentadas por parte das estagiárias.

O estágio, enquanto momento de síntese fundamental da formação profissional, apresenta possibilidades de materialização do Projeto Ético-Político, as quais permitem a percepção da unidade entre teoria e prática. Em muitas situações, ao debater textos acerca do Serviço Social e seus desafios atuais, as estudantes demonstraram profunda conexão com os temas discutidos em seus campos de estágio, nas áreas da saúde mental, Assistência Social e medidas socioeducativas, tanto em espaços sócio ocupacionais públicos como não governamentais.

Temas como trabalho multidisciplinar, redes e intersetorialidade, sistematização da prática, instrumental técnico-operativo, planejamento e avaliação, dentre outros,

¹ Professora com Formação em Serviço Social. Universidade de Brasília. E-mail: <ramosribeiro.isabela@gmail.com>.

² Estudante de Graduação. Universidade de Brasília.

³ Estudante de Graduação. Universidade de Brasília.

⁴ Estudante de Graduação. Universidade de Brasília.

⁵ Estudante de Graduação. Universidade de Brasília.

perpassaram as supervisões a partir de leitura prévia de bibliografia obrigatória e do questionamento acerca das percepções de cada uma sobre como tais aspectos se explicitam nas distintas realidades institucionais. Todavia, o que mais se destacou a partir dos relatos e reflexões foi a questão do protagonismo dos/as usuários/as.

Em nosso Projeto Ético-Político, nos deparamos com princípios e deveres que pautam a necessidade e compromisso com a participação dos usuários nas políticas sociais, seja no momento da elaboração e planejamento de programas e projetos, como de sua implementação e avaliação. Os projetos de intervenção elaborados no primeiro semestre de estágio obrigatório curricular, a partir da observação da realidade e das demandas por parte das instituições e dos usuários dos serviços, e implementados no segundo semestre do estágio, auxiliam sobremaneira na compreensão das mediações postas na efetivação do processo de trabalho do Serviço Social.

Dessa forma, o protagonismo dos/as usuários/as surgiu como um debate constante nas supervisões, como um desafio do exercício profissional. Embora a participação e protagonismo se coloquem como princípios consolidados, ter competência para realizar as perguntas certas e saber ouvir ao invés de pressupor as respostas são tarefas que nem sempre se colocam facilmente. É necessário refletir sobre a atuação cotidiana, para que as ações não se reproduzam no “modo automático”, às vezes expressando a ideia de que nada pode ser feito. Visualizar possibilidades de atuação em contextos ora subestimados e até mesmo menosprezados é um exercício do processo de estágio que retroalimenta as próprias instituições, a universidade e a produção de conhecimento em Serviço Social.

Sob tais motivações, o presente trabalho tem como objetivo discutir a importância do protagonismo dos/as usuários/as na efetivação dos serviços sociais, a partir das experiências do estágio supervisionado. Para isso, serão discutidos alguns pressupostos com relação à dimensão investigativa no exercício profissional e ao trabalho socioeducativo. Posteriormente, serão explicitados exemplos exercitados nos campos de estágio e debatidos nas supervisões acadêmicas em sala de aula que expressam possibilidades de uma atuação profissional contra hegemônica.

O estágio em Serviço Social e o protagonismo dos/as usuários/as

A partir da ideia de que, para intervir, é preciso conhecer, (GUERRA, 2009) se coloca a questão sobre como conhecer. O que é necessário saber para elaborar um projeto de intervenção? Como é possível obter as informações, destacando a centralidade dos usuários e seus modos de vida? O primeiro aspecto importante para responder tais questões é assumir que não sabemos tudo, e que a melhor maneira de conhecer os modos de vida, concepções e demandas de uma determinada população ou grupo é saber ouvir. A

partir das experiências e relatos que surgem, é possível sistematizar os principais elementos para então estabelecer um diálogo, com a socialização de informações que podem ser úteis no acesso aos direitos sociais. Esse é um pressuposto essencial, pois a socialização de informações não ecoa caso os/as usuários/as já estejam cientes delas ou se apresentam interesse por outras quaisquer. Assim, é possível dialogar efetivamente, se há uma conexão entre usuário/a e assistente social, estabelecida a partir do interesse em conhecer as múltiplas dimensões da realidade para qualificar a intervenção.

Por essa razão, denota-se a centralidade da educação popular e do trabalho socioeducativo, pautado no acesso à informação e no protagonismo e participação dos usuários e de suas condições objetivas de vida. O planejamento das ações se dá, então, com base nas possibilidades encontradas por meio do diálogo com os saberes e trajetórias da população usuária dos serviços, reconhecendo sua legitimidade (TORRES, 2014).

No âmbito do estágio supervisionado, os projetos de intervenção seguem na direção de efetivar tais princípios e compromissos, estabelecendo mediações concretas. Nesse escopo, serão mencionados alguns exemplos discutidos coletivamente, com intuito de sistematizar a prática e socializar experiências (ALMEIDA, 2006).

A experiência de estágio no sistema socioeducativo, onde os usuários são adolescentes cumprindo medidas socioeducativas em decorrência de ato infracional (BRASIL, 1990), a busca por possibilidades de ação é um desafio constante. Num contexto institucional permeado por contradições e sob constante ameaça por parte daqueles que se colocam contrários aos direitos humanos para esta parcela da população, surge como debate por parte da estagiária a reflexão sobre a organização do dia das mães na unidade. Como organizar uma atividade pautada no protagonismo com jovens em privação de liberdade? De que maneira possibilitar que esses jovens participem efetivamente das ações institucionais?

A supracitada proposta emergiu das percepções da estagiária e das inquietações dos jovens acerca do desenho conservador e limitante das atividades desenhadas na instituição. Nesse sentido, na terra possibilidade de serem ouvidos na construção do evento, os jovens começaram a ter várias ideias, como fazer bolo, apresentar a música do colega de quarto, construir as lembrancinhas e servir as mães no dia do evento.

Vendo a empolgação deles e a chuva de ideias, foi possível fazer articulações institucionais para desenhar um evento ancorado na autonomia, no protagonismo e no afeto. Com a autorização da instituição, os jovens passaram a construir propostas de lembrancinhas, programação cultural e de se colocarem nos papéis de organizadores de uma atividade. No decorrer do processo, os jovens foram amadurecendo a possibilidade de

se ver em outro lugar. Não o de espectador mas de organizar um evento que amenizasse os desafios referentes às visitas das mães aos filhos em restrição de liberdade.

Talvez essa atividade tenha sido uma semente de possibilidades socioeducativas, a partir do engajamento, da responsabilidade e das trocas dos jovens no processo de construção. O fato de trabalhar em prol de um objetivo comum, impactou diretamente no comportamento deles dentro da unidade. O silêncio não impositivo, mas de concentração, reinou. Tudo girou em torno do evento. Desafetos, problemas pessoais, ansiedade, ódio, apatia e uma infinidade de sentimentos que fazem pesar a cadeia que deixaram de lado para entrar em campo a afetividade e cuidado com quem cuida, as mães, mesmo quando o mundo desacredita do seu filho.

Ressalta-se que os trinta e seis jovens que participaram da condução desse evento foram divididos em grupos de trabalho (GT) a partir de suas potencialidades e interesses: o GT da lembrancinha, do bolo, da organização do espaço, da música, de servir. Destaca-se que o mestre de cerimônia também era um jovem institucionalizado. Durante o evento, eles não ficaram sentados e em silêncio como geralmente acontece, mas ocuparam o espaço de outro modo, com propriedade e responsabilidade.

Os *feedbacks* das mães demarcaram a potência de eventos feitos pelos jovens. Elas sinalizaram o sentimento de segurança, o conforto e o cuidado, ressaltando que atividades como a proposta, nos ensinou a amar mais os nossos filhos. Corroborando isso, Baquero et al (2011) aponta que, no contexto socioeducativo a valorização de atividades, quaisquer sejam, que envolvam a dimensão do cuidado, da reciprocidade e do desejo, pode favorecer a construção de projetos de vida que visam o fortalecimento do senso de identidade pessoal e coletiva, conferindo maior nitidez sobre quem se é, tanto no momento atual quanto no porvir. Desse modo, compreende-se que valorizar as construções dos adolescentes que cumprem medida socioeducativa de internação, além de possibilitar o protagonismo juvenil, também pode vir a inaugurar a possibilidade de se reinventar como sujeito e a apropriação da sua própria história.

Sendo assim, parte-se da ideia que o trabalho na restrição de liberdade deve-se pautar numa perspectiva política (RAUTER, 2007). Acredita-se que ao se deparar com uma escuta e um contexto que não valoriza somente o delito cometido, estes jovens podem estabelecer uma relação mútua de confiança, espaço de fala e (des)construções. Ademais, a partir da reflexão crítica da realidade social, pessoal, histórica e política, aventa-se a possibilidade de inserir o adolescente que cometeu ato infracional na cena e fazê-lo surgir socialmente e para si mesmo (SCHMIDT, 2011).

Já em outro campo de estágio, cujo trabalho é realizado com refugiados venezuelanos, a percepção da demanda relacionada à alimentação trouxe o debate sobre

segurança alimentar como direito social essencial (BRASIL, 2006). A elaboração de um questionário sobre o que era o modo de vida dessa população em seu país de origem, sobre a relação com a alimentação e com a terra e sobre as políticas sociais existentes referentes a essa temática foi ponto de partida para a implementação do projeto de intervenção voltado a apresentar as políticas e programas brasileiros que abarcam a alimentação, com objetivo de auxiliar, por um lado, na adaptação dos usuários à nova realidade, e por outro, fomentar a reflexão sobre a luta por direitos sociais.

O projeto sobre segurança alimentar se articula diretamente com a cultura das famílias vindas da Venezuela, uma vez que a alimentação é um símbolo de vínculos afetivos, culturais e tradicionais dos povos. Dessa forma, a crise de abastecimento que ocorre naquele país — cujas determinações não serão trabalhadas neste trabalho, embora seja compreendida a importância de aprofundar o tema em outros espaços —, trouxe consequências tais quais a fome, o que gerou uma forte insegurança alimentar.

Ao observar as atitudes diárias e as demandas trazidas pelas famílias, ainda é notória a expressão de traços dessa insegurança alimentar. Partindo destas observações, o projeto de intervenção de estágio visou resguardar os/as usuários/as da sua cultura alimentar e informá-los dos seus direitos em relação à alimentação como um direito humano, o qual envolve uma alimentação de qualidade, em quantidades adequadas para a sua reprodução e que resguardam as tradições e necessidades das famílias atendidas. Visto que nas instituições de terceiro setor o discurso conservador e as contradições vividas são muito presentes, esclarecer para os/as usuários/as a garantia das políticas sociais como direito e não ajuda, significa fortalecê-los/as para a reivindicação de seus direitos, ultrapassando as violações por falta de informação e superando o paternalismo (TORRES, 2014). Portanto, a experiência diária e a criação de vínculos com as famílias, a elaboração de questionários, a roda de conversa e a construção de uma horta foram etapas de um projeto cujo intuito era socializar informações a partir da realidade dos/as usuários/as do serviço, nesse caso, uma realidade bastante distinta e peculiar, por tratar-se de uma população de outro país. Assim, notou-se a importância de possibilitar a fala das famílias e seu protagonismo no processo de implementação do projeto.

No mesmo contexto institucional com famílias venezuelanas, outro estagiário desenvolveu um projeto de intervenção direcionado às condições de trabalho. Identificou-se, em primeiro lugar, a necessidade de previamente promover o treinamento da equipe que trabalha com o núcleo de acolhimento aos refugiados venezuelanos na instituição, com o objetivo de capacitar e promover o conhecimento das diferenças entre as dinâmicas de mercado de trabalho venezuelanos e as dinâmicas de mercado de trabalho brasileiro, contextualizando as atuais conjunturas dos dois países e as conjunturas históricas

individuais de ambos, trazendo assim uma melhor compreensão das relações fronteiriças entre eles. No projeto de intervenção, busca-se socializar o conhecimento para toda equipe através do conhecimento acumulado pelo estagiário, por meio de contribuições adquiridas no meio acadêmico e de pessoas ligadas ao acolhimento de refugiados venezuelanos. No entanto, ressalta-se que tais atores devem ter um papel coadjuvante neste primeiro momento, pois pretende-se com a intervenção a valorização e o protagonismo dos/as usuários/as venezuelanos acolhidos, onde coletivamente esses ganham espaços centrais para relatar e explicar a realidade de seu país e de suas dinâmicas, trazendo para eles a possibilidade de fala. Foi possível observar, nesse contexto, que a realidade do mercado de trabalho na Venezuela se apresenta de forma bastante distinta do Brasil, em especial pela ausência da formalização por meio da carteira de trabalho.

Alcançar a efetividade na participação dos acolhidos nos passos seguintes do projeto só foi possível através da inclusão deles no processo de construção do conhecimento necessário para a intervenção. A divulgação das informações sobre o mercado de trabalho brasileiro e suas legislações deve ser realizada em diálogo com o que é apresentado pelas famílias venezuelanas, explicitando seus direitos e deveres. Como exemplo, tratar de técnicas de produção de currículos e da forma como são feitas as entrevistas de trabalho no Brasil, pode auxiliar no alcance de seus objetivos, no caso, a inserção no mercado de trabalho brasileiro para que estes possam manter-se no país, em acordo com as demandas explicitadas por eles próprios. Nos termos de Torres (2014, p. 12),

um dos principais ganhos do trabalho socioeducativo é que, no processo metodológico, o usuário é sujeito reconhecido como protagonista dessa relação. Nessa perspectiva, o assistente social deve ser capaz de democratizar informações e fomentar a tomada de decisão por parte do usuário.

Dando sequência à discussão do protagonismo dos usuários/as, o Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPS AD), é um campo de estágio bastante fértil e que apresenta inúmeras possibilidades de intervenção, sempre tomando como pressuposto que os/as usuários/as possuem condições de decidir sobre suas vidas e seus tratamentos, sem infantilizá-los/as em razão de sua condição de saúde por vezes frágil. O uso abusivo de álcool e/ou outras drogas pode ocasionar surtos psicóticos pelo uso prolongado e/ou despertar doenças mentais, além de trazer danos de forma direta ou indireta à saúde física e na vida social. Nesse contexto, o CAPS AD é uma instituição pública que possui portas abertas, no qual a população tem facilidade em acessar os seus serviços, e os pacientes têm total autonomia em saírem e voltarem para o tratamento, isso é, não são retirados do seu convívio com a família e amigos, posto que a instituição se objetiva para um processo de ressocialização e não exclusão. O serviço é efetivado por uma equipe multiprofissional que busca atender as demandas psicossociais em seus múltiplos fatores, onde o indivíduo

inicialmente passa por um acolhimento, no qual é feita uma escuta qualificada. Os/as profissionais analisam, então, se a instituição tem possibilidades de responder às demandas trazidas pelo/a usuário/a, quais são suas fontes de renda, se possui uma moradia ou se encontra em situação de rua, qual é o seu vínculo familiar, quais são os seus objetivos. Ou seja, “perceber como vive sua vida cotidiana, seus conflitos, suas lutas diárias para sobreviver, suas expectativas e planos é fundamental para a permanência e participação autônoma nas ações desenvolvidas” (TORRES, 2014, p. 21).

Se as demandas trazidas para o/a profissional estiverem de acordo com o serviço prestado no CAPS AD, ele/a montará um plano terapêutico e o encaminhamento para profissionais da equipe multiprofissional se houver demandas específicas. Durante essa escuta, ao questionar o/a usuário/a sobre seus objetivos, explicitam-se possibilidades de tratamento, como participação nas oficinas e grupos realizados na instituição que possuem como intuito trabalhar juntamente com os usuários questões referentes ao uso de álcool e/ou outras drogas, para que possam expressar suas trajetórias e situações vivenciadas, trabalhando sua autonomia.

A partir das demandas trazidas pelos/as usuários/as, observou-se que para alcançar a eficiência do tratamento há a necessidade de a instituição conhecer a rede e demais instituições que abrangem demandas físicas e sociais, que vão além dos serviços que a instituição tem a possibilidade de responder, mas que auxiliam o usuário na busca de suas metas e a sua ressocialização. O projeto de intervenção, nesse escopo, buscou fazer um mapeamento de rede pela estagiária, em forma de um portfólio capaz de abordar redes de apoio e espaços culturais que respondam às demandas dos pacientes do CAPS AD. Assim, fica colocada para o/a usuário/a a possibilidade de realizar tratamentos relacionados a sua saúde física e o alcance de auxílios e benefícios que o/a amparam na busca por seus objetivos, apresentados à equipe multiprofissional. Além disso, esses/as usuários/as são informados de seus direitos e tomam conhecimento de espaços públicos, privados e do terceiro setor importantes para a sua ressocialização. Nesse viés, o CAPS orienta-se para um processo de consolidação do SUS, que visa a participação dos trabalhadores, usuários e familiares para a decisão dos modos de tratamento (SAÚDE, 2005).

Considerações finais

Como resultado de um exercício de sistematização da prática, este trabalho procurou estabelecer a socialização de experiências bastante férteis para a formação profissional em Serviço Social, a partir do estágio supervisionado. A discussão contínua nos campos de estágio com as respectivas supervisoras de campo, associada às supervisões acadêmicas na universidade, trazem às estagiárias a possibilidade de refletir conjuntamente sobre os

diversos desafios postos nos espaços sócio ocupacionais, mas também sobre as inúmeras possibilidades que se apresentam por meio uma análise crítica e propositiva da realidade sobre a qual se dá a intervenção.

Ao discorrer sobre a necessidade de partir das demandas dos/as usuários/as para a elaboração dos projetos de intervenção de estágio, tomou-se como central a discussão sobre o protagonismo daqueles/as que acessam os serviços sociais. Os direitos sociais podem ser mediações importantes para que se vislumbre a construção de projetos contra hegemônicos e de superação do capitalismo, todavia, para isso, a população deve estar envolvida na conquista e efetivação de tais direitos. Conforme Paiva (2000), é fundamental que se busque a interlocução com os/as usuários/as dos serviços e políticas, de quem deve partir a “eleição das prioridades, os critérios de atendimento, a dinâmica do serviço, até a gestão e a administração dos programas”. Para isso, é necessária uma “equipe técnica capaz de fomentar e se submeter às propostas democraticamente formuladas pelos usuários, sabendo defendê-las e até mesmo subsidiá-las de conteúdos e justificativas políticas e técnicas [...]” (PAIVA, 2000, p. 85). Ciente dos desafios, este trabalho buscou caminhar na direção de contribuir para a consolidação de tais princípios e competências profissionais.

Referências

- ALMEIDA, N. L. Retomando a Temática da “Sistematização da Prática” em Serviço Social. In: *Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional*. São Paulo: Cortez, OPAS, MS, OMS, 2006.
- BAQUERO, R. V. A. et al. Histórias de vida de jovens egressos de medidas socioeducativas: entre a margem e a superação. *Educação*, Porto Alegre, v. 34, n. 3, p.341-350, set/dez. 2011.
- BRASIL (1990). *Lei nº 8069*, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Brasília: Palácio do Planalto.
- BRASIL (2006). *Lei nº 11.346*, de 15 de setembro de 2006. Cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – SISAN com vistas em assegurar o direito humano à alimentação adequada e dá outras providências. Brasília: Palácio do Planalto.

GUERRA, Y. A dimensão investigativa no exercício profissional. In: CFESS/ABEPSS (Orgs.). *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. Brasília, 2009.

PAIVA, Beatriz Augusto. Reflexões sobre pesquisa e processos de formulação e gestão. *Capacitação em Serviço Social: Módulo 04: O trabalho do Assistente Social e as políticas sociais* - Brasília: UnB, CEAD, 2000.

RAUTER, C. Clínica e Estratégias de resistência: perspectivas para o trabalho dos psicólogos em prisões. *Psicologia & Sociedade*: 19 (2), 2007, p. 42-47.

SCHMIDT, F. *Adolescentes privados de liberdade- a dialética dos direitos conquistados e violados*. Curitiba: Juruá, 2011 (1ª reimpressão).

SAÚDE, Ministério da. *Reforma Psiquiátrica e política de saúde mental no Brasil*. Documento apresentado à Conferência Regional de Reforma dos Serviços de Saúde Mental: 15 anos depois de Caracas. OPAS. Brasília, novembro de 2005.

TORRES, M. O trabalho socioeducativo desenvolvido pelo assistente social: concepções e atividades desenvolvidas. In: *Revista Libertas*, UFJF, v. 14, n. 2, 2014.