



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 SERVIÇO DE PROTEÇÃO ÀS SITUAÇÕES DE CALAMIDADES PÚBLICAS E EMERGÊNCIAS EM MANAUS – AM: DESAFIOS E RESPOSTAS DOS PROFISSIONAIS NO ATENDIMENTO ÀS FAMÍLIAS VÍTIMAS DO INCÊNDIO DO BAIRRO EDUCANDOS

Mirella Cristina Xavier Gomas da Silva Lauschner¹

Jakeline Cruz da Silva²

Irvana Góes dos Santos³

Gilmara Bragança Machado⁴

Márcia Cristina Nogueira de Matos⁵

Sinthia Constancia Mar da Cunha⁶

Resumo: A problemática habitacional no Brasil é antiga e representa um dos principais problemas vivenciados pelas camadas populares da sociedade brasileira. Atualmente o Brasil possui um *déficit* habitacional de mais de 90 mil unidades. Com o deslocamento cada vez mais crescente em Manaus, as zonas Norte e Leste da cidade passaram a absorver, principalmente com as ocupações nas margens de igarapés na década de 70, a parcela da população que não conseguia morar de forma digna na cidade. O estudo visa analisar os desafios e respostas às famílias vítimas do incêndio do bairro Educandos em dezembro 2018 pelos profissionais da Assistência Social que atuam no Serviço de Proteção às Situações de Calamidades Públicas e Emergências (SPCPE) na Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania – SEMASC, em Manaus-AM. O referido estudo tem como base a pesquisa de campo relacionada com as interpretações bibliográficas através da perspectiva qualitativa sem excluir os aspectos quantitativos, tendo como amostra cinco assistentes sociais e uma psicóloga do SPCPE, quatro mulheres chefes de família vítimas do incêndio do bairro Educandos, em dezembro de 2018.

Palavras-chave: Assistência Social, Calamidades Públicas, Prática Profissional, Manaus, Mulher Chefe de Família.

Abstract: The housing problem in Brazil is old and represents one of the main problems experienced by the popular strata of Brazilian society, currently Brazil has a housing deficit of more than 90,000 thousand units. With the ever increasing displacement in Manaus, the various areas of the city began to absorb, mainly with the occupations on the banks of igarapés in the 70's, the portion of the population that could not live in a dignified way in the city. The study aims to analyze the response and challenges in the work

¹ Profissional de Serviço Social, Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania, E-mail: mirellalauschner@yahoo.com.br.

² Profissional de Serviço Social, Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania, E-mail: mirellalauschner@yahoo.com.br.

³ Profissional de Serviço Social, Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania, E-mail: mirellalauschner@yahoo.com.br.

⁴ Profissional de Serviço Social, Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania, E-mail: mirellalauschner@yahoo.com.br.

⁵ Profissional de Serviço Social, Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania, E-mail: mirellalauschner@yahoo.com.br.

⁶ Profissional de Serviço Social, Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania, E-mail: mirellalauschner@yahoo.com.br.

of the Social Assistance professionals in the Service of Protection to the Situations of Public Calamity and Emergencies (SPCPE) in the Municipal Secretariat of Women, Social Assistance and Citizenship - SEMASC, in Manaus-AM. This study is based on field research related to bibliographic interpretations through a qualitative perspective, without excluding the quantitative aspects, having as sample 05 social workers and 01 SPCPE psychologist, 04 women head of the family victims of the fire in the neighborhood Educandos, in December 2018.

Key words: Social Assistance, Public Calamity, Professional Practice, Manaus, Female Head of Family.

1. INTRODUÇÃO

É perceptível que a problemática habitacional no Brasil é antiga e representa um dos principais problemas vivenciados pelas camadas populares da sociedade brasileira. Atualmente o Brasil possui um *déficit* habitacional de mais de 90 mil unidades. A questão habitacional é debatida há muitos anos, porém só tomou forma e proporção para o Estado a partir da década de 30 e 40, mas o mesmo só realmente passou a desenvolver ações efetivas voltadas a atender a classe popular na década de 60 e, posteriormente, veio a oportunizar a devida atenção a esta questão nos anos 2000.

Silva (1989) aborda que no Brasil a questão habitacional só passou a ser realmente vista e lembrada quando o capitalismo foi atingido, o que levou os detentores do poder a cobrar do Estado providências que levasse a mudanças na problemática vivenciada para que esta não trouxesse prejuízo aos mesmos. Desta forma em 1964 foi instituído o Sistema Financeiro da Habitação, criando o Banco Nacional de Habitação (BNH), que tinha como objetivo promover a construção e aquisição da casa própria, especialmente para as famílias de baixa renda, Gonçalves (S/A) destaca. Com o passar dos anos e com a perda de poder e autonomia por parte do BNH, ele foi sendo extinto e a habitação ficou mais uma vez sem ações que suprissem a necessidade da população o que favorecia ainda mais o capital, de acordo com Silva (1989).

Apesar de todas as alterações ocorridas, ao longo da história da política habitacional no Brasil, a década de 1990 conta com uma série de programas voltados para atender a população que necessitava da política habitacional, porém sem avanços e mudanças realmente significativas. Com base na Constituição Federal de 1988 e o Estatuto da Cidade de 2001 o direito à moradia foi constituindo-se como forma de garantir o acesso à moradia digna como fator social fundamental para dignidade humana, levando em 2005 a regulamentação da Política Nacional de Habitação.

Contudo é nos anos 2000 que há um avanço na política habitacional de forma significativa ocasionado pela luta constante dos movimentos sociais, principalmente os que militam na questão da luta pela terra e por moradia digna, avanço este que trouxe a criação do

Programa de Aceleração do Crescimento – PAC e o Programa Minha Casa, Minha Vida que proporciona à população de baixa renda a possibilidade de uma moradia digna e por meio da Política Nacional de Habitação este direito não contempla apenas uma parcela da população, mas a toda que dela necessitar, pois o déficit habitacional existente no Brasil é um reflexo do desenvolvimento desordenado das cidades.

A cidade é um direito de todos, diz Lefebvre (2001), mas esse direito não é dado gratuitamente, tem que ser conquistado, reivindicado. A cidade é um espaço contraditório de interesses antagônicos, sendo, pois, nesse palco de luta de classes que o conflito se instala e que os direitos são reivindicados. É com o advento da Zona Franca, em Manaus – AM, que a estrutura da cidade se modifica consideravelmente e o espaço urbano adquire outra forma com o crescimento populacional, decorrente do processo migratório que se intensificou nesse período com a formação de inúmeros bairros originados de ocupações irregulares, já que o poder público local não garantiu moradia à essa população migrante. Ocorre, então, um novo e dramático processo: as cidades passaram a reproduzir as injustiças e desigualdades não só no âmbito da precariedade da moradia, mas também em relação a outros serviços sociais. Torres (2011, p. 223), afirma que “o processo de abertura do capital industrial, sob os imperativos da Zona Franca de Manaus, desencadeou um período de crescimento populacional desordenado”.

Com o deslocamento cada vez mais crescente em Manaus as zonas Norte e Leste da cidade passaram a absorver, principalmente com as ocupações nas margens de igarapés na década de 70, a parcela da população que não conseguia morar de forma digna na cidade. As mulheres são os sujeitos mais impactados pela falta de moradia, especialmente as chefes de família, e aquelas que não foram absorvidas pelas fábricas.

Desta forma o presente artigo se propõe a analisar os desafios e respostas às famílias vítimas do incêndio do bairro Educandos em dezembro 2018 pelos profissionais da Assistência Social que atuam no Serviço de Proteção às Situações de Calamidades Públicas e Emergências (SPCPE) na Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania – SEMASC, em Manaus-AM. O referido estudo tem como base a pesquisa de campo relacionada com as interpretações bibliográficas através da perspectiva qualitativa sem excluir os aspectos quantitativos, tendo como amostra cinco assistentes sociais e uma psicóloga do SPCPE, quatro mulheres chefes de família, vítimas do incêndio do bairro Educandos, em dezembro de 2018.

2. A PRÁTICA DOS PROFISSIONAIS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO SERVIÇO DE PROTEÇÃO ÀS SITUAÇÕES DE CALAMIDADE PÚBLICA E EMERGÊNCIA EM

MANAUS – AM: desafios e respostas dos profissionais da assistência social no atendimento as famílias vítimas do incêndio do Bairro Educandos.

Ao longo dos anos as políticas públicas no Brasil passaram por mudanças, que trouxeram alterações significativas para a sociedade civil. As lutas travadas pela sociedade buscavam a garantia e efetivação dos direitos sociais que, por vezes, eram esquecidos, deixados para segundo plano ou até mesmo violados. Para lamamoto (2010), o serviço social se gesta e se desenvolve como profissão reconhecida na divisão social do trabalho, tendo como pano de fundo o desenvolvimento capitalista industrial e a expansão urbana “[...] processos esses aprendidos sob o ângulo das novas classes sociais emergentes e das modificações verificadas na composição dos grupos e frações de classes que compartilham o poder do Estado em conjunturas históricas específicas” (p. 77).

lamamoto (2010) destaca que as condições de vida e de trabalho dos trabalhadores não podem ser desconsideradas na formulação das políticas sociais. A referida autora aponta que “o serviço social no Brasil afirma-se como profissão, estreitamente integrada ao setor público em especial, diante a progressiva ampliação do controle e do âmbito da ação do estado junto a sociedade civil” (p. 79). Ao longo dos anos as políticas sociais no Brasil passaram por mudanças o que trouxeram a garantia dos direitos sociais para a os cidadãos brasileiros, de acordo com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) (2005) é dever do Estado prover os mínimos necessários a toda a população que se encontre em situação de vulnerabilidade social e/ou tenha seus direitos violados respeitando as diferenças territoriais, culturais e outras, como é preconizado pela mesma

É uma política que junto com as políticas setoriais, considera as desigualdades socioterritoriais, visando seu enfrentamento, a garantia dos mínimos sociais, o provimento de condições para atender à sociedade e à universalização dos direitos sociais. O público dessa política são os cidadãos e grupos que se encontram em situações de risco. Ela significa garantir a todos que dela necessitam, e sem contribuição prévia, e provisão dessa proteção⁷.

Raichelis (2010) apresenta que apesar de a assistência social ser uma das mediações mais tradicionais e persistentes do exercício profissional, considera que a implantação do Sistema Único da Assistência Social (SUAS) amplia as possibilidades de trabalho profissional

⁷ Material disponível em <http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social/assistencia-social/usuario/pnas-politica-nacional-de-assistencia-social-institucional>, acessado em 18 de maio de 2019.

nos novos espaços ocupacionais, além de demandar um desenvolvimento de novas habilidades e competências para gestão pública. J.C.S, 32 anos, assistente social do Serviço de Proteção à Calamidade Pública e Emergência afirma que:

Trabalhar na assistência social é um desafio constante, para nós assistentes sociais aqui em Manaus. No SPCPE cada dia é um novo momento, estamos sempre buscando estratégias de intervenção e construindo nossa prática em um serviço que teve a composição técnica há menos de 5 (cinco) anos. Quando planejamos nossas ações anuais pensamos em todos os desafios que poderemos enfrentar, assim como as diversidades socioterritorial que enfrentamos aqui em Manaus, como foi o que vivenciamos em dezembro de 2018 com um incêndio que atingiu mais de 600 residências na zona sul de Manaus, uma situação de emergência que levou a equipe a oportunizar atendimento e respostas a mais de 2000 pessoas (Entrevista, 2019).

Raichelis (2010, p. 753) nos remete a compreender as mudanças que os assistentes sociais vivem no seu dia a dia para enfrentar as demandas que lhes chegam. Assim, a referida autora aborda que:

[...] aprender os espaços sócio-ocupacionais que se abrem ao exercício profissional para capturar a lógica de retração ou intensificação de demandas em determinadas áreas, como a que ocorre atualmente com a política de assistência social, bem como as respostas individuais e coletivas dos assistentes sociais as novas exigências institucionais, exige desvelar o caráter contraditório do serviço social como prática polarizada pelos interesses das classes sociais, que tanto participam dos mecanismos de manutenção quanto de mudanças, respondendo os interesses do capital e do trabalho.

I.G.S, 43 anos, assistente social do Serviço de Proteção à Calamidade Pública e Emergência sinaliza que:

Estamos em um espaço sócio-ocupacional ainda em crescimento no Brasil, não temos muitos parâmetros de atuação, contudo as demandas chegam diariamente e precisamos dar respostas e a instituição nos cobra sempre. Quando o incêndio do Educandos aconteceu tínhamos uma equipe de sobreaviso, mas todo Departamento de Proteção Social Especial – DPSE, da SEMASC, foi acionado e foi nessa hora que percebemos o quanto ainda precisamos debater e construir para atender às famílias. Na noite não atendemos ninguém, mas ficamos no local até às 4h da manhã. Ao sairmos, uma equipe retornou para sede para preparar todo material para atender às famílias. Entramos em campo às 8h da manhã e já haviam mais de 500 pessoas para serem atendidas. Temos um plano de trabalho anual e um para Operação Cheia do Rio Negro⁸, hoje já

⁸ A Prefeitura de Manaus realiza anualmente a “Operação Cheia do Rio Negro” atuando preventivamente em relação ao risco social que pode ser ocasionado pela subida do Rio Negro e seus igarapés aos moradores destas áreas. Esta Ação é realizada sob a coordenação da Defesa Civil Municipal em parceria com a Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania – SEMASC, Secretaria Municipal de Saúde – SEMSA e Guarda Municipal. O objetivo principal da “Operação Cheia do Rio Negro” é de identificar as famílias em situação de risco social, que podem sofrer com o alagamento de suas residências em decorrência da cheia do Rio Negro e seus igarapés afluentes. Este cadastro subsidia o planejamento de possível concessão de auxílio aluguel temporário para as famílias afetadas, até que ocorra a vazante do rio e seja possível o retorno às suas casas. O valor do auxílio é de R\$ 600,00, pagos em duas parcelas mensais.

percebemos a necessidade de inserir em nosso plano estratégias e atuação nas diversas situações de Calamidades e Emergências (Entrevista, 2019).

O SPSCPE promove apoio e proteção à população atingida por situações de emergência e calamidade pública, com a oferta de alojamentos provisórios, atenções e provisões materiais, conforme as necessidades detectadas, o qual assegura a realização de articulações e a participação em ações conjuntas de caráter Intersectorial para a minimização dos danos ocasionados e o provimento das necessidades verificadas.

De acordo com Bentes (2012), Manaus desde a implementação do Polo Industrial passou, e ainda passa, por este processo de ocupação desordenada, ocasionando inúmeras expressões da questão social, trazendo reflexo constante nas situações de calamidades públicas e situação de emergências. Destaca-se também, que após a instalação da Zona Franca de Manaus, às margens dos igarapés e a margem do Rio Negro do Centro de Manaus e dos bairros próximos foram ocupados por palafitas e flutuantes, por se apresentarem enquanto opção mais barata e por estar mais próximo das atividades econômicas que marcam o modelo econômico vigente na cidade.

Nos últimos anos, Manaus vem passando por intervenções urbanísticas que visam superar e reorganizar a infraestrutura habitacional da cidade (Lauschner, 2013; ROLNIK, 2002), mas há resistência por parte da população, que se mantêm nestas áreas de risco, principalmente pela proximidade ao Centro da cidade e de diversas atividades laborais relacionadas ao rio, conforme identificado na atividade realizada pela Ação da Cheia do Rio Negro 2018 desta SEMASC. Com base nos dados coletados na referida ação verificamos que o bairro de Educandos possui grande número de residências às margens do Rio Negro e igarapés, conforme a Tabela 1, resultante do processo histórico de formação urbana e das características geográficas desse bairro. A ocupação dos espaços da orla fluvial da cidade em direção ao bairro de Educandos pode ter se iniciado, segundo Bechman (2003), com as obras da construção do Porto de Manaus.

Tabela 1: Áreas mapeadas pela SEMASC e Defesa Civil de Manaus – AM – Comparativo 2015/2017/2018.

BAIRRO	ZONAS	CADASTROS	CADASTROS	CADASTROS
		2015	2017	2018
APARECIDA	SUL	68	80	55
BETÂNIA	SUL	203	208	159

CACHOEIRINHA	SUL	-	-	-
CENTRO	SUL	147	144	101
COLÔNIA A. ALEIXO	LESTE	52	49	46
COMPENSA	OESTE	23	19	18
EDUCANDOS	SUL	785	678	535
MAUAZINHO	SUL	119	122	116
PRÉSIDENTE VARGAS	SUL	392	59	155
PURAUQUEQUARA	LESTE	65	57	62
RAIZ	SUL	455	467	424
SANTO ANTÔNIO	OESTE	8	8	5
SÃO GERALDO	OESTE	3	1	4
SÃO JORGE	OESTE	491	469	410
TARUMÃ	OESTE	9	8	9
TOTAL		2.820	2.569	2.099

Banco de Dados do SPSCPE – 2018 Cheia Rio Negro 2018 / SEMASC.

Para o autor, a movimentação gerada em torno deste acontecimento impulsionou o deslocamento destas e de outras atividades para as regiões localizadas ao longo da orla, obedecendo à lógica da proximidade com local de trabalho dos moradores destas áreas. O crescimento do bairro acompanhou o ritmo intenso e desordenado da cidade. As construções, tanto em terra quanto às margens do rio, se intensificaram com funcionamento da Feira Livre da Panair e com a implantação do modelo Zona Franca a partir de 1967, quando os limites da cidade foram modificados significativamente (BECHMAN, 2003). A entrevistada M.L.B., 48 anos, uma das vítimas do incêndio do dia 17 de Dezembro de 2018, no bairro do Educandos – AM, relata:

Comecei minha vida aqui. Trabalhei na feira da Panair vendendo cheiro verde, carreguei balaio de castanha na cabeça. Foi daqui que comecei a construir minha vida e nunca tive vontade de sair do Educandos. Vi tudo meu ser queimado. Eu acordei com a roupa do corpo num banco da praça, totalmente desorientada. Agora me vejo longe de tudo e sem nada. Dói muito e o desespero é grande. Espero ter uma resposta em relação a minha casa. R\$ 300,00 reais não é suficiente para pagar meu aluguel, mas tem ajudado muito, porque não tenho uma fonte de renda, pois minha vila de casa foi destruída no incêndio (Entrevista, 2019).

A Lei nº 1666, de 25 de abril de 2012, institui o "Auxílio Aluguel", benefício de R\$ 300,00 reais de caráter eventual a ser concedido a famílias vítimas de enchentes, desmoronamentos, remoção de situação de risco ou por força de obras públicas, que estejam desabrigadas, desalojadas ou em situação de vulnerabilidade temporária.

S.C.M, 37 anos, psicóloga do Serviço de Proteção à Calamidade Pública e Emergência, sinaliza que no incêndio do bairro Educandos, Manaus-AM, ocorrido no dia 17 de dezembro de 2018, foram afetadas diretamente 839 residências e 2995 pessoas, sendo desse quantitativo 1206 menores de idade, 1789 maiores de idade, 38 grávidas e 57 deficientes.

De acordo com o Código de Ética Profissional (2012, p. 27) em seu Artigo 3º “os assistentes sociais têm como dever participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, e este, enquanto profissional comprometido com seu projeto ético-político, precisa cumprir essa determinação e garantir que os direitos sociais sejam atendidos”. Raicheelis (2010) destaca que é nesse processo que os assistentes sociais constroem seu projeto ético-político.

Os projetos profissionais apresentam a autoimagem de uma profissão elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam seus objetivos e funções formulam os requisitos para o seu exercício prescrevem normas para o comportamento profissional e estabelecem as bases das suas relações com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições privadas e públicas inclusive o Estado a quem cabe o reconhecimento jurídico dos estatutos profissionais (NETTO, 2006, p. 45 – 44).

M.C.X.G.S.L, 38 anos, Diretora do Departamento de Proteção Social Especial da SEMASC afirma que,

Enfrentamos muitos desafios no atendimento as famílias vítimas do incêndio do Educandos, até hoje 6 meses após o sinistro ainda estamos acompanhando as famílias com entrega de benefícios eventuais, concessão do Auxílio Aluguel, realizamos o inclusão e atualização na base do Cadastro Único para Programas Sociais de todas famílias vítimas, encaminhamento e cadastramento das famílias na Secretaria de Habitação do Município para o Programa Minha Casa Minha Vida. Uma das maiores dificuldades que a equipe enfrentou foi ter que realizar filtro das informações, em virtude do grande número de pessoas aproveitadoras que se cadastraram como vítimas, e isso atrasou o tempo de resposta às famílias. O SPSCPE possui apenas 2 assistentes sociais, 1 gerente, 1 psicóloga, 2 assistentes administrativos e nesse grande sinistro contou com apoio de todos servidores da SEMASC cada grupo envolvido em uma frente de atuação com vistas a atender e responder de forma rápida as demandas que chegavam. Essa atuação tem sido de forma articulada com as demais políticas públicas (Entrevista, 2019).

Segundo a Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004) o trabalho com famílias em vulnerabilidade social deve abranger desde o provimento de seu acesso a serviços de apoio e sobrevivência, até sua inclusão em redes sociais de atendimento e de solidariedade, ou seja a rede socioassistencial possui uma relevância, além de uma equipe técnica especializada e ideal ao atendimento, um número adequado assim como instrumentos que os possibilite a qualidade no atendimento aos usuários. Conforme a referida política de proteção especial deve seguir alguns critérios que lhe trarão efetividade:

As situações de risco demandarão intervenções em problemas específicos e, ou, abrangentes. Nesse sentido, é preciso desencadear estratégias de atenção sociofamiliar que visem a reestruturação do grupo familiar e a elaboração de novas referências morais e afetivas, no sentido de fortalecê-lo para o exercício de suas funções de proteção básica ao lado de sua auto-organização e conquista de autonomia. Longe de significar um retorno à visão tradicional, e considerando a família como uma instituição em transformação, a ética da atenção da proteção especial pressupõe o respeito à cidadania, o reconhecimento do grupo familiar como referência afetiva e moral e a reestruturação das redes de reciprocidade social (PNAS,2004).

Percebe-se que a ausência de um número maior de profissionais, de maior articulação com a política habitacional e a rede socioassistencial fragilizada para o trabalho em rede com as outras instituições e órgãos envolvidos no processo de atendimento às famílias em situação de desastre ocasiona uma limitação na garantia dos direitos aos usuários do SPCPE, trazendo consequências ao desenvolvimento da prática profissional da equipe que luta diariamente em prol da garantia dos direitos sociais da população que sofreram com o sinistro. Contudo, cabe destacar que, mesmo com todas as limitações as famílias vítimas do incêndio do Educandos estão sendo assistidas pela equipe técnica do SPSCPE/SEMASC e demais secretarias da Prefeitura de Manaus-AM, visto que todas foram encaminhadas para inscrição na Secretaria de Habitação do Município e 100 dessas famílias serão contempladas com unidade habitacional.

3. CONCLUSÃO

O estudo revela que inúmeros são os desafios vivenciados pelos profissionais que atuam no Serviço de Proteção às Situações de Calamidades Públicas e Emergência em Manaus-AM no atendimento às famílias, vítimas do incêndio do dia 17 de Dezembro de 2018, no bairro do Educandos. Com o número reduzido de profissionais no serviço, foram acionados profissionais de vários equipamentos sociais da assistência social para atender ao sinistro, limitações materiais como a falta de transporte específico para o serviço.

Para os profissionais entrevistados, o Serviço de Proteção à Calamidade Pública e Emergência em Manaus-AM ainda é visto como um campo novo de atuação para os

profissionais do serviço social, tendo poucas referências acerca do assunto para ampliação do debate em torno do assunto, assim como a troca de experiência, o que para os profissionais se torna desafiador no atendimento às famílias do referido sinistro, uma vez que para maioria era a primeira vez em um evento de tamanha proporção. Para eles, sua atuação impactou decisivamente no direcionamento da vida das famílias vítimas do sinistro e/ou calamidade pública. Bem como a prática dos assistentes sociais no SPCPE na Prefeitura de Manaus direciona e busca em meio aos desafios e dificuldades enfrentadas, por um grupo pequeno de profissionais, atuar pautado na legislação vigente, construindo a identidade do serviço, respeitando o código de ética profissional, criando instrumentais de acordo com as necessidades identificadas e, mais importante, atuando e lutando em prol da garantia dos direitos de cada usuário do serviço.

Para os usuários do serviço, mesmo tendo sido vítima de um sinistro tão marcante, eles relatam que a resposta da equipe técnica do SPSCPE e da Prefeitura de Manaus por meio das diversas Secretarias tem sido muito positiva e rápida, pois muitos já estão assinando dossiê com a Caixa Econômica Federal – CEF para o Programa Minha Casa Minha Vida, mas eles sinalizam que não gostariam de sair da área do Educandos e que ainda não sabem o que farão caso realmente tenham que ir para longe do bairro onde construíram suas vidas.

De acordo com as entrevistas realizadas, percebemos que ainda há muito a ser vencido na prática do assistente social no SPCPE, mas identificamos que os profissionais que atuam neste serviço já conseguem se organizar de maneira rápida nas respostas aos sinistros de grande proporção. É perceptível que há necessidade de ampliação da equipe técnica do Serviço e que as orientações existentes no Caderno de orientações Técnicas de 2015 sejam executadas para que o serviço seja desenvolvido de acordo com a Política Nacional de Assistência Social e, assim, seja possível o atendimento integral aos usuários. Também se faz necessário a ampliação da articulação intersetorial e que os usuários do serviço sejam reconhecidos na política de habitação como prioridade, uma vez que as portarias do Ministério das Cidades diz que a prioridade para unidades habitacionais do Minha Casa Minha Vida são as famílias oriundas de áreas de risco.

REFERÊNCIAS

BECHMAN, Mauro Jeusy Viera. *À Beira do Rio e à Margem da Cidade: Populações em área de risco ambiental*. 2003. 126f. Dissertação de Mestrado – Programa de Pós-

Graduação Sociedade e Cultura na Amazônia, Universidade Federal do Amazonas, Manaus – AM.

CÓDIGO DE ÉTICA DO/A ASSISTENTE SOCIAL. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. - 10ª. ed. rev. e atual. - [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, [2012]. Disponível em < http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf>, acessado em 20 de Fevereiro de 2016.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Saber profissional e poder institucional**. 8.ed. São Paulo: Cortez, 2008.

GOMES, Beatriz. **Déficit habitacional do AM é o maior do Brasil, aponta pesquisa**. Manaus, 2011. Disponível em: <<http://na.d24am.com/noticias/economia/deficit-habitacional-do-amazonas-e-o-maior-do-brasil-aponta-pesquisa/38379>>. Acesso dia 30 de novembro de 2011.

GONÇALVES, Maria da Conceição Vasconcelos. **Habitação**. In: **Curso de Formação do Conselho Federal de Serviço Social – CFESS**. Brasília: s/d.

IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológico**. 32.ed. São Paulo: Cortez, 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE, 2010. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/pesquisas.php>>. Acesso em: 01 de maio de 2011.

LEFEBVRE, Henri. **O direito à cidade**. Traduzido por Rubens Eduardo Frias. São Paulo: Centauro, 2001.

NETTO, José Paulo. **A construção ético-político do serviço social**. In: MOTA, A.E.et al. **Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional**. São Paulo: Cortez, 2006.

PEREIRA, Potyara A. P. **Necessidades humanas: subsídios à crítica dos mínimos sociais**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. Brasília, 2005. Disponível em: < file:///C:/Users/brandao/Downloads/PNAS%202004%20e%20NOBSUAS_08.08.2011.pdf >. Acesso em: 27 dez. 2014.

RAICHELIS, Raquel. **Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS**. In: Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo: Cortez, N. 104, p. 750-772, Out/Dez. 2010.

SILVA E SILVA, Maria Ozanira da. **Política Habitacional Brasileira: verso e reverso**. São Paulo: Cortez, 1989.

TORRES, Iraíldes Caldas. **Intersecção de Gênero na Amazônia**. Manaus: Editora da Universidade Federal do Amazonas, 2011.

LEI Nº 1666, de 25 de abril de 2012. Disponível em <https://leismunicipais.com.br/a/am/m/manaus/lei-ordinaria/2012/167/1666/lei-ordinaria-n-1666-2012-institui-o-auxilio-aluguel-beneficio-de-carater-eventual-a-ser-concedido-a-familias-vitimas-de-enchentes-desmoronamentos-remocao-de-situacao-de-risco-ou-ainda-por-forca-de-obras-publicas>>, acessado em 10 de Janeiro de 2016.

OLIVEIRA, Luise Silva de; LAUSCHNER, Mirella Cristina Xavier Gomes da Silva; FRANCO, Tatiane Nascimento; TEIXEIRA, Natália Andrade. A política de assistência social em Manaus/AM: as dificuldades vivenciadas pelos técnicos da assistência social na execução da matricialidade sóciofamiliar na SEMASDH. Disponível em <http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/18redor/18redor/paper/viewFile/2040/740>>, acessado em 18 de Janeiro de 2016.