

O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CREAS: impasses e desafios para a garantia dos direitos

*
 Patrícia Krieger Grossi
 **
 Monique Soares Vieira

 Geovana Prante Gasparotto

 Ana Rita Costa Coutinho

 Maria Inês Nunes Barcelos

 Madalena Leite

Resumo: O presente artigo versa sobre o trabalho do assistente social no Centro de Referência Especializado da Assistência Social e alguns impasses e desafios na garantia dos direitos de mulheres usuárias que acessam os serviços. Foram entrevistados coordenadores de CREAS em alguns municípios do RS e assistentes sociais vinculados à equipe e os dados foram submetidos à análise de conteúdo de Bardin (1977). Os resultados apontam que existe uma fragilidade na articulação intersetorial entre as políticas de assistência social, saúde e trabalho que obstaculiza o atendimento às demandas das mulheres, principalmente daquelas em situação de violência. Existe a necessidade da ampliação da equipe mínima dos CREAS e qualificação na área de enfrentamento à violência de gênero para superação de práticas que reproduzem desigualdades de gênero e reforçam o papel tradicional da mulher voltado ao cuidado.

Palavras-chaves: trabalho do assistente social; violência de gênero; políticas sociais.

1. O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CREAS NO CONTEXTO NEOLIBERAL

No contexto do capitalismo neoliberal, as políticas sociais atuam como forma de contenção social e cooptação da sociedade em torno da proposta e dos interesses burgueses, na busca do reconhecimento e aceitação da retórica de que o crescimento econômico levaria automaticamente ao desenvolvimento social. As políticas sociais não assumem caráter redistributivo, mas sim um caráter compensatório das desigualdades econômicas e sociais, originadas num modo de produção, extremamente, desigual e competitivo, motor propulsor e perpetuador da desigualdade social.

* Assistente Social. Doutora em Serviço Social, Universidade de Toronto, PhD. Professora Adjunta da Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS

** Assistente Social. Mestre em Serviço Social. Doutoranda em Serviço Social pela PUCRS. Professora da Faculdade de Serviço Social da Universidade Federal do Tocantins.

*** Assistente Social. Mestre em Serviço Social pela PUCRS. Doutoranda em Serviço Social pela PUCRS. Assistente social da Prefeitura Municipal de Alvorada, RS.

**** Assistente Social. Mestranda em Serviço Social na PUCRS. Bolsista CAPES.

***** Graduada em Serviço Social na PUCRS. Bolsista de Iniciação Científica BPA-PUCRS.

***** Graduada em Psicologia na PUCRS. Bolsista de Iniciação Científica do CNPq.

No neoliberalismo, é intensificada a tendência de mercantilização dos direitos sociais, a responsabilização dos sujeitos e de suas famílias pela proteção social, a criminalização da classe trabalhadora pelas situações adversas à qual é exposta, como desemprego, pobreza, falta de acesso aos direitos, e demais expressões da Questão Social vivenciadas cotidianamente pela população. Neste contexto, as políticas sociais ficam em segundo plano, sendo submetidas à lógica das políticas econômicas, resumindo-se a ações paliativas, focalizadas, assistencialistas, sem a presença do Estado, ou seja, as responsabilidades deste foram repassadas à família, à solidariedade e ao mercado, numa perspectiva de mercantilização da vida social (GASPAROTTO, 2013).

Nesse cenário, aprofunda-se a degradação do trabalho, tendo como resultado a precarização do trabalho dos assistentes sociais e demais trabalhadores das políticas sociais. Há uma intensa introdução de formas de contratação terceirizada, redução da carga horária para diminuir salários, um alto nível de rotatividade, insegurança no trabalho e vários vínculos empregatícios. A precarização das condições de trabalho incide, essencialmente, na qualidade do vínculo estabelecido com os usuários e suas famílias, uma vez que os profissionais são chamados a intervir em múltiplas demandas, não conseguindo apreender a imensidão que se encontra por detrás de cada situação de violência. As narrativas dos assistentes sociais entrevistados revelam como vem se configurando esse processo, dentro dos CREAS em Porto Alegre:

A equipe não está exclusiva em determinadas ações [...], ou seja, todo mundo faz tudo. Eu penso que a grande dificuldade aqui, repercute nisso, que o técnico ao mesmo tempo que responde a comunidade a questão da abordagem social, ele também tem que sair dali e intervir em outra ação, exemplo na medida socioeducativa (PROFISSIONAL 1).

Aqui a gente sente bastante falta de recursos humanos, na verdade para atender a região toda da Cruzeiro, Cristal e Glória nas medidas socioeducativas ficaram 01 assistente social e 01 psicóloga, para o PAEFI, tem 01 assistente social e 01 psicóloga. Como a gente faz três regiões a gente dividiu, 01 técnica para a Cruzeiro e Cristal e 01 técnica pra Glória, então com isso a assistente social ficou com a Glória e eu com a Cruzeiro e Cristal [...] então esse é um grande obstáculo (PROFISSIONAL 2).

Rachelis (2009) refere que as condições estruturais do capitalismo global financeirizado e o desenvolvimento tecnológico e informacional promovem intensas mudanças no mundo do trabalho, gerando a terceirização, a subcontratação, o trabalho temporário e diferentes formas de precarização e informalização das

relações de trabalho. Retomando a fala do profissional 1, visualiza-se as relações precarizadas de trabalho, referidas por Raichelis (2009) no momento em que o entrevistado afirma “todo mundo faz tudo”. Esse trecho elucidada que há uma sobrecarga de trabalho devido à intensa demanda que chega aos CREAS, incidindo fundamentalmente na qualidade do serviço prestado, devido a fatores como: estresse do trabalhador, ausência de tempo para diagnóstico das situações, dos atendimentos e dos encaminhamentos.

A ausência de um quadro significativo de recursos humanos para atuação nas políticas públicas é consequência do pouco investimento público nas ações sociais. O corte orçamentário nas políticas públicas, evidenciado no Brasil, principalmente, nos anos de 1990, período em que se inicia a contrarreforma do Estado sob a influência neoliberal. Nesse sentido, as reformas orientadas pela lógica do mercado, de acordo com Behring e Boschetti (2008, p.155), resultaram em formulações da política social que “foram capturadas por uma lógica de adaptação ao novo contexto, daí decorre o trinômio do neoliberalismo para as políticas sociais privatização, focalização/seletividade e descentralização”. A precarização das políticas públicas atinge os processos de trabalho que se desenvolvem em seu interior, inviabilizando a construção de ações com maior impacto na vida dos sujeitos usuários. O Profissional C, ao analisar as ações desenvolvidas no CREAS em que atua, aponta o “investimento em recursos humanos”, como estratégia para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo serviço.

Eu penso que tínhamos que ter, no sentido mais prático hoje um maior investimento em recursos humanos [...] Os CREAS são uma proposta ousada, muito boa, porém a insuficiência de recursos humanos, não nos permite avançar tanto assim. Então eu penso que esse investimento em RH seria essencial. Eu acho que é isso, a contratação de reinvestir em recursos humanos nas pessoas e qualificá-las para isso (PROFISSIONAL C).

O pouco investimento em recursos humanos, apontado pelo sujeito C, é constituinte de uma gama de outras formas de precarização das políticas públicas, que incidem diametralmente na qualidade do serviço ofertado à população usuária destas políticas. No contexto atual das relações de trabalho para Raichelis (2009), existe um forte apelo à desprofissionalização e um intenso incentivo ao voluntariado, tendo como consequência o retorno da caridade humanitária para o atendimento aos mais necessitados. As refrações assumidas na conjuntura atual pela questão social no Brasil, de acordo com Iamamoto (2008), há uma predominância do capital fetiche

nas relações sociais que conduz à banalização da vida humana à descartabilidade e indiferença perante o outro. Estes processos geram um movimento de coisificação das relações e personificação das coisas (mercadorias), tal movimento, para lamamoto (2009), potencializa as necessidades sociais dos indivíduos. Além disso, outro ponto diz respeito às respostas do Estado, em que predomina a perspectiva neoliberal com a fragmentação das políticas públicas, tendo como consequência a redução do investimento público nas políticas sociais e o apelo à seletividade das ações sociais. Yazbek (2012, p.303), ao analisar o atual contexto das políticas sociais refere que:

[...] a erosão do sistema público de proteção social, caracterizado por uma perspectiva de retração dos investimentos públicos no campo social, seu reordenamento e pela crescente subordinação das políticas sociais às políticas de ajuste da economia com suas restrições aos gastos públicos e sua perspectiva privatizadora (YAZBEK, 2012, p.303).

As mudanças sofridas pelo movimento da realidade (crises econômicas do capital, transformações nas relações sociais, avanço tecnológico, etc.), também repercutem profundamente nos valores e concepções dos indivíduos. Em meio a essas mudanças, vislumbra-se, no contexto atual, a predominância do consumismo e do individualismo e, conseqüentemente, o abandono do sentido de coletividade. Sendo, que é nesse contexto de degradação da vida humana e mercantilização da relações que configura-se a “tensão entre produção da desigualdade, da rebeldia e do conformismo que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movido por interesses sociais distintos, os quais não é possível abstrair – ou deles fugir –, pois tecem a trama da vida em sociedade” (IAMAMOTO, 2009, p.37).

2. IMPASSES E DESAFIOS NA MATERIALIZAÇÃO DAS SEGURANÇAS AFIANÇADAS NO SUAS PARA MULHERES QUE ACESSAM O CREAS

A Política de Assistência Social apresenta como um de seus objetivos a garantia da proteção social, a qual “consiste no conjunto de ações, cuidados, atenções, benefícios e auxílios ofertados pelo SUAS para redução e prevenção do impacto das vicissitudes sociais e naturais ao ciclo da vida, à dignidade humana e à família como núcleo básico de sustentação afetiva, biológica e relacional” (BRASIL,

2005, p. 90). Na perspectiva do Sistema Único de Assistência Social, a proteção social tem como pressuposto a garantia das seguranças de acolhida, de renda, do convívio ou vivência familiar, comunitária e social, do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social, e, de sobrevivência a riscos circunstanciais (BRASIL, 2005).

No que se refere as seguranças que devem ser afiançadas pelos serviços de proteção social de Assistência Social, o CREAS busca garantir, por meio da execução de seus serviços, três delas: a segurança de acolhida, a segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social, e, a segurança de desenvolvimento de autonomia individual, familiar e social. As outras duas seguranças, a de renda e a de sobrevivência a riscos circunstanciais são garantidas a partir de benefícios e de programas de transferência de renda, os quais são ofertados pelas instituições da proteção social básica (BRASIL, 2005), sendo que o CREAS busca sua garantia através do encaminhamento das famílias às instituições que executam a Proteção Social Básica.

Para que a segurança de acolhida seja garantida na execução dos serviços ofertados pelo CREAS, a Tipificação define que é preciso afiançar as seguintes provisões para o usuário(a):

ser acolhido em condições de dignidade em ambiente favorecedor da expressão e do diálogo; ser estimulado a expressar necessidades e interesses; ter reparados ou minimizados os danos por vivências de violações e riscos sociais; ter sua identidade, integridade e história de vida preservadas; ser orientado e ter garantida efetividade nos encaminhamentos (CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2009, p. 20-21).

O que se percebe no CREAS Carazinho em relação à garantia desta segurança é que a equipe proporciona um ambiente favorecedor da expressão e do diálogo. No entanto, a estrutura física não dispõe de condições apropriadas de sigilo, tendo em vista que trata-se de um imóvel cujas divisões são de madeira. Assim, o usuário pode não se sentir à vontade para se expressar. Então, por mais que a equipe invista no sigilo, ao falar um pouco mais alto – o usuário ou o profissional – os demais sujeitos – usuários ou profissionais – poderão escutar, mesmo não tendo a intenção. O usuário e sua família são estimulados a expressar suas necessidades e interesses, tendo sua identidade, integridade e história de vida preservadas pelos

profissionais que os atendem, no entanto, conforme já referido, há limites no que se refere às condições físicas para garantia do sigilo.

As famílias sempre são orientadas, porém, a equipe nem sempre consegue garantir a efetividade dos encaminhamentos realizados. Em relação à segurança de as famílias e sujeitos terem reparados ou minimizados os danos por vivências de violações e riscos sociais, não existem dados ou levantamentos a respeito de quanto, ou, em que medida os serviços contribuem ou não para que os danos sejam reparados ou minimizados. A equipe do CREAS atualmente não utiliza um instrumento formal para que esta avaliação seja realizada com a participação da família. Entretanto, a equipe analisa que os serviços vêm contribuindo para a reparação ou minimização de danos causados pela vivência de situações de violência, a partir das avaliações técnicas que são realizadas no processo de acompanhamento das famílias, e, principalmente através do retorno dado pela família no decorrer do acompanhamento ou mesmo após o encerramento deste.

A acolhida junto ao serviço é realizada com os sujeitos que comparecem ao CREAS, momento em que o profissional que realiza a acolhida se apresenta, apresenta o CREAS e os serviços ofertados, e é iniciado o processo de conhecimento da situação vivenciada pela família. O processo de escuta do usuário e sua família é privilegiado em detrimento da preocupação com o preenchimento de instrumentos ou formulários de coleta de dados, que poderão ser preenchidos no decorrer do acompanhamento da família.

Na metodologia de trabalho com grupos e famílias o espaço de acolhimento é fundamental, não há acolhimento sem que o sujeito possa ser compreendido no emaranhado de suas relações sociais. [...]. Um espaço de escuta e um espaço de fala será propiciado e construído numa relação de horizontalidade na qual é imprescindível o diálogo, o respeito às singularidades e a valorização dos projetos de vida das pessoas (FERNANDES, 2006, p. 147).

São realizadas entrevistas individuais e/ou coletivas (com a família), a fim de se ter uma maior aproximação com a situação identificada como demanda para intervenção junto ao CREAS. A visita domiciliar também é um instrumento utilizado, juntamente com técnicas de observação e escuta sensível.

Cumprе ressaltar que a visita domiciliar “funciona como uma atividade profissional investigativa ou de atendimento aos usuários dentro do seu próprio meio social ou familiar, logo, uma atividade que aproxima o assistente social da realidade

do indivíduo” (SPEROTTO, 2009, p. 60). A visita domiciliar, por ser realizada no espaço vivido da família, permite uma maior aproximação com o cotidiano dos sujeitos, e, conseqüentemente do território onde vivem. Permite o reconhecimento das fragilidades e potencialidades de resistência da família, e, da rede social com a qual a família conta, para o enfrentamento das diversas expressões da questão social vivenciadas cotidianamente, sem perder de vista o caráter coletivo destas expressões. Este reconhecimento pode ser importante no planejamento do processo interventivo, o qual deve ser construído com a ativa participação da família.

A visita domiciliar não pode prescindir da observação e da escuta sensível, para que o maior número de elementos e fenômenos sejam desvendados no conhecimento da situação vivida pela família. “A observação, [...] indica a acuidade atenta aos detalhes dos fatos e relatos apresentados durante a visita” (AMARO, 2003, p.13-14).

A escuta sensível, que é chamada também de escuta reflexiva,

[...] permite identificar outras situações de vulnerabilidade que não são apresentadas inicialmente pelo usuário. Muitas vezes o usuário busca o serviço para superar uma situação de risco social e nem mesmo identifica que existe uma multiplicidade de questões que agravam as suas condições de vida” (SPEROTTO, 2009, p. 34).

Salienta-se que a observação e a escuta sensível nos atendimentos realizados pela equipe, propiciam a realização de uma prática reflexiva junto à família. Isto possibilita que a intencionalidade ética, intrínseca a toda ação profissional se materialize, no enfrentamento das expressões da questão social vivenciadas coletivamente pela classe trabalhadora. A observação e escuta sensível são importantes na materialização das seguranças que devem ser afiançadas pela proteção social de Assistência Social.

No que se refere à segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social que também deve ser ofertada pelos serviços oferecidos no CREAS Carazinho, esta é assegurada a partir das seguintes provisões aos usuários: “ter acesso a serviços socioassistenciais e das políticas públicas setoriais, conforme necessidades; ter assegurado o convívio familiar, comunitário e social” (CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2009, p. 21). A equipe trabalha na perspectiva de garantir estas provisões, no entanto, conforme já mencionado a respeito das demais políticas públicas, por vezes, esta equipe não consegue garantir

o acesso. No que se refere ao acesso aos demais serviços socioassistenciais, este é sempre garantido, principalmente devido a articulação dos CRAS e do CREAS, bem como, às atividades desenvolvidas conjuntamente.

Referente a esta segurança de desenvolvimento da autonomia, o serviço PAEFI, deve afiançar aos sujeitos usuários as seguintes provisões:

ter vivência de ações pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios éticos de justiça e cidadania; ter oportunidades de superar padrões violadores de relacionamento; poder construir projetos pessoais e sociais e desenvolver a auto-estima; ter acesso à documentação civil; ser ouvido para expressar necessidades e interesses; poder avaliar as atenções recebidas, expressar opiniões e reivindicações; ter acesso a serviços do sistema de proteção social e indicação de acesso a benefícios sociais e programas de transferência de renda; alcançar autonomia, independência e condições de bem estar; ser informado sobre seus direitos e como acessá-los; ter ampliada a capacidade protetiva da família e a superação das situações de violação de direitos; vivenciar experiências que oportunize relacionar-se e conviver em grupo, administrar conflitos por meio do diálogo, compartilhando modos não violentos de pensar, agir e atuar; ter acesso a experiências que possibilitem lidar de forma construtiva com potencialidades e limites (CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2009, p. 21).

Esta segurança é bastante complexa. Várias destas provisões a equipe busca afiançar para as famílias usuárias, com a participação das mesmas na condição de sujeitos de direitos. Algumas destas provisões são trabalhadas coletivamente, e, reforçadas nos atendimentos individuais ou familiares: a vivência pelos usuários de ações pautadas pelo respeito, fundamentadas em princípios éticos, de justiça e cidadania; estímulo a superação de padrões violadores de relacionamento; estímulo aos usuários para a construção de projetos pessoais e sociais; encaminhamentos necessários para acesso à documentação civil; ouvir os usuários, incitando-os a expressar suas necessidades e interesses; encaminhamento aos serviços de proteção social – porém, a garantia de acesso a equipe nem sempre consegue garantir, tendo em vista que implica na possibilidade e condições de atendimento de outras instituições –; indicação de acesso a benefícios e programas de transferência de renda; informações acerca de direitos e de como acessá-los; desenvolvimento de atividades que estimulem a vivência de experiências que oportunize a convivência em grupo, a administração de conflitos por meio do diálogo, o compartilhamento de modos não-violentos de agir; estímulo de vivência de experiências que possibilitem aos usuários lidar de forma construtiva com possibilidades e limites.

3. O TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NO CREAS: AVANÇOS E DESAFIOS PARA A SUPERAÇÃO DE PRÁTICAS QUE REPRODUZEM DESIGUALDADES DE GÊNERO

Embora a intersetorialidade em políticas públicas seja algo recente, já está sendo considerada como uma alternativa de enfrentamento às múltiplas expressões da Questão Social vivenciadas pelas usuárias dos CREAS pesquisados. Através da abordagem intersetorial, a gestão pública pode alcançar maior efetividade e impacto sobre os problemas e demandas da população, com uma visão integrada destas questões e de suas soluções. Compartilhamos a posição das assistentes sociais Couto, Yazbeck e Raichelis de que:

A intersetorialidade supõe [...] a articulação entre sujeitos que atuam em áreas que, partindo de suas especificidades e experiências particulares, possam criar propostas e estratégias conjuntas de intervenção pública para enfrentar problemas complexos impossíveis de serem equacionados de modo isolado (COUTO, YAZBEK, RAICHELIS, 2010. p. 40).

Verifica-se a necessidade do trabalho intersetorial na garantia do acesso aos direitos das mulheres, principalmente porque se considera que nenhuma política pública é completa a ponto de conseguir garantir a integralidade dos direitos aos sujeitos. Neste sentido, os assistentes sociais dos CREAS entrevistados, pertencentes a diferentes regiões do Rio Grande do Sul, revelaram que implementam estratégias para fomentar a articulação entre a política de assistência social, saúde, segurança pública e educação, entre outras, para atender as necessidades de mulheres em situação de violência doméstica, bem como seus familiares. Quando existe situação de risco iminente de morte da mulher, a casa-abrigo, quando existente, é uma alternativa. Também é fundamental o conhecimento das demais instituições da rede de atendimento à mulher no município. As narrativas a seguir visualizam esses esforços dos profissionais voltados para um trabalho intersetorial:

a questão da rede de saúde, logo que ela entra na casa e precisa de uma consulta médica, nessa consulta a mulher vai acompanhada de um dos funcionários, caso precise marcar uma consulta mais especializada, mulheres com problemas de alcoolismo e drogadição, se encaminha para os CAPS, ou são encaminhadas para a internação. Educação a gente lida também, com a rede de atendimento da política da educação, até em função dos filhos que vem, junto e permanecem aqui” (P2, M12).

Bom, a rede de serviços são: o Centro de Referência a Vítima de Violência, o Centro de Referência da Mulher. A maioria das mulheres procura a Delegacia da Mulher para fazer a ocorrência, para registrar a ocorrência, Defensoria Pública para ajuizar a ação, para ajuizar o processo [...] Quando a mulher necessita de abrigagem, nós contatamos com os dois abrigos que existem [...] um dos abrigos é exclusivo para as mulheres vítimas de violência” (P1, M3).

Outro desafio é a implementação da transversalidade de gênero nas políticas públicas, efetivada através da interdisciplinaridade e da intersetorialidade na criação de serviços especializados dentro da estruturação da Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Trabalhar esses princípios pressupõe o desenvolvimento de uma articulação em rede.

O conceito de Rede de atendimento refere-se à atuação articulada entre as instituições/serviços governamentais, não-governamentais e a comunidade, visando à ampliação e melhoria da qualidade do atendimento; identificação e encaminhamento adequado das mulheres em situação de violência; e ao desenvolvimento de estratégias efetivas de prevenção. A constituição da rede de atendimento busca dar conta da complexidade da violência contra as mulheres e do caráter multidimensional do problema, que perpassa diversas áreas, tais como: a saúde, a educação, a segurança pública, a assistência social, a cultura, entre outros (Política Nacional de Enfrentamento à Violência, SPM, 2005, p.14).

A rede de atendimento às mulheres em situação de violência doméstica no Estado do RS é composta por 21 Centros de Referência Municipais da Mulher, e um Centro de Referência Estadual da Mulher, 12 casas-abrigos, 16 Delegacias especializadas à mulher, 20 Postos de Atendimento à Mulher, serviços de assistência jurídica gratuita como Jus-Mulher, SAJU-UFRGS, SAJUG-PUCRS, Defensoria Pública com Núcleos Especializados para atendimento de mulheres, 64 Centros de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), e Hospitais com serviços de prevenção à violência, além de outros espaços, como ONGs feministas como Maria Mulher, Ilê Mulher, Associação Cultural de Mulheres Negras, etc.

4. CONCLUSÕES

O Estado pouco vem disponibilizando de respostas às situações de violência. Além disso, atualmente limita-se a responder de forma fragmentada e paliativa à violência interpessoal. Avalia-se a necessidade deste tema ser transversal em todas as políticas públicas, e, atualmente a realidade está muito distante da transversalidade. Além disso, há que se destacar a precariedade das políticas sociais no sentido da prevenção do agravamento das situações vivenciadas especialmente pela classe trabalhadora. É neste sentido que questiona-se as respostas que vem sendo dadas pelo Estado no processo de enfrentamento da violência.

Os serviços públicos enfrentam inúmeras dificuldades para o atendimento das famílias que vivenciam algum tipo de violência, passando principalmente pela falta de recursos humanos, e, de uma rede com serviços estruturados, que torne possível a materialização da intersetorialidade. Há algumas fragilidades que podem ser superadas, como a instituição de processos de monitoramento e avaliação permanente dos serviços ofertados por parte dos usuários; a ampliação da participação dos usuários nos processos de decisões das instituições e serviços, inclusive na indicação de prioridades; a adoção de estratégias que promovam o fortalecimento dos usuários, com o reconhecimento dos mesmos enquanto sujeitos de direitos, partícipes do processo de superação das situações vivenciadas. Além disso, é essencial que a violência seja enfrentada e discutida a partir de seu reconhecimento enquanto expressão da questão social, possuindo sua gênese na apropriação privada da riqueza socialmente produzida, ou seja, conflito existente entre capital e trabalho.

Verifica-se a importância de se desenvolver ações preventivas, que seriam de responsabilidade de todas as políticas públicas, identificando-se a Escola como espaço privilegiado para este tipo de ação, a partir do estímulo para a resolução de conflitos de forma não-violenta, a partir de uma educação para a paz.

Construir em nossa sociedade uma cultura de paz exige respeito aos direitos humanos e principalmente assegurar valores da vida democrática como a igualdade e a justiça social, garantindo espaços de pluralidade para que a vida seja vivida em seu cotidiano sem violência (GROSSI et. al, 2005, p. 14).

Acredita-se que para que as situações de violência sejam enfrentadas, se faz necessário o envolvimento de amplos segmentos na busca de uma sociedade na qual não haja dominação, exploração, opressão, alienação, discriminação de qualquer ordem.

REFERÊNCIAS

AMARO, Sarita. **Visita domiciliar**: guia para uma abordagem complexa. Porto Alegre: AGE Editora, 2003.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social**: fundamentos e história. 4.ed. São Paulo: Cortez, 2008.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social PNAS/2004 e Norma Operacional Básica – NOB/SUAS**. Brasília: 2005. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/secretaria-nacional-de-assistencia-social-snas/cadernos/politica-nacional-de-assistencia-social-2013-pnas-2004-e-norma-operacional-basica-de-servico-social-2013-nobsuas>>, acesso em jun./2012.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. **Resolução nº 109** de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.

FERNANDES, Idília. Dialética da Instrumentalidade: abordagem grupal e familiar na perspectiva da Assistência Social. In: MENDES, Jussara Maria Rosa; PRATES, Jane Cruz; AGUINSKY, Beatriz (orgs.). **Capacitação sobre PNAS e SUAS: no caminho da implantação**. Porto Alegre: EdiPUCRS, 2006.

GASPAROTTO, Geovana Prante. **Desigualdades e Resistências: Avanços, Contradições e Desafios para a garantia das seguranças do SUAS pela proteção social especial**. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2013.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche: Capital Financeiro, Trabalho e Questão Social**. São Paulo: Cortez, 2008.

_____. O Serviço Social na cena contemporânea. IN: CFESS/ABEPSS. **Serviço Social: Direitos e Competências Profissionais**, 2009.

SPEROTTO, Neila. **Instrumentalidade do Serviço Social**. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2009.

RAICHELIS, Raquel. O trabalho do assistente social na esfera estatal. IN: CFESS/CRESS. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: ABPESS, 2009.

YAZBEK, Carmelita. **Pobreza no Brasil contemporâneo e formas para o seu enfrentamento**. Revista Serviço Social e Sociedade. São Paulo. n.110.p.288- 322. abr/jun.2012.