

4.

Resultados da Pesquisa

4.1.

Métodos e técnicas utilizados

Esta pesquisa teve enquanto objetivo estudar os desafios da atuação das Assistentes Sociais da Fundação Leão XIII no contexto neoliberal. A partir deste objetivo elegemos a unidade da favela de Vila Ipiranga para a realização da pesquisa buscando a partir da fala dos moradores construir um histórico da Fundação naquele espaço e através dos Assistentes Sociais compreender os desafios que envolvem a atuação destes em um panorama de políticas de cunho neoliberal.

Os desafios escolhidos foram: Ultrapassar o assistencialismo; Manter o compromisso com a qualidade dos serviços prestados e Incentivar a participação dos usuários nas ações realizadas no espaço institucional.

A organização da pesquisa seguiu as etapas propostas por Bardin (1977), sendo elas: pré-análise, exploração do material e tratamento do resultado, inferência e interpretação.

A pré-análise se constitui no período de organização da pesquisa, momento em que várias opções tiveram de ser feitas, tais como população e local de investigação.

Após a delimitação do meu objeto, conforme explicitado na introdução, procedi à coleta do material a ser analisado. Utilizei a técnica da triangulação de Traviños (1987). A utilização desta técnica teve por objetivo contribuir para que a pesquisa fosse realizada de forma a ser mais ampla possível, abrangendo os aspectos históricos, sociais e culturais dentro de um contexto macrossocial. De forma a realizar o estudo de forma ampla, foram coletados os dados referentes:

- 1) Processos e produtos centrados no sujeito – Nesta pesquisa esses dados se referem aos conteúdos das entrevistas com as Assistentes Sociais e aos resultados de minhas observações livres no espaço institucional. O mural principal localizado na entrada do andar superior da instituição foi alvo de

minha atenção, pois neste constava avisos sobre a necessidade de senhas para o acesso as solicitações de isenção para documentação.

- 2) Processos e produtos produzidos pelo meio – Neste trabalho esses dados são constituídos por documentos institucionais referentes ao histórico da Fundação Leão XIII.

- 3) Processos e produtos produzidos pela estrutura macro sócio-econômica - Neste trabalho esses dados são constituídos pelo levantamento histórico acerca do contexto neoliberal e seus rebates na Assistência Social e na Fundação Leão XIII.

Inicialmente realizei a reconstituição histórica do neoliberalismo tanto no Brasil, quanto a nível mundial, assim como seus objetivos, estratégias de implantação e conseqüências na economia, no mundo do trabalho e no plano do Social e mais especificamente na Fundação Leão XIII, buscando analisar os mecanismos de legitimação e disseminação das políticas neoliberais. Também realizei uma análise histórica das origens do Serviço Social e da Assistência no Brasil, objetivando apontar os avanços da profissão e das políticas de assistência.

Posteriormente realizei o levantamento da história da Fundação Leão XIII, buscando focalizar especificamente em suas origens tanto no Brasil, quanto na Favela de Vila Ipiranga, ainda como dos contextos históricos, econômicos e sociais que resultaram na criação desta instituição, apontando os interesses atendidos na época assim como a ideologia que a regia.

Referenciamos os serviços oferecidos, os programas ainda em atividade e a estrutura física da unidade, objetivando apontar as principais mudanças sofridas pela instituição no contexto neoliberal. Para isso foram utilizadas produções acadêmicas (Trabalhos de Conclusão de Curso e Dissertação), levantamento bibliográfico, internet, documentos institucionais (Relatórios anuais; Projetos desenvolvidos; Decretos e documentos afins) e entrevistas com moradores da comunidade.

No que se refere ao perfil dos moradores entrevistados, optamos pelos que estivessem ou foram atendidos pelo Serviço Social no Programa de Documentação ou pelo Grupo da Terceira Idade, tendo sido entrevistados cinco

destes. Também consideramos aqueles que acompanharam toda a história da Fundação Leão XIII em Vila Ipiranga e pudessem nos fornecer dados relevantes.

A escolha por usuários que foram ou estivessem sido acompanhados pelo Assistente Social se deve ao fato destes estar relacionados aos casos que os auxiliares administrativos não obtiveram êxito, ou ainda casos envolvendo idosos encaminhados por outras instituições.

Usuário 1, 47 anos, cabeleireiro e reside em Vila Ipiranga desde 1978. Possui nível superior incompleto nos cursos de Psicologia e Artes Cênicas e renda familiar em torno de um salário mínimo e meio. A entrevista foi realizada na Unidade de Vila Ipiranga, em 02/07/2007.

Usuário 2, 70 anos, residente em Vila Ipiranga há 45 anos, Ensino Fundamental Incompleto e possui renda familiar em torno de dois salários mínimos. A entrevista foi realizada na Unidade de Vila Ipiranga, em 23/07/2007.

Usuário 3, 80 anos, reside em Vila Ipiranga desde 1952, trabalhou no Centro Social Fonseca desde sua inauguração, aposentou em 1996. Possui Ensino Fundamental Incompleto e renda familiar em torno de três salários mínimos. A usuária é uma das mais antigas moradoras, tendo sido fonte de muitas informações sobre a história de Vila Ipiranga e da Fundação Leão XIII. A entrevista foi realizada na Unidade de Vila Ipiranga, em 18/07/2007.

Usuário 4, 44 anos, reside há 13 anos em Vila Ipiranga possui Segundo Grau Completo, é professora, sobrevive com a renda do Programa Bolsa Família e biscates afins. A usuária realizou vários cursos de geração de renda na Fundação e atribui parte de sua renda atual referente aos biscates a esses cursos. Por essa razão realiza trabalho voluntário na unidade, na função de serviços gerais, sendo esta atividade para a usuária uma forma de contribuição “por tudo que a Fundação fez por mim”. A entrevista foi realizada na Unidade de Vila Ipiranga, em 30/07/2007.

Usuária 5, 67 anos, reside há 35 anos em São Gonçalo, no bairro do Pacheco, analfabeta e possui renda em torno de três salários mínimos. Única entrevistada não residente em Vila Ipiranga, sendo uma das mais atuantes participantes do grupo da Terceira Idade do Centro Social Fonseca. A entrevista foi realizada na Unidade de Vila Ipiranga, em 02/08/2007.

O processo de entrevista se mostrou muito produtivo em razão da disponibilidade dos moradores entrevistados em conceder o maior volume de

informação possível, sendo que todos foram bastante receptivos a proposta quando abordados e alguns perguntavam em tom bem humorado: “vou aparecer na televisão?”. Cabe destacar que no trabalho de seleção do entrevistados obtive a valiosa contribuição da Assistente Social do campo, que me permitiu participar dos atendimentos realizados com estes usuários no sentido de que os mesmos fossem definidos enquanto com perfil de interesse para a pesquisa.

Neste aspecto se destaca uma entrevistada em especial que apresentava a particularidade de ser moradora da Vila Ipiranga e também servidora aposentada da Fundação Leão XIII, constituindo assim em uma valiosa fonte tanto de informações sobre os primórdios da comunidade, quanto da instituição.

No que concerne ao tipo de entrevistas, utilizamos um Roteiro de Entrevista para os quais as respostas seriam abertas, apesar da inadequação da técnica, pois a partir da mesma havia o risco de uma padronização das respostas obtidas. O ideal seria entrevistas abertas, no entanto buscamos possibilitar aos usuários que se pronunciasse conforme sua vontade e tempo permitisse e nesses momentos percebi a necessidade destes serem ouvidos, de dar sua opinião, de falar sobre um serviço no qual estavam sendo atendidos.

As entrevistas foram realizadas em sala reservada e gravadas com a devida autorização do entrevistado, ainda anteriormente ao início da entrevista, lhes foram apresentados um Termo de Consentimento Livre e Informado, o qual continha informações sobre os objetivos, benefícios, assim como a instituição ao qual a pesquisa se destina. O referido termo foi devidamente assinado tanto pelo entrevistado, quanto pela pesquisadora.

Durante as entrevistas, busquei que houvesse um ambiente de tranquilidade e confiança entre entrevistado e pesquisador, pois tinha consciência da posição do entrevistado quando questionado acerca da instituição em que esta sendo atendido, e o conflito que isso poderia trazer para os mesmo.

O roteiro de entrevistas iniciava-se com informações relacionadas aos dados pessoais: idade, endereço, tempo de moradia, escolaridade, renda familiar e autodefinição racial. A partir destas informações buscamos traçar um breve perfil do entrevistado. No que se refere aos nomes optamos em não divulgar os mesmos, no sentido de manter o sigilo e a integridade dos envolvidos nesta pesquisa.

No caso dos usuários, o roteiro buscou traçar um panorama dos seguintes aspectos: caracterização do entrevistado, história da favela de Vila Ipiranga e da Fundação Leão XIII.

Conforme avancei no processo de entrevista pude perceber que a partir da faixa etária dos entrevistados seria possível atingir meu objetivo de realizar um histórico da Fundação Leão XIII e de suas atividades a partir do ponto de vista dos moradores, em razão de que alguns dos usuários eram atendidos pela instituição desde sua origem em Vila Ipiranga.

Conforme ilustra a fala a seguir:

A Fundação veio para ocupar o lugar da FLOF (...) a Fundação veio com tudo (Usuário 3).

E também se refere a um período em que a instituição correspondia aos seus objetivos:

... Comecei a procurar a Fundação para o atendimento na pediatria para meus filhos e tinha acompanhamento da família... (...) Antigamente tinha dentista, tinha atividade (Usuária 4).

Ou quando aponta momentos em que se sentiam prestigiados pelo Poder Público:

... Antigamente os presidentes da Fundação davam assistência aqui, vinha pra ver o que estava acontecendo (Usuária 3).

E também foi esse usuário que viu ao longo dos anos os serviços da instituição se deteriorarem:

A Fundação não oferece mais um bom atendimento porque somente oferece a isenção, mas quando oferecia outros serviços era bom. O problema da Fundação é os recursos, vê a pediatra, o advogado que não atende mais (Usuário 3).

Expresso também pelo usuário abaixo:

A Fundação tá meio abandonada (...) Podia ser melhor (o atendimento), falta muita coisa, material, farmácia, cursos de capacitação (Usuário 4).

Quanto as Assistentes Sociais, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com profissionais que atuam ou atuaram na Fundação Leão XIII nos últimos anos, no entanto me interessou focalizar particularmente nos anos 90 e a

partir deste objetivo selecionamos três profissionais: uma que se encontra atualmente na instituição e outras duas que ali atuaram.

Destaco ainda que contei com a colaboração da Assistente Social do campo, que realizou os contatos com suas colegas, haja vista todas terem trabalhado período em comum na instituição e manterem laços de amizade.

Também no caso das Assistentes Sociais utilizei o já referido Roteiro de Entrevista o que, entretanto assim como no caso dos usuários, não limitou a fala ou expressão das profissionais quanto aos desafios que norteiam sua atuação na Fundação Leão XIII em um contexto neoliberal.

No entanto o diferencial se referia ao exercício de reflexão proposto pela pesquisa e realizado pelas profissionais, que buscaram em suas memórias revisitar uma história do qual elas também fazem e/ou parte, no sentido de que nos foi relato suas experiências, vínculos afetivos com a instituição, vitórias, decepções, lutas e alegrias vivenciadas, conforme expresso a seguir:

Tinha a Secretaria de Educação, a Secretaria de Saúde, todos dentro do Centro Social, fazendo um trabalho integrado mesmo, e a parte de administração. A Assistente Social, Psicóloga e Socióloga eram na Fundação Leão XIII... Era uma maravilha! Era o ponto alto da Fundação! (...) Então todo o trabalho começou da estaca zero, pegando as pessoas da comunidade para trabalhar, tirando os projetos que eram de interesse da comunidade, então foi uma ação de associação de moradores, atendimento à criança no pré-escolar, todos os trabalhos foram feitos junto com as pessoas da comunidade (...) Era assim, uma maravilha porque a gente estava fazendo as coisas. Como profissionais, tinha muito trabalho, mas era muito gratificante, porque a gente estava fazendo as coisas de acordo com o interesse da comunidade, que eu acho que era o fundamental. Entendeu? (AS 1).

As entrevistas foram realizadas no horário da tarde, informado pela Assistente Social como o período mais calmo, em relação ao período da manhã. A exceção foi no caso da Assistente Social que se encontra lotada no Centro Social de São Domingos, local onde também foi realizada a entrevista, haja vista este ser período de trabalho da mesma.

As entrevistas também foram realizadas em sala reservada e gravadas com a devida autorização do entrevistado, lhes sendo apresentado um Termo de Consentimento Livre e Informado, contendo informações sobre os objetivos, benefícios, assim como a instituição ao qual a pesquisa se destina. O referido termo foi devidamente assinado tanto pelo entrevistado, quanto pela pesquisadora.

Durante as entrevistas, busquei que houvesse um ambiente de tranquilidade e confiança entre entrevistado e pesquisador, pois tinha consciência da posição do entrevistado quando questionado acerca da instituição em que atuava, e o conflito que isso poderia trazer para os mesmo.

O roteiro de entrevistas iniciava-se com informações relacionadas aos dados pessoais: nome, idade, endereço, tempo de moradia, escolaridade, renda familiar e auto definição racial. A partir destas informações buscamos traçar um perfil do entrevistado.

Um aspecto que converge entre as Assistentes Sociais e os usuários é o fato de que ambos buscaram colaborar em demasiado durante a pesquisa e por vezes ao final da entrevista ouvi a frase “gostei de ser entrevistado” ou “se precisar eu falo mais”, mostrando o quanto esses segmentos necessitam ser ouvidos, sejam no que se referem às reclamações, demandas ou simplesmente para contar histórias de um tempo quando o “governo se preocupava com o povo”.

No que concerne ao processo de análise de dados, a técnica utilizada foi a de análise de conteúdo. A referida técnica se constitui efetivamente em um conjunto de técnicas que utiliza procedimentos sistematizados, assim como de objetivos específicos na análise dos conteúdos obtidos na pesquisa, Bardin (1977).

4.2.

Os desafios para a atuação do Assistente Social na Fundação Leão XIII

Os sujeitos desta pesquisa foram as Assistentes Sociais que atuam ou atuaram unidade da Fundação Leão XIII localizada na favela de Vila Ipiranga. Profissionais esses que atuam em uma instituição sem a infra-estrutura necessária, localizada em território do tráfico de drogas e com uma população em situação de vulnerabilidade social.

Visando manter o sigilo e integridade dos envolvidos nesta pesquisa, optei em não utilizar os nomes das Assistentes Sociais, designando as mesmas como AS 1, AS 2 e AS 3.

AS 1, encontra-se na Fundação desde 1978, e chegou a Vila Ipiranga em 1993, quando foi convidada para atuar na função de coordenadora. Um aspecto que chama a atenção na profissional e a animação com que relata o período em

que começou na Fundação, mais especificamente na unidade de Brasilândia, onde estava sendo implantado o Programa dos Centros Urbanos que segundo a mesma “era uma maravilha, era o ponto alto da Fundação” (AS 1, unidade de Vila Ipiranga, 14 e 21/07/2007).

AS 2, atuou na Fundação Leão XIII durante 28 anos e atualmente está aposentada. Um ponto a ser destacado é que esta profissional foi designada para o Centro Social Fonseca em 1976 para desenvolver a atividade de assessoria da Associação de Moradores da comunidade em uma época onde “os moradores buscavam se organizar, mesmo que sem uma ‘consciência’ disto, sendo que esta ocorreu através de um ‘processo’ gradual... aos poucos” (AS 2, unidade de Vila Ipiranga, 09/07/2007).

AS 3, está lotada atualmente na unidade de São Domingos. Trabalha na Fundação Leão XIII há 25 anos, e foi uma das responsáveis pela criação do Grupo da Terceira Idade em atividade na unidade de Vila Ipiranga, em razão da falta de opção das idosas para convivência comunitária, conforme expresso pela profissional a seguir “a gente viabilizou este espaço para que elas [as idosas] pudessem manter uma mínima convivência que a violência estava impossibilitando de acontecer (...)” (AS 3, Fundação Leão XIII unidade São Domingos, 20/07/2007).

Assim durante as entrevistas nos foi perceptível que a Fundação no contexto atual, ou seja, das políticas de recorte neoliberal, conta com o trabalho dos Assistentes Sociais que se sentem precarizados, subalternizados, desvalorizados, vulneráveis e, sobretudo, desrespeitados enquanto profissionais. No caso do Assistente Social, este panorama é percebido pela inserção em programas que se caracterizam pela imposição e descontinuidades dos mesmos.

Deste modo diversos aspectos são alvos da reflexão das profissionais entrevistadas em razão de se constituírem obstáculos concretos na luta das Assistentes Sociais em vencer os desafios que estão postos na conjuntura atual. E nesse sentido estão envolvidas algumas questões que permeiam o cotidiano deste profissional como, por exemplo, a falta de recursos materiais para trabalhar, conforme relatado a seguir:

O Centro Comunitário do Fonseca... O pessoal fala hoje: “Ah! Aqui já teve tanta coisa! Já teve tanta prestação de serviço, tanta coisa que oferecia para a comunidade... Hoje não tem nada!” (...) Não era como é hoje, mas tinha alguma

coisa de documentação, pediatria... O dentista tinha material para trabalhar, aplicação de flúor... Tanto que na época a gente fez um trabalho com a escola: todas [as crianças] vinham da escola, passavam no dentista e aplicava o flúor... (AS 1).

Ainda é possível apontar a questão de que os próprios programas implementados na atualidade apresentam um forte caráter de cunho eleitoral, expresso na fala abaixo:

[No Programa Nutrição 10, que consistia em doação de cestas básicas]... O contrato era de dez meses, e acabava justamente no mês da eleição, ou [logo] depois. Aí, numa sexta-feira, eu estava aqui. Aí vieram: Ah, você é Assistente Social? A gente vai estar cadastrando umas pessoas aí, porque vai ter um Programa Nutrição 10, que são cestas básicas para a população carente (...) Quando veio foi [assim]: cadastrou gente lá mais longe e os mais próximos daqui ninguém recebeu. (...) Nutrição 10: porque eram dez meses [até as próximas eleições, nas quais a candidata Rosinha Mateus concorria para o Governo do Estado do Rio de Janeiro]. Era nesse sentido. Então, muita gente foi eleita à custa do Nutrição 10, dessa cesta básica (AS 1).

Do ponto de vista do uso político-partidário dos programas atuais da FLXIII, e as suas conseqüentes descontinuidades, as falas das entrevistadas demonstram consciência dos profissionais da Assistência sobre as condições atuais do seu trabalho:

Mais para cá teve o [Programa] Leite Saúde, que começou legal. Nós começamos cadastrando as famílias, não preenchendo a ficha, mas entrevistando as famílias, preenchamos os dados cadastrais. Entrevistamos o responsável pela família, vendo a composição da família, quem é que trabalhava, quem não trabalhava, essas coisas assim. Deu para se fazer tudo. A gente tinha o controle das fichas. Quando a criança completava a idade [dois anos], a criança saía. Já entrava outra. Depois, sem qual, nem porque, a Fundação Leão XIII, que fazia tudo isso, tinha uma equipe lá [na sede] que mandavam os relatórios. O leite vinha, nós distribuíamos, fazíamos palestras: a dentista fez; a pediatra; a gente do Serviço Social... Isso em 2000 (...) Não era só o leite pelo leite, a gente entregava explicando como é que era o Programa, tudo direitinho. Resolveram contratar uma equipe de pessoas de fora, que ganhavam até mais que os funcionários daqui, para fazer tudo o que nós fazíamos. E aí, o que aconteceu? (...) Ficaram na FIA, mas não eram de lá. Foram contratadas para trabalharem no Programa Leite Saúde, fazendo o que nós sabíamos. Conhecíamos a comunidade: nós já tínhamos até uma fila de espera para o leite. A gente entrevistava, o Serviço Social entrevistava para, na próxima vaga que der, tem uma mãe assim e assim. Estava indo muito bem, aí entrou essa equipe e o que foi que aconteceu? Nós só cedíamos o espaço para ser distribuído o leite. Nós não tínhamos mais nada. (AS 1).

Em contrapartida ao panorama vivenciado cotidianamente, trabalhar na Fundação para esses profissionais possui seu lado positivo, pois elas relataram evidente prazer, alegria e entusiasmo em sua atuação em diversos momentos de sua atuação. Na maioria das vezes no passado e menos atualmente.

Desconsiderando os conflitos gerados pelas deficiências que norteiam a instituição existem fatores, além da estabilidade profissional, que justificam o comprometimento e a afeição do profissional para com a “casa”. Nesse aspecto podemos enumerar dentre esses fatores a autonomia, liberdade do profissional em sua atuação, explicitado na fala a seguir: “Eu sempre tive bastante liberdade para atuar e por mais que a casa esteja caindo e não possa atender uma demanda maior”. (AS 2)

Ou ainda a própria história da Fundação enquanto instituição de assistência, na qual todas apontam ser motivo de orgulho fazer parte, conforme expresso a seguir:

Eu tenho orgulho de trabalhar na Fundação, me esforço para fazer um trabalho decente, mas a gente sente uma discriminação. Sempre que a gente tem oportunidade de falar do nosso trabalho na Fundação a gente tenta fazer isso (AS 1).

Assim temos um panorama onde o profissional resiste não somente aos desafios postos pela realidade institucional em sua atuação, como também enfrentam a discriminação frente a outros órgãos estaduais mais valorizados.

4.2.1. Ultrapassar o assistencialismo:

O primeiro desafio foi a ultrapassagem do assistencialismo e está relacionado com a questão da Assistência Social no Brasil, a qual esteve atrelada historicamente a esfera da caridade, do favor, da benesse e do assistencialismo, constituindo em um dos principais desafios que o profissional da Fundação Leão XIII enfrenta. A superação ocorre através de:

- a) Um cunho social nos projetos verticalizados:

E não há uma continuidade. A gente procura, como técnico... A gente sempre brigou por causa dos pacotes [os programas assistenciais eleitoreiros]... Desde o

início dos pacotes que nos jogam na cabeça [impostos aos técnicos]... Temos que desmembrar [desenvolver], não é? Desembrulhar esse pacote e vamos ver no que dá, não é? ... E dar um cunho social naquilo, já que é inevitável fazer nossa parte técnica que é o trabalho social (AS 3).

E nesse aspecto os profissionais buscam refletir sobre sua inserção nesses “programas”, buscando nortear sua prática por mecanismos que diferencie da mera distribuição de benefícios.

Vai depender muito de técnico que está na frente. Por exemplo, o Leite Saúde, se você tem o Programa do Leite, e você chega lá e dá aquele saquinho, você reforça aquela dependência do usuário, agora se você dá aquele leite de uma outra forma né? Isso vai depender do técnico e de todos na equipe também pensarem assim. (AS 1)

Enquanto uma instituição de assistência, a Fundação Leão XIII termina por estar sujeita a manejos políticos, favorecendo as práticas clientelistas e assistencialistas, dando margem ao fisiologismo já tão comum nas comunidades de baixa renda.

b) Manter uma relação profissional com o usuário pautada na perspectiva de direitos e não de favores

Um das questões presentes na fala das Assistentes Sociais se refere à imagem daquela “moça boazinha”, “aquela que quebra galho”, se constituindo um desafio para o profissional destituir sua prática destes adjetivos:

Eu acho porque sempre acham que é aquela moça boazinha, sempre aquela mesma história. Aquela moça que dá um jeitinho, porque de repente você fica na maior ansiedade de resolver as coisas e tudo, e você tem que tomar o maior cuidado pra não ser aquela moça boazinha entendeu? Tem hora que você tem que parar e ver [refletir]. Porque às vezes os próprios colegas falam “vai que ela resolve, ela é gente boa, vai lá que ela quebra o galho pra você” (AS 1).

Assim, conforme relata as Assistentes Sociais torna-se de suma importância que se tenha plena consciência de seu papel enquanto profissional:

Senão, nada, é só ser boazinha que você já pode ser assistente social. É muito complicado (...) tem que ser um trabalho profissional, sem envolvimento emocional, neutro, sem juízo de valor, preconceitos, sem paternalismo, não sendo o profissional “que faz”, mas sendo ele um agente do poder público que

aglutina, que orienta, que realiza um intercambio entre as partes, “não é fazer para, mas sim com”, é nisso que baseio minha atuação com o usuário (AS 2).

c) Basear a atuação em legislação que verse sobre a Assistência enquanto política social e direito da população.

Eu acho que se a SUAS foi implantada o nosso trabalho tinha que estar na supervisão pelo que consta na lei, nós temos que ter um apoio na Secretaria [Secretaria de Assistência Social], da instituição, para a gente estar capacitada para fazer um trabalho em conjunto com o município, o que não acontece, a gente não tem a capacitação, não tem o trabalho em parceira com o município, quando tem é com relação pessoal [se refere às relações pessoais com outros profissionais], você não tem um apoio institucional para formalização deste trabalho. (AS 3)

Esta se apresenta enquanto uma das estratégias utilizadas pelo profissional, no sentido de pautar sua atuação em legislação que lhe possibilite respaldo teórico em sua proposta contraria ao assistencialismo.

4.2.2.

Manter o compromisso com a qualidade dos serviços prestados

O segundo desafio consiste em manter a qualidade dos serviços prestados. Este compromisso está relacionado às estratégias necessárias ao profissional quanto a qualidade dos serviços prestados, mesmo que em um contexto de precariedade institucional.

E a superação ocorrera através de:

a) Superaração das limitações físicas e materiais da instituição:

Mesmo com as dificuldades o Serviço Social fez um trabalho com as internas [de uma das unidades fechadas da Fundação] e com os familiares. Tem colegas que fizeram muitos trabalhos interessantes. Fez porque é profissional, é dedicado, não teve uma divulgação, uma valorização daquele trabalho que é feito, não existe (AS 1).

Neste sentido é apresentada a situação em que o profissional mantém um compromisso tanto com a sua profissão, quanto com o usuário, se propondo a transpor os limites institucionais.

b) Construção de estratégias de enfrentamentos para os limites institucionais:

Enquanto estratégia de enfrentamento para os limites vivenciados pelos profissionais em seu cotidiano é possível apontar a socialização de informações, através do acesso aos direitos do usuário, assim como da rede de serviços disponíveis.

O acesso à informação era muito importante (...) o trabalho nosso ali de Assistente Social era uma coisa mais abrangente, com acesso a informação sobre a necessidade de estar documentado, o acesso aos recursos do município da área. (AS 2)

Também apontado pelos profissionais enquanto estratégia de enfrentamento a articulação com a rede sócio-assistencial, seja do municipal ou federal, como por exemplos os CRAS (Centros de Referência da Assistência Social) ou as Ongs (Organizações não governamentais).

Uma coisa que, eu vejo assim, está muito limitada aqui [a articulação com a rede] até agora, teve neste fim de semana uma reunião com o CRAS aqui, foi sábado, eu não estava em Niterói, mas meu entrosamento aqui com o CRAS é por telefone. Mas estamos fazendo umas reuniões pra fazer uma rede, para se entrosar mais com o CRAS.(AS 3)

c) Buscar a constante atualização técnico-profissional visando aprimoramento das ações executadas.

Eu fiz cursos de extensão em Gerontologia Social na PUC e Gerontologia e Geriatria na UFF. Isso dá subsídios de como lidar com o idoso, a gente vai criando alternativas, já que não tem recursos, troca idéias com outros profissionais, chama para fazer palestras para os idosos.(AS 3).

Nesse sentido torna-se visível o objetivo do profissional em melhorar seu referencial técnico-teórico em prol da necessidade de ações mais aprimoradas junto ao seu usuário. No entanto esta mobilização parte da iniciativa do profissional e não da instituição.

4.2.3.

Incentivar a participação dos usuários nas ações realizadas no espaço institucional

O terceiro desafio se relaciona ao incentivo à participação dos usuários no espaço institucional. As profissionais estão tentando superar através de:

a) Informar ao usuário sobre a realidade institucional, no sentido de que este participe das reivindicações por seu direito quanto as melhorias dos serviços prestados.

Eu deixo bem claro pra elas qual e o papel da instituição que deveria estar na retaguarda, elas tem consciência do que elas poderiam obter na instituição. Deixo claro que é uma instituição vinculada a uma secretaria que tem todos os recursos do mundo, bloquinho, bolsa, boné, um lanche maravilhoso, camiseta, ônibus à vontade e uma instituição [a Fundação Leão XIII] dentro dessa Secretaria [de Ação Social] não tem.(AS 3)

Neste sentido o Assistente Social se propõe a refletir junto com o usuário os mecanismos que determinam as deficiências que se apresentam enquanto obstáculos para o acesso a melhores serviços.

b) Propor programas que atendam as demandas da comunidade:

Destaca que foi a partir deste trabalho [de acompanhamento sistemático dos usuários] que surgiu a atividade de documentação, mais ou menos na década de 80, a partir de uma grande demanda da comunidade. (AS 3).

Ou também quando ocorre a seguinte situação:

Não tem programas direcionados para as comunidades, tem a descontinuidades, o usuário não participa, porque não tentar ouvir o usuário em uma comunidade tão extensa para saber qual as demandas para trazer este usuário de volta para a instituição? (AS 2)

Nesse aspecto se apresenta a necessidade de o usuário seja ouvido em suas demandas reais e não se constitua em mero receptor de benesses.

c) Inserir o usuário no trabalho realizando, visando incentivar o compromisso com sua promoção social.

Não dá pra fazer um trabalho assistencial por si só, na minha época eram doadas cestas básicas. No entanto o usuário teria que colaborar com uma contrapartida, com sua participação nas atividades oferecidas pela instituição, ou apenas no âmbito da informação. (AS 2).

E assim no que se refere ao incentivo à participação do usuário no espaço institucional, podemos nos pautar em Carmelita Yasbek (2003) quanto ao papel das instituições de assistência enquanto um espaço passível a esta proposta quando aponta estes espaços enquanto privilegiados na construção de “formas de exercício participativo e crítico dos subalternos” (Yasbek, 2003, p. 24).

Assim é possível compreender que a proposta do profissional encontra-se baseada em um trabalho onde ele e a instituição desempenham o papel de condutor e incentivador das transformações nas demandas apresentadas pelos usuários. Desta forma o próprio usuário terá o papel de protagonista nas ações que envolvam melhorias em sua vida.