

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL
DOUTORADO EM SERVIÇO SOCIAL**

JAIRO DA LUZ OLIVEIRA

**O PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL
E SUA ABORDAGEM COM MORADORES DE RUA**

Porto Alegre, março de 2008

SUMÁRIO.....	7
1 INTRODUÇÃO	10
2 A CONSTRUÇÃO DA PESQUISA	15
2.1 O PROBLEMA DA PESQUISA E SUAS GRANDES QUESTÕES.....	17
2.2 O PROCESSO DA PESQUISA	19
2.3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS.....	24
3 FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS E METODOLÓGICOS	28
3.1 ABORDAGEM DIALÉTICO-CRÍTICA.....	28
3.2 CATEGORIAS DA ABORDAGEM DIALÉTICA	32
3.3 CATEGORIAS TEÓRICAS EXPLICATIVAS DA REALIDADE A PARTIR DA PESQUISA.....	35
3.3.1 Trabalho	35
3.3.2 Violência.....	43
3.3.3 Redes.....	47
4 UMA ANÁLISE SOBRE OS PROCESSOS DE EXCLUSÃO SOCIAL NA SOCIEDADE BRASILEIRA	58
4.1 A CONSTITUIÇÃO E INSERÇÃO DO SER HUMANO NA VIDA SOCIAL E NO MUNDO DO TRABALHO	58
4.2 OS VALORES HUMANOS E A VIDA CONTEMPORÂNEA	68
4.3 O EMPOBRECIMENTO COMO REALIDADE NO BRASIL	75
5 A RUA COMO REALIDADE DE VIDA DE ALGUNS BRASILEIROS	91
5.1 AS POLÍTICAS SOCIAIS DE ENFRENTAMENTO À POBREZA BRASILEIRA	92
5.2 O MORADOR DE RUA: UM CIDADÃO BRASILEIRO	97
5.3 O MUNDO DO TRABALHO E SUAS PERDAS, A FORMA OBJETIVA DE VIDA DO MORADOR DE RUA.....	114
6 O PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL COM MORADORES DE RUA	121
6.1 SERVIÇO SOCIAL, PROCESSO DE TRABALHO E POLÍTICAS PÚBLICAS NO BRASIL.....	122
6.2 O PAPEL DAS INSTITUIÇÕES PARA OS SUJEITOS EM SITUAÇÃO DE RUA E A PARTICIPAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL	149
6.3 TRABALHO E CORRELAÇÕES DE FORÇAS INSTITUCIONAIS	161
6.4 VIOLÊNCIA COMO EXPRESSÃO DA REALIDADE SOCIAL	172
6.5 A IMPLICAÇÃO DAS REDES SOCIAIS COMO ESPAÇO DE GARANTIA DOS DIREITOS SOCIAIS	181
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	192
APÊNDICES	213
QUESTIONÁRIO	215

RESUMO

Esta pesquisa evidencia aspectos do processo de trabalho do Assistente Social, interpretados à luz da perspectiva marxiana, visando explicitar o desempenho desse profissional na abordagem com moradores de rua, em instituições de proteção social para este segmento populacional, localizadas na capital do estado do Rio Grande do Sul e na grande Porto Alegre. O estudo objetivou aprofundar conhecimentos sobre o tema citado; dar visibilidade ao cotidiano de trabalho dos dez Assistentes Sociais entrevistados; fazer sucessivas aproximações sobre a forma como tais profissionais articulam o conjunto de competências, habilidades e atitudes inerentes ao exercício de suas funções; averiguar a forma como se estabelecem suas percepções a respeito das demandas que chegam nas instituições de proteção a moradores de rua; salientar os enfrentamentos e embates sofridos a partir das correlações de força e poderes estabelecidos institucionalmente, bem como individuar as ações e interlocuções no atendimento das necessidades dos usuários. Nossa tese perquiriu se o Assistente Social está implementando os princípios regidos no Código de Ética Profissional do Assistente Social, concernentes à sua prática interventiva; e procurou identificar se as políticas públicas estabelecem um aporte à prática profissional do Assistente Social nas instituições focalizadas. Neste sentido, a pesquisa quantitativa ofereceu-nos a possibilidade de aprofundar significados, revelar múltiplas dimensões, ultrapassando o aparente; e discernindo o oculto, o qual, na realidade, não se evidencia. O método de pesquisa ressalta a importância de podermos aprofundar significados sociais articulados a uma estrutura onde os sujeitos vivenciam suas vidas, seu trabalho. Por meio dessa metodologia de pesquisa, intencionamos dar vistas a uma perspectiva dialética a fim de descrever interpretações, informações e significados vividos em um cotidiano de trabalho. Nesta relação direta, tentamos dialogar prazerosamente com obras de Marx, a essa ótica, convergindo nossas reflexões e análises; e, de forma complementar, encontramos base em autores como Agnes Heller, Kosik, Yamamoto, Faleiros, Martinelli, Minayo, entre outros. Para análise dos dados buscamos, em Mercedes Gagneten, o direcionamento. No influxo desse estudo, tentamos subsidiar a área

acadêmica, a categoria profissional e ampliarmos conhecimentos junto à Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS – com os resultados desta pesquisa.

Palavras-chave: Serviço Social; Moradores de Rua; Cotidiano de Trabalho; Processo de Trabalho; Políticas Públicas.

INTRODUÇÃO

O presente estudo aborda reflexões sobre o processo de trabalho do Assistente Social vinculado a instituições que atendem populações de rua. A partir da pesquisa, procuramos evidenciar o cotidiano de trabalho vivido por Assistentes Sociais na sua interlocução direta com a realidade social vivenciada por moradores de rua, os quais procuram, nestas instituições, garantir suas sobrevivências.

A escolha do tema a respeito de moradores de rua nasceu em 1999, no cotidiano de trabalho do pesquisador, desenvolvido em uma instituição asilar que abrigava pessoas idosas provenientes dos albergues da prefeitura municipal através de convênios, pessoas que não possuíam familiares ou outras referências sociais. Os Assistentes Sociais dessas instituições municipais encaminhavam os idosos para serem abrigados, a instituição asilar estava implicada na rede de atendimento municipal. Naquele período, a necessidade de ampliar conhecimentos para lidar profissionalmente com esta realidade social, moradores de rua, emergiu como necessidade para estabelecer o processo de trabalho de modo mais seguro no cotidiano da prática. Através de pesquisas, procuramos problematizar esta realidade social, ou seja, desvendar o modo de vida das pessoas que vivem nas ruas e que procuram, nas instituições de proteção social, a ajuda necessária para a sobrevivência.

A caminhada como pesquisador iniciou, então, no ano de 2000, ingressando como aluno de Mestrado do Pós-Graduação da Faculdade de Serviço Social, na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, vinculando-se ao Núcleo de Estudos em Demandas e Políticas Sociais, onde aprofundamos o estudo sobre a temática moradores de rua idosos e suas

estratégias de sobrevivência. Naquele período, procuramos realizar apontamentos e reflexões sobre esta realidade social fazendo parte integrante do Laboratório Internacional Interuniversitário de Estudos Sociais – LABINTER/PUCRS, implantado em abril daquele mesmo ano. O laboratório foi implantado através de convênio da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS com a Fundação Internacional de Universidades Católicas – FIUC, a participação em um programa de cooperação que atua em rede com outras equipes da América Latina, lideradas pela FIUC. O LABINTER tem como projeto de pesquisa/intervenção estudar o tema “Exclusão Social, Estratégias de Resistência e Redes de Inclusão”, enfocando, de modo especial, a exclusão dos moradores de rua.

Durante o processo de formação no Mestrado em Serviço Social, procuramos compreender a condição de vida dos moradores de rua idosos e suas estratégias de sobrevivência. Esse estudo foi realizado a partir de entrevistas com Assistentes Sociais, usuários e instituição. Fechando esse ciclo de formação e pesquisa, que perdurou por dois anos, visamos ampliar nossos conhecimentos buscando, no Doutorado, aprofundar conhecimentos que pudessem problematizar a relação do processo de trabalho do Assistente Social com moradores de rua, na garantia de direitos. A intenção era problematizar se, no cotidiano da prática, os Assistentes Sociais estavam conseguindo estabelecer e acessar recursos para garantir a cidadania na vida dos moradores de rua, conforme rege o Código de Ética Profissional. O estudo desenvolveu-se ao longo deste percurso de formação e, hoje, após uma caminhada de mais de quatro anos, apresentamos o resultado obtido. Lembramos que esta é uma pequena parte do que a realidade nos revela, esperando que outros pesquisadores somem-se no esforço de desvendar essa realidade.

O estudo em foco desdobra-se em seis capítulos. O capítulo 2 versa a respeito da construção do processo de pesquisa; do cotidiano de trabalho de Assistentes Sociais que desenvolvem seu processo de trabalho no atendimento a demandas sociais; do universo da pesquisa; da identificação dos sujeitos; do procedimento para a escolha dos sujeitos, instrumentos e técnicas trabalhadas. Por se tratar de pesquisa qualitativa, utilizamos como instrumento para a coleta

de dados a entrevista semi-estruturada, para a análise de conteúdo. Para o tratamento e a interpretação dos dados coletados apresentamos o método de sistematização da prática, de acordo com Gagneten (1987), sendo esse referencial embasado no método dialético-crítico, objetivando, neste sentido, desvendar as contradições que se materializam na realidade.

O capítulo 3 apresenta o referencial epistemológico e metodológico a partir do qual fundamentamos os estudos e a pesquisa realizada. A abordagem dialético-crítica possibilitou o desvendamento da realidade, visando constantemente ir além das aparências. As categorias epistemológicas do método dialético-crítico: historicidade, totalidade e contradição permitiram-nos a compreensão da realidade concreta. Descrevemos, também, no mesmo capítulo, as categorias que emergiram da fala das Assistentes Sociais: trabalho, violência e redes - categorias explicativas da realidade.

Em seqüência, no capítulo 4, explicitamos uma análise concernente aos processos de exclusão social na sociedade brasileira, uma organização social que se expressa na existência de seres humanos vivendo processos de exclusão social no universo da rua. Elementos que nascem da relação capital sobre o trabalho e que são tramados na organização desta mesma sociedade, condicionando muitas pessoas a viverem à margem do contexto social.

Apresentamos, também, elementos para a compreensão da constituição e inserção do ser humano na vida social e no mundo do trabalho. Entendemos que o ser humano para a sua sobrevivência necessita estar vinculado ao mundo do trabalho, buscando, desta maneira, a superação do meio em que vive e de si mesmo. Ainda, foram abordadas temáticas dando vistas a importância dos valores humanos na vida contemporânea, os valores éticos que deverão estar sempre presentes nas relações sociais do ser humano, em sociedade, e, principalmente, no mundo do trabalho. Valores morais que vão sendo legitimados na sociedade. Procuramos tecer considerações sobre a realidade social de empobrecimento, fenômeno vivenciado, por muitas pessoas, em nosso país, problematizando-se, então, a responsabilidade do Estado frente às mudanças que são necessárias para este enfrentamento.

Realizamos, no capítulo 5, considerações quanto à rua como espaço de realidade de vida de alguns brasileiros, sob tal perspectiva, procuramos reconhecer, no morador de rua, a sua dimensão social, que estabelece movimentos de sobrevivência com o mundo que o cerca, seu espaço de vida, mesmo que este espaço seja a rua. Desenvolvemos reflexões sobre este modo de vida, que é estar nas ruas como condição de sobrevivência. Objetivamos, também, destacar os movimentos constantes desses sujeitos na busca de alternativas à sobrevivência, bem como o papel das políticas sociais de enfrentamento à pobreza brasileira.

Em mérito ao tema, aprofundamos considerações no tocante aos processos de exclusão social, vividos em nosso país e devidos à não-distribuição da riqueza socialmente produzida, tendo como conseqüência, histórica, a acumulação e concentração de renda, bem como a forma como a assistência social foi gestada historicamente no Brasil. Procuramos analisar, nesse capítulo, o mundo do trabalho e suas perdas na vida do morador de rua, bem como a forma objetiva de vida do morador de rua neste espaço de sobrevivência, entendendo que a objetividade da vida humana se faz na medida em que o ser humano interage no meio em que está vivendo.

No capítulo 6, descrevemos o desenvolvimento da nossa pesquisa a respeito da dimensão do processo de trabalho do Assistente Social na sua interlocução com moradores de rua. Esse capítulo pretende articular, de forma particular, os elementos constituintes da formação profissional e suas dimensões teóricas com a realidade social, vividas na prática interventiva do Assistente Social, potencializando-se, assim, o seu processo de trabalho, seu fazer profissional junto aos moradores de rua que procuram, nas instituições, o amparo social.

No desenvolvimento dessa análise, estabelecemos uma importante relação entre Serviço Social, processo de trabalho e políticas públicas, entendendo que o processo de intervenção do Assistente Social situa-se no campo da viabilização de direitos sociais, de interesse da coletividade, implicando em hábitos, atos, atitudes e modos de pensar nas múltiplas relações na vida cotidiana. Assim, citamos, de forma sistematizada, as três

grandes dimensões da formação profissional: Competência Ético-Política, Competência Teórico-Metodológica e Competência Técnico-Operativa, estabelecendo como possibilidade ao Assistente Social um arcabouço teórico que oportuniza desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes, contribuindo na materialização de uma práxis em todos os âmbitos da sociedade.

Destacamos o papel das instituições para os sujeitos em situação de rua e a participação do Serviço Social nestes espaços socioinstitucionais. Neste ponto, procuramos ressaltar a importância das instituições para o Serviço Social enquanto espaço de atuação, bem como para os usuários, particularmente para os que estão nas ruas, como possibilidade de organizarem estratégias de sobrevivência. O reconhecimento deste espaço operativo e de pertencimento social para os usuários é de fundamental importância à implementação de ações de inclusão social e ao desempenho do processo de trabalho do Assistente Social.

Ressaltamos, ainda, nesse capítulo, a violência como expressão da realidade social e aprofundamos nossas reflexões sobre esta realidade que se faz presente no cotidiano das instituições. A violência no cotidiano da vida vai se estabelecendo na intimidade desses espaços, ora na condição de situação social, ora na condição de ameaça à integridade física das pessoas que desempenham seu trabalho social. Intencionamos, no presente capítulo, tematizar a implicação das redes sociais como espaço de garantia dos direitos sociais frente a uma sociedade capitalista marcada por expressões de abandono humano e de sofrimento.

Por fim, a pesquisa é finalizada com algumas considerações, reflexões e proposições, visto que nosso compromisso, enquanto Assistentes Sociais, vinculados à área de formação profissional em Serviço Social, implica-nos neste propósito e coloca-nos no compromisso de ampliar e aprofundar a relação profissional do Assistente Social no mundo do trabalho. Procuramos, de alguma forma, contribuir para ampliar conhecimentos através da pesquisa sobre o fazer profissional.

1 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pesquisar a respeito do processo de trabalho do Assistente Social representa estar constantemente pensando a prática profissional frente aos determinismos sociais em evidência na sociedade. Por isso, ficamos instigados a aprofundar conhecimentos, refletir sobre decisões, pensar o novo e o diferente. A pesquisa quanti-qualitativa, portanto, é uma ferramenta importante ao Assistente Social, oportunizando-lhe desvendar a realidade social, aprofundar significados e propor alternativas.

O estudo, desenvolvido no tocante ao cotidiano de trabalho dos Assistentes Sociais entrevistados, permitiu fazer sucessivas aproximações sobre a forma como os profissionais articulam um conjunto de competências¹, o modo como concebem suas percepções concernentes a demandas que chegam às instituições de proteção para moradores de rua, os enfrentamentos e embates sofridos através das correlações de força e poderes estabelecidas institucionalmente, o modo como são operacionalizadas as ações, interlocuções e decisões na rede de atendimento, no sentido de oferecer suprimento às necessidades dos usuários. Desse modo, evidenciou-se a realidade de trabalho onde este profissional atua.

A realidade dos sujeitos entrevistados foi revelada em suas múltiplas dimensões, com fidedignidade, no intuito de se ultrapassar o aparente, e procurar encontrar o oculto. As categorias trabalhadas, neste estudo, possibilitaram o movimento de desvendamento das relações sociais e

¹ Conforme Iamamoto (2002, p.16), "(...) competências expressam capacidade para apreciar ou dar resolutividade a determinado assunto, não sendo exclusivas de uma única especialidade profissional, mas a ela concernentes em função da capacidade dos sujeitos profissionais" a autora comenta o sentido etimológico dizendo: "a competência diz respeito a capacidade de apreciar, decidir ou fazer alguma coisa, enquanto a atribuição é uma prerrogativa, privilégio, direito e poder de realizar algo".

visualização das reais condições, tensões de trabalho em que os Assistentes Sociais entrevistados estão inseridos. Estudar implica em aprofundar significados, estabelecer conhecimentos que definam o próprio meio de trabalho. Segundo Iamamoto (2000, p.62), que afirma categoricamente seu ponto de vista em relação ao conhecimento para o Serviço Social, argumentando que o conhecimento é: “[...] um meio de trabalho, pois as dimensões teóricas da formação profissional são recursos indispensáveis e essenciais que o Assistente Social se utiliza para concretizar seu trabalho, sua percepção de sociedade”.

Com tal perspectiva, procuramos aprofundar conhecimentos através das entrevistas realizadas, estabelecendo com os Assistentes Sociais uma relação de diálogo e aproximação com a realidade. Neste movimento de ir ao encontro destes profissionais, deparamo-nos, em um primeiro momento, com profissionais desmotivados profissionalmente no enfrentar os embates vividos no cotidiano da prática, algo que chamou nossa atenção. Alguns outros, durante as narrativas, apontavam determinados procedimentos que denunciavam fragilidade de articulação teórica, visão de sociedade resguardada em práticas que assinalavam um Serviço Social de décadas passadas, não conseguindo transpor o tempo no sentido de pensar o novo, de articular elementos da formação profissional contemporânea, cometendo alguns equívocos em suas práticas, ações que, geralmente, não se sobrepõem aos movimentos contraditórios da sociedade.

Iamamoto (2000, p.54) expressa essa condição afirmando que “o Serviço Social dispõe de um caráter contraditório que não deriva dele mesmo. Mas do caráter mesmo das relações sociais que presidem a sociedade capitalista”. Outros, mais jovens, apresentavam certo vigor teórico, indicando estarem comprometidos e perceptivos às determinações da formação profissional, bem como do Código de Ética Profissional, de 1993. Mas, no conjunto das entrevistadas, o que realmente sobressaiu, das falas, do modo de transparecer fisicamente, foi um tom de igual fragilidade e desmotivação no enfrentar as adversidades sociais que esse espaço de trabalho condiciona.

A pesquisa proporcionou respostas acerca das indagações enunciadas nesta tese, as quais conduziram o estudo em torno do processo de trabalho do Assistente Social com população de rua, suas relações institucionais, bem como sobre as estratégias utilizadas pelos profissionais a fim de garantirem a cidadania na vida destes usuários, e poderem estabelecer, no cotidiano da prática, os princípios do Código de Ética Profissional. A tese, formulada no início da pesquisa, foi confirmada ao longo do trabalho, então, constatando que o Assistente Social, aquele que trabalha, mais particularmente, com moradores de rua, estabelece uma relação com sujeitos que vivem situações de extrema fragilidade social, devendo desempenhar um papel importante na vida destas pessoas, pois poderá representar uma referência importante no sentido de os mesmos estabelecerem vínculos sociais com o Serviço Social. Todavia fica claro que a instituição, onde os Assistentes Sociais entrevistados trabalham, não permite de forma ampla o estabelecimento desta relação de ajuda através de um acompanhamento social de acordo com a exigência da situação, visando atender as demandas cotidianas de modo adequado e pontual. A realidade vivida por estes profissionais requer, na rede de atendimento, espaços especializados no enfrentamento de situações de drogadição, de adoecimentos físico e mental e violência doméstica, sendo essas as situações mais evidenciadas nas narrativas.

Isso posto, afirmamos que o processo de trabalho do Assistente Social, comumente, não consegue avançar diante das demandas que exigem a criação de emprego e renda mínima, atendimento interdisciplinar, segurança e acompanhamento de casos em forma particularizada – como HIV, Tuberculose e atendimento psiquiátrico. Também, não podemos deixar de pontuar, como foco de nosso trabalho, a criação de programas de habitação imprimindo uma ação que reverta o quadro social que se expressa na condição de “habitar” na rua.

Por influxo do quadro constatado a partir das narrativas, as instituições, em grande parte, não promovem um quadro funcional onde essas situações possam ser acolhidas. Pela pesquisa, e como salientado, anteriormente, evidenciamos que os serviços não atendem, na sua amplitude, as demandas que os usuários apresentam. Muitas vezes, as Assistentes Sociais realizam

uma prática na intenção de manter o menor tempo possível os usuários na instituição devido à precariedade de recursos institucionais. Com a mesma intenção, essa prática repete-se no intuito de afastar, do convívio institucional, usuários que enfrentam situações de doenças manifestas abrigados nestes espaços – como tuberculose, HIV, adoecimento psíquico etc. A falta de uma estrutura condizente e de uma política de saúde pública adequada à realidade social vivida pelos moradores de rua nutrem, nos usuários, sentimentos de angústia pelo fato dos mesmos não encontrarem uma solução para a condição de rualização, bem como atendimento quanto às questões de adoecimento as quais a rua condiciona.

Convergindo a essa mesma linha de análise, constatamos, através da presente pesquisa, a necessidade de os Assistentes Sociais desenvolverem uma formação mais específica para compreensão de determinadas situações, pois explicitaram também não possuírem conhecimento mais aprofundado frente as mesmas. As profissionais relataram, em suas falas, a necessidade de buscar formação, conhecimentos de forma complementar para, assim, poderem compreender e atender demandas que chegam à instituição.

De igual modo, outras questões que foram detectadas em relação ao processo de trabalho dos Assistentes Sociais, nas instituições pesquisadas, provocaram uma certa preocupação, tais como a situação de que muitos dos usuários moradores de rua não conseguem superar a sua condição de rualização, em virtude do sujeitamento aos recursos mínimos de sobrevivência disponibilizados pelas instituições, produzindo e reproduzindo a condição de rdependência, reiterando, assim, processos de alienação e abandono, por conseguinte, não rompendo com o ciclo de vida vulnerável que a condição de rua estabelece; que a instituição mantém; e que o Estado não promove a partir de políticas públicas para moradores de rua.

Somando-se a isso, demais fatores foram também apontados na análise das entrevistas, como - população usuária acima da capacidade permitida, uma procura pelos serviços acima da capacidade que a instituição pode suportar; uma melhor condição estrutural para favorecer um atendimento digno e ético, como salas para atendimento privado ao usuário e de estruturas que permitam

ao usuário manter, na sua vida cotidiana, durante os atendimentos, a privacidade de sua vida particular ou em família; a falta de continuidade frente aos projetos estabelecidos institucionalmente, assim, sofrendo uma descontinuidade gerada pelas alternâncias político-partidárias -, são situações que fragilizam o desempenho da prática profissional do Assistente Social e que incorrem em desrespeito ao usuário.

Foi claramente enunciado, através das entrevistas, sinais de um não-acreditar no usuário, relegando o morador de rua a uma condição de descrédito, demonstrando uma não-apropriação teórica da dimensão ético-política da formação por parte de uma Assistente Social, bem como dos princípios estabelecidos no Código de Ética Profissional (CFESS, 1993) concernentes à realidade social vivida em seu trabalho. Este elemento é emergencial, pois não podemos aceitar uma relação profissional calcada em preconceitos sobre o usuário, tornando-se relevante problematizar essa relação para estarmos atentos quanto ao juízo de valor com o qual podemos eleger em nosso processo de trabalho.

Cabe-nos tecer comentários sobre o cotidiano de trabalho do Assistente Social nas instituições, visto que percebemos um constante movimento denso de tensões e contradições que se expressam através das correlações de forças institucionais. Nesta realidade cotidiana de trabalho, reafirmamos algumas situações de enfrentamento, por parte dos Assistentes Sociais, de situações, como - o que a instituição deseja e oferece, enquanto estrutura de trabalho; e aquilo que alguns usuários desejam e buscam na instituição, ou seja, um espaço de garantia de direitos, um espaço de luta e resistência à opressão.

Outra situação observada, no cotidiano de trabalho dos Assistentes Sociais, é este “estar marcado” pela violência urbana que não somente apresenta-se como expressão da questão social, mas, muitas vezes, como ameaça à integridade física e moral dos profissionais, bem como dos demais usuários na instituição. A violência caracteriza-se, geralmente, por agressões físicas vivenciadas pelos usuários, ocorrendo também a partir das relações sociais particulares e comunitárias, sendo causadas por vizinhos, usuários de drogas, perseguições, traficantes etc. Esse quadro tenso de relações requer

dos Assistentes Sociais o ato de repensar, constantemente, seu processo de trabalho frente às precárias condições de trabalho vividas pelos mesmos, bem como analisar o papel do Estado nesta mesma lógica de garantia de direitos e segurança pública, como já ressaltado. Essas inquietações foram expressas através das narrativas, percebendo-se uma agitação movida pela fragilidade profissional no tocante ao não saber como lidar com esta realidade social.

Também, individuamos um processo de trabalho desassociado de uma prática que viabilize uma metodologia na construção de um trabalho em rede. Por meio de certos relatos, constatamos ações equivocadas, pautadas no personalismo, na afinidade, “no jeitinho”; tendo como intenção, por parte do Assistente Social, inserir-se na rede. Este tipo de intervenção, acreditamos, fragiliza a identidade profissional do Assistente Social na rede, podendo gerar uma ação não condizente com as três dimensões da formação profissional.

A construção da identidade profissional, em um trabalho em rede, somente se estabelece à medida que, através do processo de trabalho, o Assistente Social materializa um trabalho iluminado através das três dimensões da formação profissional, conforme explicitamos neste estudo, bem como na utilização de referenciais teóricos sobre o assunto. Fazer este percurso, através da pesquisa, representa pensar como o Serviço Social vem efetivamente enfrentando a questão social e suas refrações na vida particular de abandono social de muitas pessoas que vivem nas ruas de nossa sociedade rio-grandense-do-sul.

Antes de podermos apresentar proposições que poderão contribuir à efetiva compreensão e mudança da realidade que refletimos, gostaríamos de considerar que os estudos aqui apontados serão amplamente debatidos na academia, onde estamos inseridos, e junto às instituições que atendem moradores de rua. Em um segundo momento, procuraremos, também, encaminhar este material para que se torne uma obra publicada e amplamente debatido, subsidiando, teoricamente, os profissionais que particularmente estão implicados com esse segmento social.

Apresentamos, como resultado de nossa pesquisa a respeito do processo de trabalho do Assistente Social com moradores de rua, as seguintes

proposições, que poderão contribuir para repensarmos nossa responsabilidade diante da realidade social vivida pelos usuários que se encontram nesta condição de vida:

Temos claro, em nossas afirmações, que são três os caminhos que apontamos no sentido de o Assistente Social conseguir superar as dificuldades enfrentadas na implementação de seu processo de trabalho. **O primeiro a ser proposto** situa-se na direção de chamarmos a população usuária ao debate, fazer com que ocorram movimentos de organização e avaliação dos serviços prestados tanto em nível governamental e/ou privado, através de assembléias, fóruns e outros espaços de articulação em defesa dos direitos humanos. Com isso, reafirmando os deveres do Estado, neste processo de mudança, para reverter esta realidade através de políticas públicas mais eficazes. Assim afirmamos a importância da presença articulada dos usuários nos processos avaliativos no tocante aos serviços prestados à população, enquanto política de assistência social em nosso país. Portanto, poderiam ser criadas ações que contemplassem necessidades percebidas pelas pessoas que vivem no cotidiano de trabalho aqui focalizado, isto é, usuários e profissionais. Um dos caminhos a ser proposto na tentativa de superação desta realidade é estimular a população usuária para que, de uma forma organizada, participe como movimento social. A presença dos usuários neste processo de avaliação representa uma forma estratégica de enfrentamento às adversidades sociais e aprimorar as políticas públicas.

O segundo ponto a ser proposto diz respeito aos Assistentes Sociais recorrerem, através de parcerias com as Universidades, à instauração de grupos de estudos e pesquisas a fim de poderem compreender e melhor atender as demandas e situações evidenciadas através das entrevistas, descritas e analisadas neste estudo já referidas anteriormente. Da mesma forma, a partir de pesquisas, poderem reconhecer o número quantitativo que o universo destas pessoas realmente constitui. Esta proposição poderá ser estabelecida por meio de uma organização da categoria profissional junto às instituições, através da rede de atendimento, onde se está situado, e, neste mesmo movimento, garantir, de modo institucional (o Estado), a promoção de espaços que propiciem aos profissionais introduzir a pesquisa como

possibilidade de produção de conhecimento, assim, visando reverter a realidade social.

Reiteramos que para atendermos as demandas sociais, através de nosso processo de trabalho, faz-se necessário desenvolver uma educação permanente, conforme Fernandes (2007) assinala em seus estudos. É importante estabelecermos, no cotidiano da prática profissional, oportunidades de qualificação profissional em nível de formação continuada a partir de parcerias com as Universidades, seja de pós-graduação *lacto senso* ou *estrito senso* ou, até mesmo, de extensão. É no processo de trabalho que iremos aprofundar este debate, buscando de forma coletiva e criativa soluções e articulações para encontrarmos caminhos que garantam a dignidade na vida das pessoas. Salientamos, também, que é preciso somar aos trabalhos as atividades complementares e inovadoras através da participação da comunidade local e da inovação de forma criativa, exigindo a flexibilidade por parte dos gestores. A instauração de grupos de estudos interdisciplinares nos locais de trabalho e outras possibilidades que inovem o processo de trabalho do Assistente Social pela auto-avaliação dos serviços por parte dos usuários de forma constante.

A **terceira proposição** refere-se a propormos debates junto aos organismos que defendem a categoria profissional, como o CRESS, CFESS, ABEPSS, Comitê dos Direitos Humanos e demais, sobre as condições de trabalho em que o Assistente Social está inserido, para que este profissional consiga garantir, com qualidade, os seus serviços prestados à população, conforme rege o Código de Ética Profissional, Art.7º, bem como os direitos estabelecidos em lei. O Assistente Social deverá buscar, em outras instâncias, este respaldo técnico, ou seja, nas instâncias que defendem a sua representação enquanto categoria profissional, procurando também instrumentalizar os usuários a efetivarem denúncias sobre esta realidade que se expressa em exclusão social. O Assistente Social possui uma competência técnico-operativa e precisa desenvolver sua competência ético-política, que está demarcada, teoricamente, em seu Código de Ética Profissional, Art.8. Neste documento, está claro o dever de trabalhar para a alteração da correlação de forças institucionais, fortalecendo as legítimas demandas e

necessidades dos usuários, bem como de denunciar tudo aquilo que fira a integridade moral e física dos usuários. A prática da não-denúncia, por parte dos Assistentes Sociais, em relação às questões que ferem a condição humana de existência, a outras instâncias que defendem os direitos humanos, faz com que sejamos coniventes com este tipo de realidade. É, nesta tensão social, que se dará o espaço onde o Assistente Social realizará o protagonismo do Serviço Social.

Ao término deste estudo, não pretendemos colocar ponto final. Pois a discussão aqui estabelecida merece um contínuo debate a fim de que, em um determinado período histórico da humanidade, não tenhamos mais pessoas utilizando as ruas como espaço de sobrevivência.