

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
CURSO DE BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL**

Rosana Courtois Pedroso

**O PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA
POLÍTICA DE HABITAÇÃO: A FORMAÇÃO E A INFORMAÇÃO**

Santa Maria, RS

2107

Rosana Coutois Pedroso

**O PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DE
HABITAÇÃO: A FORMAÇÃO E A INFORMAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Bacharelado em Serviço Social, Área da Habitação, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Bacharel em Serviço Social**.

Orientador: Prof. Dr. Fábio Jardel Gaviraghi

Santa Maria, RS

2017

Rosana Courtois Pedrosa

**O PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DE
HABITAÇÃO: A FORMAÇÃO E A INFORMAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Bacharelado em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Maria como requisito parcial para obtenção do título de **Bacharel em Serviço Social**.

Aprovado em: 06/12/2017

Prof. Dr. Fábio Jardel Gaviraghi
(Presidente/Orientador)

Prof.^a Me. Eliana Mourgues Cogoy

Santa Maria, RS
2017

EPÍGRAFE

“Aqui, no entanto, nós não olhamos para trás por muito tempo. Nós continuamos segundo em frente, abrindo novas portas e fazendo coisas novas, porque somos curiosos...e a curiosidade continua nos conduzindo por novos caminhos. Siga em frente.”

Walt Disney

RESUMO

O PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DE HABITAÇÃO: A FORMAÇÃO E A INFORMAÇÃO

AUTORA: Rosana Courtois Pedroso
ORIENTADOR: Dr. Fabio Jardel Gaviraghi

O presente estudo consiste no Trabalho de Conclusão de Curso, tem por objetivo analisar como se efetiva o acesso a informação tangente as demandas relacionadas a Política de Habitação, para contribuir na reflexão sobre o acesso aos direitos sociais, foi realizada uma reflexão teórica, utilizando-se de artigos científicos, livros, material online, entre outros. Utilizou-se ainda, para realizar este estudo, as vivências do estágio curricular em serviço social I e II, que estão sistematizados nos documentos como: diários de campo, projeto de intervenção, relatórios finais, entre outros. Foi necessário compreender a trajetória da política de habitação, os programas habitacionais implantados e as características do Serviço Social na habitação e seu papel no processo de formação e informação durante seu trabalho. Procurou-se abordar o trabalho do assistente social na política mencionada e a relação com a formação e informação do usuário, pois esses processos são indispensáveis para que os usuários se revelem enquanto ser social e político. É fundamental a formação e informação do usuário, já que a formação tem pessoal relação com a reflexão e ação, com o desenvolvimento da consciência crítica e com o contexto social e a socialização da informação é dever do assistente social na relação com seus usuários e com a sociedade conforme seu Código de Ética. Considera-se imprescindível o trabalho do assistente social para que, através da formação e informação do usuário haja a viabilização dos direitos e o fortalecimento dos usuários. A população pode desempenhar sua cidadania e consolidar a democracia quando inserida nessa cultura.

Palavras-chave: Direitos Sociais. Formação. Informação. Política de Habitação. Serviço Social.

ABSTRACT

THE SOCIAL ASSISTANT'S WORK PROCESS IN HOUSING POLICY: TRAINING AND INFORMATION

AUTHOR: Rosana Courtois Pedroso

ORIENTER: Fabio Jardel Gaviraghi

The purpose of this study is to analyze how the access to information tangent to the demands related to Housing Policy, in order to contribute to the reflection on the access to social rights, a theoretical reflection was made, scientific articles, books, online material, among others. We also used the experiences of the curricular internship in social service I and II, which are systematized in the documents such as: field diaries, intervention project, final reports, among others. It was necessary to understand the trajectory of the housing policy, the housing programs implemented and the characteristics of Social Work in housing and its role in the process of formation and information during their work. It was tried to approach the work of the social worker in the aforementioned policy and the relation with the formation and information of the user, because these processes are indispensable for the users to reveal themselves as social and political being. It is fundamental the training and information of the user, since the training has personal relation with the reflection and action, with the development of the critical conscience and with the social context and the socialization of the information it is duty of the social worker in the relation with its users and with society according to its Code of Ethics. It is considered essential the work of the social worker so that through the training and information of the user there is the viability of rights and the strengthening of users. The population can play its citizenship and consolidate democracy when inserted in this culture.

Keywords: Formation. Information. Housing Policy. Social rights. Social Work.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BNH	Banco Nacional de Habitação
CF	Constituição Federal
CIEE	Centro de Integração Empresa – Escola
FCP	Fundação da Casa Popular
FGTS	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
FHC	Fernando Henrique Cardoso
FICAM	Financiamento da Construção, Aquisição ou Melhoria da Habitação de Interesse Social
FNHIS	Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LIBRAS	Língua Brasileira de Sinais
MCMV	Minha Casa Minha Vida
PAC	Programa de Aceleração do Crescimento
PAR	Programa de Arrendamento Residencial
PLANHAP	Plano Nacional de Habitação Popular
PNH	Política Nacional de Habitação
PROFILURB	Programa de Financiamento de Lotes Urbanizados
PROMORAR	Programa Nacional de Autoconstrução; Programa de Erradicação da Sub-habitação
SBPE	Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimos
SEPURB	Secretaria de Política Urbana
SEDU	Secretaria Especial de Desenvolvimento Urbano
SFH	Sistema Financeiro de Habitação
SHRF	Secretaria de Habitação e Regularização Fundiária
SMCO	Superintendência de Monitoramento e Controle de Obras
SUPHAB	Superintendência de Habitação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
2	A POLÍTICA NACIONAL DE HABITAÇÃO: SUA CONSTITUIÇÃO HISTÓRICA E ELEMENTOS ATUAIS.....	12
2.1	A QUESTÃO HABITACIONAL EM SEU CONTEXTO HISTÓRICO.....	12
2.2	A POLÍTICA DE HABITAÇÃO ENQUANTO DIREITO SOCIAL.....	15
3	O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DE HABITAÇÃO..	24
3.1	A PARTICIPAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NA VIABILIZAÇÃO DO DIREITO A HABITAÇÃO.....	24
3.2	O PROCESSO DE FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO.....	28
4	A VIVÊNCIA DE ESTÁGIO NA HABITAÇÃO.....	34
4.1	SUPERINTENDÊNCIA DE HABITAÇÃO DE SANTA MARIA/RS.....	34
4.2	O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA SUPERINTENDENCIA DE HABITAÇÃO DE SANTA MARIA/RS.....	36
4.3	O PROJETO DE INTERVENÇÃO: LIBRAS E A INCLUSÃO SOCIAL NOS ESPAÇOS PÚBLICOS.....	41
	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	46
	REFERÊNCIAS.....	49
	APÊNDICE.....	54

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo consiste no Trabalho de Conclusão de Curso e tem por objetivo analisar como se efetiva o acesso a informação tangente as demandas relacionadas a Política de Habitação, com vistas a contribuir na reflexão sobre o acesso aos direitos sociais.

Para tanto, será realizada uma reflexão teórica, utilizando-se de artigos científicos, livros, material online, entre outros. Utilizar-se-á, para realizar o relatório teórico-prático, as vivências do estágio curricular em serviço social I e II, que estão sistematizados em diários de campo, projeto de intervenção, relatórios finais, entre outros.

A Constituição Federal Brasileira prevê o acesso à habitação como um direito social do cidadão. Porém, a realidade sofrida por milhões de brasileiros, em relação à questão habitacional revela-se diferente, o que solicita a elaboração e efetivação de uma Política Nacional de Habitação, que assegure à população, principalmente a de baixa renda, o acesso à moradia digna, promovendo a inclusão social.

Para tanto, faz-se necessário pontuar sobre o que é a Política Nacional de Habitação (PNH) foi criada em 2004 e regulamentada pela Lei n.º 11.124/2005, caracteriza a principal ferramenta de estratégias e ações determinadas pelo Governo Federal, através de parcerias com entidades não governamentais e movimentos sociais, os quais corroboram com as concepções desta política. A intencionalidade da Política Nacional de Habitação é proporcionar as condições de acesso à moradia digna a todos os segmentos da população, especialmente o de baixa renda, contribuindo para a inclusão social.

O profissional de Serviço Social atua nas expressões da questão social, estabelece e realiza propostas para seu enfrentamento, principalmente por meio de políticas sociais públicas entre elas, a já explicitada Política Nacional de Habitação, aproximando os usuários ao acesso à moradia.

Os assistentes sociais que atuam com a perspectiva de “garantir” o acesso à moradia têm como desafio da prática profissional, compreender constantemente como se expressam às contradições colocadas na realidade além de estabelecer técnicas criativas, pretendendo amenizar e ou solucionar (quando possível) as dificuldades encontradas pelos usuários presentes nas incontáveis manifestações da

questão social. Cabe pontuar entre as adversidades, a falta de moradia, ineficácia de políticas sociais e serviços públicos, exposição a áreas de risco e condições ambientais inadequadas.

O Serviço Social na qualidade de profissão regulamentada pela Lei nº 8.662 de 1993 transforma os profissionais desta área capazes para atuar em diferentes instituições com a intenção de interceder às dificuldades existentes e amenizar as expressões da questão social descobertas no ambiente profissional. Na área habitacional o assistente social tem responsabilidades específicas e decisivas para dar um apoio à desigualdade habitacional. Promover a cidadania dos usuários da política habitacional constitui-se em uma delas.

A socialização da informação é dever do assistente social na relação com seus usuários e com a sociedade como estabelece em seu Código de Ética. Esse processo leva à diversos benefícios e é um facilitador de garantia de direitos. O direito à informação é um direito civil, político e social, fundamental ao desenvolvimento da cidadania.

Após essas considerações introdutórias, será evidenciado o capítulo 2 denominado “A política nacional de habitação: sua constituição histórica e elementos atuais” que busca apontar a trajetória da política de habitação no Brasil a partir de características de cada época. Também contempla a consolidação do direito social à habitação a partir da Constituição Federal de 1988 e os impactos contemporâneos da questão habitacional na realidade brasileira

No capítulo 3, intitulado “O trabalho do assistente social na política de habitação”, será abordado o serviço social, a questão social e suas expressões na habitação como objeto de intervenção profissional, a forma que está inserido o serviço social na área habitacional, buscando mostrar os avanços e os desafios no cotidiano profissional, como o processo de formação e informação.

O capítulo 4, “A vivência de estágio”, busca apresentar uma breve caracterização da Superintendência de Habitação, órgão público pertencente à Prefeitura Municipal de Santa Maria, pois, sendo este o local em que foram realizados os Estágios Supervisionados em Serviço Social I e II, no período de agosto de 2016 à julho 2017. Apresenta os aspectos legais para a realização dos estágios, seguido da proposta de intervenção, representado pelo projeto Libras e a inclusão social em espaços públicos implementado com os servidores da Superintendência. Em seguida,

evidencia os desafios e possibilidades para o assistente social na política de habitação, a partir deste espaço sócio-ocupacional em que realiza seu trabalho.

Por fim, serão tecidas algumas considerações finais deste trabalho.

2 A POLÍTICA NACIONAL DE HABITAÇÃO: SUA CONSTITUIÇÃO HISTÓRICA E ELEMENTOS ATUAIS

Este capítulo busca apresentar uma breve contextualização histórica da trajetória da política de habitação no Brasil a partir de características de cada época. Também contempla a consolidação do direito social à habitação a partir da Constituição Federal de 1988 e os impactos contemporâneos da questão habitacional na realidade brasileira.

2.1 A QUESTÃO HABITACIONAL EM SEU CONTEXTO HISTÓRICO

A história da política habitacional no Brasil tem sido caracterizada por transformações no entendimento e no exemplo de intervenção do poder público. No decorrer da história, diversas medidas, incentivos e ações foram adotadas por parte do governo brasileiro, constituindo um princípio de política habitacional.

O surgimento do problema habitacional urbano no Brasil é observado desde o período do II Império, quando em 1876, proibia-se a construção de novos cortiços na área central do Rio de Janeiro, por se associar aquele tipo de moradia às epidemias surgidas na época (BONDUKI, 1998). Assim, com o fim da escravidão e consequente chegada de imigrantes no final do século XIX no Brasil, houve a expansão da zona urbana, como por exemplo, com a criação de loteamentos clandestinos.

No país a crise da habitação, surge no final do século XIX e início do século XX, sendo consequência do crescimento da população urbana, ocasionado principalmente por três motivos, a saber: abolição da escravidão, crise da lavoura cafeeira e o pelo processo de industrialização. Com isso, uma enorme quantidade de trabalhadores, vindos principalmente desses setores, são atraídos para as grandes cidades como Rio de Janeiro e São Paulo que mais adiante se transformam em grandes centros industriais. (NOAL; JANCZURA, 2011, p. 160).

Neste contexto, tem-se que as políticas sociais voltadas à habitação efetivamente surgiram no Brasil a partir de 1930, quando se constatou a interferência estatal no setor habitacional, sendo que desde esta época existiu a “oferta de crédito do governo às empresas privadas para construção de habitações, tal medida, buscava

conciliar as reivindicações básicas com as reivindicações de ordem jurídica, como o planejamento da cidade”. (DUMONT, 2014).

Com o processo de urbanização se tem uma alteração do panorama urbano, onde surgem, por exemplo, ruas, sem uma infraestrutura necessária. As transformações trazem junto a precariedade das habitações, principalmente entre as classes mais baixas economicamente. Surgem as favelas e se multiplicam as periferias, que na maioria dos casos humilhantes e subumanas, passam a ser as únicas alternativas de moradia para a população.

Conforme Maricato, o governo propôs, praticamente pela primeira vez, uma política social de habitação, promovida pelos Institutos de Aposentadoria e Pensões, que em 27 anos (de 1937 a 1964) iriam financiar a construção de 140 mil moradias, a maior parte das quais destinadas ao aluguel.

No ano de 1946, um dos marcos da política habitacional foi à criação da Fundação da Casa Popular (FCP), a qual era destinada a organizar uma política pública popular, porém em 1952 devido à falta de recursos e de força política, suas funções foram reduzidas, até que em 1964 com o golpe militar foi extinta.

Em 1962 foi criado Conselho Federal de Habitação (Decreto 1281/1962) com a atribuição de ‘orientar e promover a política de habitação do governo mediante um planejamento nacional, visando particularmente à habitação destinada às classes menos favorecidas’. (PAZ; TABOADA, 2010).

Em 1964 foi extinta a FCP e criado no mesmo ano o Sistema Financeiro de Habitação (SFH), demonstrando a influência do governo brasileiro no setor habitacional, à frente das enormes carências habitacionais das classes populacionais de baixa renda no país, já que grande parte das moradias existentes não possuía uma infraestrutura apropriada. (NOGUEIRA, 2010).

Segundo cartilha do crédito imobiliário do site da Caixa Econômica Federal, o SFH foi criado pela Lei 4.380/64 e tem como característica a regulamentação das condições de financiamento imobiliário, por exemplo, taxa de juros, quota, prazos. O Governo Federal pode intervir em qualquer um dos aspectos do financiamento.

As fontes de recursos do SFH eram essencialmente a arrecadação do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimos (SBPE) e a partir de 1967, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS). O principal órgão do SFH era o Banco Nacional da Habitação (BNH), responsável pela administração do FGTS e fiscalização da aplicação dos recursos das cadernetas de poupança, além da definição das

condições de financiamento das moradias para os consumidores finais. (NOGUEIRA, 2010).

O BNH foi caracterizado pela gestão centralizada e autoritária, realizou projetos uniformizados e padronizados em todo o País. Em torno de 4,3 milhões de unidades, sem considerar as diferenças regionais e priorizou as camadas médias da população. Promoveu a indústria da construção civil e ampliou as frentes de trabalho das empreiteiras. O SFH favoreceu os agentes financeiros através da captação de grande parte dos recursos do FGTS. Do ponto de vista do atendimento à população de baixa renda, algumas iniciativas foram desenhadas pelo próprio BNH, para responder à questão do acesso à terra e a moradia. Em 1973, foi instituído o Plano Nacional de Habitação Popular (PLANHAP), que implementou programas como o Programa de Financiamento de Lotes Urbanizados (PROFILURB); Programa de Financiamento da Construção, Aquisição ou Melhoria da Habitação de Interesse Social (FICAM); Projeto João de Barro – Programa Nacional de Autoconstrução; Programa de Erradicação da Sub-habitação (PROMORAR), cujo público-alvo eram famílias com rendimentos de até cinco salários mínimos mensais. (PAZ; TABOADA, 2010).

No ano de 1975, foi gerado o programa de Financiamento de Lotes Urbanos (PROFILURB), com o propósito de oferecer saneamento e infraestrutura básica à população, assim em todo o Brasil foram financiados 70 mil unidades entre 1975 e 1984, um nível considerado baixo. (DUMONT, 2014).

Depois de várias reestruturações, o BNH foi cessado em novembro de 1986, através do Decreto nº. 2.291, passando a gestão do SFH para a Caixa Econômica Federal. A coordenação das políticas públicas para habitação passou por modificações nos anos de 1990 e 1991. Durante esse período, os programas na área de habitação popular foram reformulados passando a exigir a participação de conselhos com participação comunitária dos governos locais e uma contrapartida financeira desses últimos aos investimentos do governo federal, tais mudanças aumentaram significativamente o controle social e a transparência da administração dos programas. (NOGUEIRA, 2010).

Ocorreram várias mudanças entre 1985 e 2002 tanto na estrutura institucional federal da política de habitação e saneamento, quanto nos programas e recursos. Em 1995, no governo do presidente Fernando Henrique Cardoso (FHC) foi criada a Secretaria de Política Urbana (SEPURB), que passou a assumir esse pape,

sendo substituída em 1999 pela Secretaria Especial de Desenvolvimento Urbano (SEDU). A partir de 1999, com a SEDU, observa-se, na esfera federal, um esforço em tratar a habitação como parte integrante do desenvolvimento das cidades brasileiras, articulado com saneamento básico e transporte urbano, tendo como referencial o Estatuto das Cidades (aprovado em 2001), naquele momento em discussão com a sociedade civil organizada. Com a criação do Ministério das Cidades em 2003, o governo federal ocupa um vazio institucional e cumpre um papel fundamental na política urbana e nas políticas setoriais de habitação, saneamento e transporte reforçando a descentralização e o fortalecimento dos municípios definidos na Constituição Federal. (PAZ e TABOADA, 2010).

As maiores cidades brasileiras, em especial as metrópoles, passaram a abrigar 20% a 50 % de sua população em favelas, crescimento este que se deu em apenas 30 anos. Durante esse período, ocorreu uma intensa redistribuição populacional no Brasil, resultante de um progressivo esvaziamento rural, de um deslocamento em direção à fronteira agrícola bem como um contínuo e intenso fenômeno de metropolização. (BONDUKI, p. 88 e 89, 1998).

A falta de moradia, ligada ao crescimento populacional se manifestou na multiplicação das favelas, além de gerar o desenvolvimento de pobreza e crescimento da marginalização e da criminalidade, isto em retorno à dificuldade do Estado de oferecer acesso à população de bens públicos dentre eles a moradia.

2.2 A POLÍTICA DE HABITAÇÃO ENQUANTO DIREITO SOCIAL

Atualmente a crise habitacional brasileira é consequência da falta de uma política habitacional específica ao longo dos anos para resolver a questão.

A Constituição Federal (CF) de 1988 refere sobre as políticas sociais universalistas e ampliação dos direitos daqueles antes discriminados, como mulheres, indígenas e crianças, bem como a inclusão dos produtores rurais a possibilidade de direitos trabalhistas e previdenciários de forma integral. (FALEIROS, 2000).

Os direitos sociais são assegurados pela Constituição Federal de 1988, onde são classificados em dois grupos: as garantias e direitos fundamentais e os de ordem social. Ao mesmo tempo que os direitos sociais atendem as necessidades individuais das pessoas, também representam um guia para o estabelecimento de uma sociedade funcional e estável. O Capítulo II, artigo 6º, da Constituição Federal

Brasileira estabelece, de forma abstrata, quais são os direitos sociais que o país reconhece e que são amparados por leis específicas. São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.

Neste sentido, houve a descentralização das políticas públicas de planejamento urbano, com a redefinição das competências, transferindo aos Estados e Município a atividade na gestão das Políticas Sociais. Os artigos 182 e 183 da CF destinam-se ao tratamento “Da Política Urbana”, onde constituinte tem a intenção de pôr fim às desigualdades criadas pela política de urbanização brasileira adotada até então, na qual os interesses patrimoniais estavam superprotegidos. Atualmente, a propriedade é regulamentada pelo Plano Diretor de cada Município, determinando as possibilidades de uso e ocupação, segundo critérios pré-estabelecidos pelo Estatuto da Cidade.

O art. 23, inciso IX, dispunha que cabia a União, Estados, Distrito Federal e Municípios “[...] promover programas de construção de moradias e a melhoria das condições habitacionais e de saneamento básico”, sendo que o direito à moradia, por se tratar de direito essencial humano encontra-se protegido pelo princípio, que rege todas as relações e é base da Constituição Federal, a dignidade humana.

Apesar disso, ainda hoje, a realidade brasileira deflagra violenta contradição com os ideais proclamados, pois todos vivemos em um país marcado por profunda desigualdade social, fruto de contínua política de um governo de poucos e da vergonhosa concentração de renda.

A questão social é demonstrada nas mais variadas expressões como: violência, pobreza, exclusão social, desemprego e o não acesso aos direitos sociais, incluindo a habitação, a violação desses direitos constitui-se como conflitos sociais originário do sistema capitalista, mas que também se caracteriza pela resistência, ou seja, “[...] sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a ela resistem e se opõem”. (IAMAMOTO, 2012, p. 28).

No contexto atual, que o não acesso à habitação, também se torna uma das expressões da questão social, pois a falta de moradia surge como “uma experiência vivenciada por grande parte da população”. (CASTELLS, 2000, p. 183). Segundo o censo demográfico de 2010 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no “caso do contingente populacional mais pobre, este concentra

83% do déficit habitacional no país, bem como é a faixa populacional que mais cresce” (IBGE, 2010), contribuindo para se discutir e viabilizar a implementação de políticas habitacionais para essa população.

Marcam avanços no Brasil a regulamentação artigos 182 e 183 da Constituição Federal que estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências e institui o Estatuto da Cidade (Lei n. 10.257, de 10 de julho de 2001). Avanços ainda tornam-se visíveis com a criação do Ministério das Cidades, em 2003, que “[...] passa a ser o órgão responsável pela Política de Desenvolvimento Urbano e, dentro dela, pela Política Setorial de Habitação”. (BRASIL, 2006, p.12).

O déficit habitacional é consequência do modelo econômico do país que prioriza a concentração e a exclusão, colaborando para a ampliação da desigualdade social. As carências habitacionais constituem, talvez, o maior problema: a falta de moradia digna para população mais carente, que responde por 92% do déficit habitacional brasileiro.

A década de 90 foi um período de redemocratização para a política habitacional no país, sendo que teve o início do Programa Habitar Brasil e Morar Município, ambos com o intuito de financiamento para a construção de casas destinadas a população de baixa renda. No ano de 1995, a política habitacional voltou a ser financiada com recursos do FGTS, no ano de 1999 surgiu o chamado Programa de Arrendamento Residencial (PAR), criado com recursos do FGTS e fiscais.

Em 2001, surgiu o Projeto Moradia para tentar resolver as dificuldades relacionadas a habitação, conseqüentemente, em 2003 foi criado o Ministério das Cidades, sendo considerado o órgão mais importante após a extinção do BNH, com o objetivo reorganizar a política urbana habitacional.

Neste sentido, é importante destacar o processo de gestão democrática da cidade, promovido pelo Ministério das Cidades e, pela realização das Conferências das Cidades, nos anos de 2003, 2005, 2007, 2009, 2011 e 2013, realizadas em Brasília e em etapas preparatórias municipais e estaduais.

À medida que, possibilitava o acesso de diferentes segmentos da sociedade brasileira ao debate e, formulação dos princípios norteadores da nova política urbana e habitacional do país. Desse modo, pode-se dizer que houve um avanço na participação da sociedade brasileira nos assuntos de interesses públicos.

A expansão de recursos, a partir de 2005, reorientou e produziu o chamado boom imobiliário em diferentes cidades do Brasil, tanto o setor público quanto o

privado passaram a financiar Projetos Urbanos, em particular, de habitação, focada na população de baixa renda.

A Lei Federal nº 10.391, aprovada em 2004, possibilitou um crescimento significativo do crédito para produção de habitação, à medida que dava maior segurança jurídica ao financiamento e à produção de mercado.

Já em 2005, o Conselho Monetário Nacional publicou uma Resolução em que obrigava os bancos através do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) a investirem uma porcentagem desse recurso em financiamento habitacional. É importante ressaltar que, regulamentações anteriores já obrigavam os bancos a investirem em financiamento habitacional, no entanto, desde a crise dos anos 80, os bancos estavam liberados dessa obrigação, permitindo assim, que esses recursos fossem aplicados em títulos da dívida pública, onde se obtinha maior rendimento.

A criação do Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social (FNHIS), em 2006, e a publicação da Resolução 460 do Conselho Curador do FGTS, possibilitaram ao FGTS tornar-se o principal fundo fomentador da política habitacional do país, efetivando definitivamente aquilo que era, desde 2004, observado, ou seja, o aumento na participação desse fundo no financiamento habitacional. Com isso, o governo aumenta consideravelmente os subsídios com objetivo de possibilitar o acesso e atendimento da população a infraestrutura urbana, em particular, a de baixa renda. Outro desafio refere-se à busca pelo desenvolvimento urbano e territorial sustentável e socialmente inclusivo, quando o discurso pela competitividade urbana ou pela “sustentabilidade” econômica das cidades continua permeando boa parte dos planos diretores produzidos recentemente. (SCHAVSBERG, 2013).

A Política Nacional de Habitação foi desenvolvida pelo Ministério das Cidades em 2004, com a intenção de solucionar os problemas ocorridos das questões habitacionais da população brasileira, principalmente entre as famílias de baixa renda do país, fornecendo assim a inclusão social. Tem como principais componentes: Integração Urbana de Assentamentos Precários, a urbanização, regularização fundiária e inserção de assentamentos precários, a provisão da habitação e a integração da política de habitação à política de desenvolvimento urbano. (BRASIL, 2004, p.29).

Coerente com a Constituição Federal de 1988, que considera a habitação um direito do cidadão, com o Estatuto da Cidade (2004), que estabelece a função social da propriedade e com as diretrizes do atual governo, que preconiza a inclusão

social, a gestão participativa e democrática, a Política Nacional de Habitação (2004) visa promover as condições de acesso à moradia digna a todos os segmentos da população, especialmente o de baixa renda, contribuindo, assim, para a inclusão social.

Neste sentido, segundo a Secretaria Nacional de Habitação (2004):

A elaboração e implementação da Política obedecem a princípios e diretrizes que têm como principal meta garantir à população, especialmente a de baixa renda, o acesso à habitação digna, e considera fundamental para atingir seus objetivos a integração entre a política habitacional e a Política Nacional de Desenvolvimento Urbano.

É uma tentativa de recuperar o processo de planejamento do setor habitacional e para isso se utiliza de princípios, diretrizes e objetivos que têm como meta principal “promover as condições de acesso à moradia digna, urbanizada e integrada à cidade, a todos os segmentos da população e, em especial, para a população de baixa renda”. (BRASIL, 2004, p.13).

Enquanto seus objetivos específicos identificam-se:

universalizar o acesso à moradia digna em um prazo a ser definido no Plano Nacional de Habitação, levando-se em conta a disponibilidade de recursos existentes no sistema, a capacidade operacional do setor produtivo e da construção, e dos agentes envolvidos na implementação da PNH; 2) promover a urbanização, regularização e inserção dos assentamentos precários à cidade; 3) fortalecer o papel do Estado na gestão da Política e na regulação dos agentes privados; 4) tornar a questão habitacional uma prioridade nacional, integrando, articulando e mobilizando os diferentes níveis de governo e fontes, objetivando potencializar a capacidade de investimentos com vistas a viabilizar recursos para sustentabilidade da PNH; 5) democratizar o acesso à terra urbanizada e ao mercado secundário de imóveis; 6) ampliar a produtividade e melhorar a qualidade na produção habitacional; e 7) incentivar a geração de empregos e renda dinamizando a economia, apoiando-se na capacidade que a indústria da construção apresenta em mobilizar mão-de-obra, utilizar insumos nacionais sem a necessidade de importação de materiais e equipamentos e contribuir com parcela significativa do Produto Interno Bruto (PIB) (BRASIL, 2004a, p. 31)

Citando brevemente, tem como princípios:

- 1- O direito à moradia, enquanto um direito humano, individual e coletivo, previsto na Declaração Universal dos Direitos Humanos e na Constituição Brasileira de 1988;
- 2- Moradia digna como direito e vetor de inclusão social garantindo padrão mínimo de habitabilidade, infraestrutura, saneamento ambiental, mobilidade, transporte coletivo, equipamentos, serviços urbanos e sociais;
- 3- Função social da propriedade urbana;

- 4- Questão habitacional como uma política de Estado;
- 5- Gestão democrática e participação à política urbana de modo integrado com as demais políticas sociais e ambientais. (BRASIL, 2004, p.30)

Além dos princípios, se tem como diretrizes da política de habitação, o que se caracteriza por:

- a) Garantia do princípio da função social da propriedade; b) Promoção do atendimento à população de baixa renda; c) Promoção e apoio às intervenções urbanas articuladas territorialmente; d) Estímulo aos processos participativos locais; e) Articulação coordenada e articulada dos entes federativos; f) Atuação integrada com as demais políticas ambientais e sociais; g) Definição de parâmetros técnicos e operacionais mínimos de intervenção urbana; h) Estímulo ao desenvolvimento de alternativas regionais (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2010, p. 36).

Assim, é reconhecido que para se intervir na questão da habitação, deve-se contar com a “participação de todos os agentes públicos e privados, da sociedade organizada, dos setores técnicos e acadêmicos na formulação e implementação da Política Nacional de Habitação”. (BRASIL, 2004a, p.31).

Descreve, além disso, a concepção de desenvolvimento urbano integrado:

A Política de Habitação se inscreve dentro da concepção de desenvolvimento urbano integrado, no qual a habitação não se restringe a casa, incorpora o direito à infra-estrutura, saneamento ambiental, mobilidade e transporte coletivo, equipamentos e serviços urbanos e sociais, buscando garantir direito à cidade (BRASIL, 2004, p.12).

Durante o período do governo Lula (2003-2011), houve a criação do Ministério das Cidades, responsável pela política de desenvolvimento urbano, o qual é integrado por: “Secretaria Nacional de Habitação, a Secretaria Nacional de Programas Urbanos, a Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental e a Secretaria Nacional de Transporte e Mobilidade Urbana” (BRASIL, 2004a, p. 12). O que contribuiu em 2004 para a criação da Política Nacional de Habitação (PNH) aprovado pelo conselho das cidades, propondo a criação do Sistema Nacional de Habitação (SNH). Portanto, a PNH tem como objetivo diminuir o problema habitacional no país, por meio da elaboração de planos habitacionais nacional, estaduais e municipais, dimensionando o déficit habitacional, buscando viabilizar a elevação dos recursos destinados à produção habitacional de baixa renda para a população brasileira. Neste contexto, a Política de Habitação transforma-se parte da concepção de

desenvolvimento urbano integrado, no qual “a habitação não se restringe a casa, incorpora o direito à infraestrutura, saneamento ambiental, mobilidade e transporte coletivo, equipamentos e serviços urbanos e sociais, buscando garantir direito à cidade”. (BRASIL, 2004a, p. 12).

Em janeiro de 2007, o governo federal lançou o Programa de Aceleração do Crescimento(PAC), com o objetivo de promover o crescimento econômico, através de uma série de obras e investimentos em infraestrutura, em áreas como saneamento, habitação, transporte, energia e recursos hídricos, entre outros. O setor habitacional foi contemplado entre as grandes linhas - investimento em infraestrutura e estímulo ao crédito e ao financiamento - com ações baseadas em três eixos: infraestrutura logística, energética, social e urbana. Em 2008, dentro do PAC Habitação, o governo federal lança o Programa Minha Casa Minha Vida que pretendeu viabilizar o acesso a um milhão de moradias para famílias com renda de até 10 salários mínimos (reduzindo o déficit habitacional) e colocou a habitação de interesse social na agenda do País. (PAZ e TABOADA, 2010).

A Constituição Federal de 1988 redefiniu a estrutura administrativa, distribuindo as competências entre os entes federados, destacando-se primeiro que os Municípios foram alçados à categoria de ente federado pelo art. 18 da Constituição Federal de 1988, inovação esta que foi chamada de “descentralização administrativa”, oportunidade em que passaram a ter responsabilidades em diversas áreas, como educação, saúde, agricultura e de maneira muito direta nas questões relativas ao urbanismo.

O Estatuto da Cidade regulamenta uma série de instrumentos jurídicos e urbanísticos, reafirmando o papel central do Plano Diretor que é uma lei municipal elaborada pela prefeitura com a participação da Câmara Municipal e da sociedade civil que visa estabelecer e organizar o crescimento, o funcionamento, o planejamento territorial da cidade e orientar as prioridades de investimentos a urbanização e a legalização dos assentamentos, o combate à especulação imobiliária, uma distribuição mais justa dos serviços públicos, a recuperação para a coletividade da valorização imobiliária, soluções planejadas e articuladas para os problemas das cidades e a participação da população na formulação e execução das políticas públicas.

O Plano Diretor é um instrumento fundamental para o planejamento das cidades, definindo a política de desenvolvimento e expansão urbana, buscando a

proteção dos recursos naturais, em defesa do bem-estar da população, e mesmo as cidades que não possuem a obrigação legal podem desde já começar a planejar as ações a serem desenvolvidas em prol do desenvolvimento organizado.

As cidades que se desenvolvem sem um planejamento adequado acabam por ter consequências graves, como a falta de saneamento básico que pode provocar doenças, enchentes, alto custo de manutenção dos serviços públicos como coleta de lixo e abastecimento de água, dentre outros problemas, como o processo de favelização e aumento da criminalidade.

O direito à moradia é tratado como um direito social sendo encontrado no rol dos direitos e garantias fundamentais. Desta maneira, é evidente que para o mesmo ser concretizado, é imprescindível uma atuação do Estado, por meio de políticas públicas, onde devem ser adotados programas eficientes e grandes esforços políticos que visem sua efetivação, principalmente em respeito aos cidadãos menos favorecidos.

A política social de habitação se estrutura com a regulamentação de suas cidades através do Plano Diretor gerenciado pelas prefeituras visando sempre a melhoria dos seus cidadãos.

Coerente com a Constituição Federal, que considera a habitação um direito do cidadão, com o Estatuto da Cidade, que estabelece a função social da propriedade e com as diretrizes do atual governo, que preconiza a inclusão social, a gestão participativa e democrática, a Política Nacional de Habitação visa promover as condições de acesso à moradia digna a todos os segmentos da população, especialmente o de baixa renda, contribuindo, assim, para a inclusão social.

Nessa perspectiva, a Política Nacional da Habitação tem como componentes principais a Integração Urbana de Assentamentos Precários, a urbanização, regularização fundiária e inserção de assentamentos precários, a provisão da habitação e a integração da política de habitação à política de desenvolvimento urbano, que definem as linhas mestras de sua atuação.

A elaboração e implementação da Política Nacional da Habitação obedecem a princípios e diretrizes que têm como principal meta garantir à população, especialmente a de baixa renda, o acesso à habitação digna, e considera fundamental para atingir seus objetivos a integração entre a política habitacional e a política nacional de desenvolvimento urbano.

Entende-se que as políticas públicas habitacionais devem estar voltadas para a promoção do direito social à moradia, entendido como inseparável da promoção do direito à cidade. A implementação de políticas públicas habitacionais se dá através de uma atuação estatal múltipla, dada a existência de diversos órgãos que desenvolvem, ou deveriam desenvolver, atividades voltadas para esse fim.

As políticas públicas habitacionais proporcionam e regulam certa produção formalizada de ambiente construído destinado à moradia. Relacionando a política habitacional com o Serviço Social, podemos referir que este busca desburocratizar o processo de implantação desta política. Busca avaliar, correlacionar e interpretar as populações usuárias, para que desta forma possa subsidiar a análise das informações das demandas que vão surgindo.

Os Assistentes Sociais são profissionais comprometidos nas lutas sociais e no aumento e acesso aos direitos civis, políticos e sociais, a habitação, vira uma área carecida da ação desse profissional originada da enorme demanda da sociedade em ter acesso à moradia digna com estabelecida na Constituição Federal.

3 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA POLÍTICA DE HABITAÇÃO

Neste capítulo será feita a discussão sobre o trabalho do assistente social na Política de Habitação de Interesse Social, buscando mostrar os avanços e os desafios no cotidiano profissional, como o processo de formação e informação.

3.1 A PARTICIPAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NA VIABILIZAÇÃO DO DIREITO A HABITAÇÃO

O Serviço Social enquanto profissão regulamentada pela Lei 8.662 de 1993 transforma os profissionais deste campo capazes de agir em diferentes instituições com a intenção de interceder junto aos conjuntos de problemas existentes e atenuar as expressões da questão social localizadas no espaço profissional.

São expressões da questão social, a falta, as más condições de moradia, a aglomeração das cidades, o crescimento desordenado dos bairros e o surgimento das favelas que estabelecem relação com a habitação, assim sendo um espaço de atuação do Assistente Social.

O Assistente Social no campo habitacional tem responsabilidades próprias, uma delas é possibilitar a cidadania dos usuários dessa política. A moradia de qualidade não é somente o acesso a casa, e sim o acesso ao saneamento básico, mobilidade urbana, sustentabilidade e responsabilidade ambiental.

Conforme Santo et al., o Serviço Social começou a ser inserido na habitação em 1996, recebendo o cargo de técnico social, habilitados a trabalhar com profissionais da habitação. Entendendo que

a habitação se constitui no problema social para a força de trabalho no contexto da super exploração que tem caracterizado o desenvolvimento do capitalismo no Brasil, coma retirada do salário do valor respondente por uma habitação que abrigue o trabalhador e sua família, obrigando-o a lançar mão de estratégias variadas, e, sobretudo precárias para se reproduzir como força de trabalho, e o que representa, interesse para a reprodução e ampliação do capital. (SILVA, 1989, p. 34).

Para atender a finalidade proposta deve-se disponibilizar a população, através de programas habitacionais, a nível Municipal, Estadual e Federal, como o Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), uma moradia digna, em que esta é compreendida como:

Aquela localizada em terra urbanizada, com situação de propriedade regular, provida de redes de infraestrutura (transporte coletivo, água, esgoto, luz, coleta de lixo, telefone, pavimentação, dentre outros), servida por equipamentos sociais como: escolas, postos de saúde, praças, apoio na segurança pública, etc., que apresente instalações sanitárias adequadas, condições mínimas de conforto e habitabilidade [...] (NALIN, 2013, p. 62).

Na área habitacional cabe ao profissional assistente social olhar com atenção para a função social da instituição em que está inserido e mais especificamente, a função social da habitação, bem como para as demandas institucionais originadas pela questão social, analisando-as a fim de detectar as demandas sócio profissionais da viabilização e efetivação dos direitos e o acesso dos usuários às informações necessárias para a resolução de suas demandas.

O relacionamento do serviço social no campo da habitação é de atenuar a desigualdade social por meio do planejamento, execução e acompanhamento de programas e projetos habitacionais. “Trabalhamos, portanto, na distribuição dos direitos de cidadania, como facilitadores do exercício destes direitos que o Estado tem feito questão de complicar e de mostrar como favores” (ESTEVIÃO, 2006).

O assistente social na habitação faz com que os usuários comecem a se notar como sujeitos de cidadania, que desfruta de direitos e de políticas habitacionais. O Código de Ética do Assistente Social regulamentado em 1993 dá o horizonte da profissão. É uma alegação de comprometimento profissional na garantia dos direitos sociais aos usuários, bem como garantias trabalhistas a estes profissionais que precisam se envolver com uma luta política da profissão, a procura de um desempenho profissional conduzido pelas normas estabelecidas no Código que proporcione a melhoria da qualidade de vida dos usuários. No caso habitacional o assistente social tenta garantir, não somente a casa, mas, também, a estrutura necessária para a moradia e mobilidade do usuário e sua família. O Código de Ética

nos indica um rumo ético-político, um horizonte para o exercício profissional. O desafio é a materialização dos princípios éticos na cotidianidade do trabalho, evitando que se transformem em indicativos abstratos, deslocados do processo social. Afirma, como valor ético central, o compromisso com a parceria inseparável, a liberdade. Implica a autonomia, emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais, o que tem repercussões efetivas nas formas de realização do trabalho profissional e nos rumos a ele impressos. (IAMAMOTO, 2008, p. 77)

Não pode ser vista como um favor ou que não considere as necessidades do usuário a garantia de moradia, pois a ação do profissional do Serviço Social deve estar regulada na autonomia e aumento dos direitos dos cidadãos. Caso o direito à moradia for considerado como uma caridade, favor ou outra noção próxima, a ação não está adotando o Código de Ética da Profissão, e nem a instrumentalidade requerida em uma atuação profissional. Assim,

o Serviço Social como profissão interventiva e investigativa apropria-se de instrumentos que compõem a prática do cotidiano de trabalho do assistente social, que foram utilizados no processo de trabalho, sendo estes o instrumental utilizado: as entrevistas com os usuários utilizando formulários e entrevistas dirigidas individuais e/ou grupais para conhecer as demandas enfrentadas criando alternativas de enfrentamento, visita domiciliar, avaliações do agir profissional praticada pelos usuários do trabalho e pelos elaboradores dos projetos. (CUNHA, 2010, p. 141).

De acordo com o Código de Ética do Assistente Social em seu Art. 5, alínea b, refere a relação com os usuários, onde é dever do assistente social “garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades”.

Garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos/as usuários/as, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos/as profissionais, resguardados os princípios deste Código [...] (BARROCO, 2012, p.172)

Nesse sentido, o profissional precisa se orientar nas diversas situações que irá se encontrar no dia-a-dia profissional pela concepção que regula o projeto ético-político do Serviço Social, tendo como parâmetro a defesa da liberdade, dos direitos humanos, da cidadania, e de modo consequente, a rejeição de qualquer prática abusiva, preconceituosa e discriminatória.

O projeto ético-político da profissão prevê princípios éticos que incluem a democratização do acesso à informação, a participação da população usuária dos serviços institucionais e o fortalecimento da democracia e da luta pela garantia de direitos. Portanto, a luta pela democratização da informação tem uma relação cotidiana com o assistente social.

Existem novos desafios para o enfrentamento da questão social na contemporaneidade e pensar sobre eles é refletir também os desafios da ação do serviço social, compreendendo que o assistente social é o profissional que trabalha

com as mais diferentes expressões da questão social, aclarando à população seus direitos sociais e os meios de ter acesso.

Os profissionais devem estar qualificados, levando em consideração as novas normas, novos instrumentos, sem perder a dimensão ético-político da profissão, para que os usuários possam ter um apoio desse acesso às políticas e programas habitacionais. Igualmente,

a instrumentalidade para o Serviço Social não é somente um conjunto de técnicas, mas sim, o uso constantes de instrumentos que se faz necessário ao cotidiano de profissional, sendo assim, é por meio desses instrumentos que os assistentes sociais modificam, alteram e até mesmo transformam a realidade social. (GUERRA, 2000, p. 54).

É de suma importância o papel do assistente social na área habitacional, pois é através desse profissional que o usuário conseguirá expor a demanda e suas necessidades para com a política habitacional. O papel do assistente social é de intermediário dos interesses dos usuários de baixa renda que carecem de moradia, apresentando aos mesmos, que as políticas habitacionais podem acolher as suas necessidades.

Maricato (2002) afirma que o clientelismo e a relação de favor ocupam o lugar da relação baseada em direitos. Essa cultura clientelista, ou seja, do direito que é confundido com favor, infelizmente persiste e impede a concretização de uma política pública nos municípios, portanto, essa característica que se faz presente nos organismos públicos e prejudica a realização de qualquer trabalho.

Como em qualquer área de atuação, o profissional em serviço social na habitação deve garantir o acesso aos direitos e atenuar as expressões da questão social, na procura da equidade e da cidadania plena. Entretanto, para isto ele deve está atualizado profissionalmente para saber utilizar de forma correta seus instrumentos de trabalho, como as políticas e programas habitacionais, sem esquecer-se do compromisso ético político da profissão.

O assistente social busca criar meios de participação para que as necessidades das populações possam ser encaminhadas, intervindo na implementação de programas e projetos nas cidades. Desta forma, o trabalho realizado junto aos Programas Habitacionais tem se constituído de importância fundamental para garantir o acesso de famílias de baixa renda à moradia.

Os trabalhos locais começam com a divulgação ampla dos projetos sociais voltados para essa área, quando o município de atuação do profissional carece de um programa habitacional, cabe ao assistente social propor um projeto ao gestor municipal. Uma vez tendo o projeto, cabe ao assistente social a proceder com o cadastro das pessoas de acordo com as condicionalidades do programa, a partir daí e de maneira contínua a realização de reuniões periódicas com os usuários contemplados, recolher documentos, investigar a veracidade das condicionalidades, esclarecer sobre a importância da casa própria e que a mesma não pode ser vendida. De outro modo cabe ainda, o acompanhamento da construção das casas, junto ao gestor municipal e com todos os envolvidos na construção, bem como os órgãos responsáveis pela rede de saneamento básico, água e energia elétrica. Após esse processo de construção e entrega das moradias aos beneficiários, segue o acompanhamento para a formação comunitária, diminuição da violência, frequência escolar, limpeza, conservação do local e emancipação dos usuários envolvidos.

O trabalho técnico social estabelecido pelo (a) assistente social, através de uma política de habitação do estado, oferece a possibilidade de uma parcela significativa da população tenha, não somente o acesso a uma moradia, mas que se envolvam com outras condições inerentes ao exercício da cidadania. O enfoque na condição de gênero, em destaque à mulher chefe de família, tem contribuído para a superação das ideias criadas e impostas pelo patriarcalismo da sociedade, ao atribuir a mulher o dever de apenas cuidar da moradia e dos afazeres domésticos.

Portanto, o exercício profissional do assistente social perante política habitacional volta-se a ações contributivas nos processos de mobilização, estimulando a participação e o controle social sobre as ações públicas, buscando o acesso à habitação e o atendimento aos direitos dos cidadãos.

3.2 FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO: ELEMENTOS DE DEBATE DO ASSISTENTE SOCIAL

As considerações sobre o processo de formação profissional não podem ocorrer separadas da conjuntura universitária onde se organiza, e nem do sentido, propósitos e princípios educacionais que a originam. No que lhe diz respeito, a educação tem que ser refletida dentro do contexto social, econômico e político no qual

se encontra inserida, pois não é isenta às influências do mesmo e, ao mesmo tempo tem um papel de contribuição na revelação e transformação da realidade.

O processo educativo traz em seu bojo elementos contraditórios que, se trabalhados com clareza propiciarão o desocultamento de aspectos essenciais e internos à mesma e, conseqüentemente, o seu desvelamento e a sua compreensão, com vistas ao processo de transformação social, constituindo-se em um dos seus determinantes. A responsabilidade social e política da ação educativa é a participação dos educandos, através de sua práxis, na realidade histórica (FREIRE, 1981).

O processo de formação é auxiliar indispensável para que o aluno se auto revele enquanto pessoa, enquanto ser social e político, desvelando, conhecendo e engajando-se na realidade. Tem pessoal relação com a reflexão e ação, com o desenvolvimento da consciência crítica e com o contexto social onde vivencia suas experiências diariamente junto a outras pessoas.

A formação profissional acontece quando se proporciona ao aluno, além dos fundamentos teóricos, metodológicos, ideológicos e filosóficos da profissão, a vivência de um convívio entre colegas e professores, onde há a identificação recíproca de que são indivíduos que se relacionam e que devem ser respeitados e valorizados em suas expectativas, ideias, valores e concepções.

Quando se tem a consideração recíproca entre sujeitos que se relacionam em um contexto que, no caso, é o ensino do Serviço Social, e com finalidade da formação profissional, a postura de educador e educados estará orientada para a busca comum do saber, na qual não existem donos do saber e nem ignorantes absolutos, mas pessoas em busca de conhecimento.

No caso de o futuro assistente social participar efetivamente do seu processo formativo, este será motivador e cooperativo, levando ao autoconhecimento, ao autogoverno e a auto realização. A consequência dessa ação participativa no processo de ensino-aprendizagem com certeza será a de alunos transformados em assistentes sociais que, em suas referentes práticas profissionais, serão capazes de iniciar uma relação legítima e participativa com a população, grupos e indivíduos, reconhecendo-os como pessoas e sujeitos da ação transformadora de situações por elas problematizadas, aliado a uma ação crítica, reflexiva e construtiva da realidade contemporânea, marcada pela exclusão social, miséria, pobreza e desigualdade social.

A ação educativa do assistente social está localizada em campos de mediações estabelecidos, em que se transforma provável a apreensão da razão, muitas vezes escondidas sob os fatos sociais, permitindo o desvelamento dos complexos sociais por meio da cultura. Uma das formas de manifestação do papel de educador político do assistente social pode-se dar no sentido da inquietação feita por meio do pensamento, a partir de mediações, em que provoca o papel ativo da consciência do sujeito social na construção e transformação da realidade, atentando sempre às diversas formas de resistência e enfrentamento.

Nas bases do pensamento crítico-dialético do Serviço Social, tem-se que tanto as ações materiais como as ações de cunho sociopolítico estão ligadas à reprodução material e social da força de trabalho. O Serviço Social e a educação constituem-se como mediações necessárias para a construção de uma sociedade emancipada (ARRECHEA, 2013, p. 18).

Instrumentos de direção à conscientização, possibilitadores de crítica e encaminhamento das situações vivenciadas, feitas por meio da intervenção do papel de educador político do assistente social, colaboram para a construção de uma sociedade emancipada. A função pedagógica exercida pelo Serviço Social está ligada à formação da cultura dos indivíduos envolvidos em que símbolos, sistemas de significações, práticas e produções materiais influenciam ideologias, modos de pensar e agir e comportamentos.

A ação educativa do Serviço Social é parte integrante do processo no enfrentamento das relações sociais, o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais, aprovado em 15 de março de 1993, orienta o caráter educativo da profissão. O estímulo à participação política para a ampliação e consolidação da cidadania, à liberdade, à autonomia e à emancipação são princípios que devem nortear as ações educativas da profissão. Miotto (2009) aponta dois pilares que dão sustentação a esses princípios: a socialização de informações e o processo reflexivo.

O direito à informação é um direito civil, político e social, fundamental ao desenvolvimento da cidadania. A questão da socialização das informações é de grande importância, no alcance em que a população em geral não tem acesso a informações básicas, como, por exemplo, o conhecimento dos seus direitos previstos na Constituição e dos procedimentos necessários para acesso a eles. A partir do momento em que o sujeito tem acesso a informações desse tipo, há o fortalecimento de suas possibilidades de inclusão e de mudança de realidade.

O que se ressalta nesse processo é a importância da socialização de informações como facilitadora da garantia do direito. Para isso, se pode utilizar o conhecimento e a linguagem como instrumentos de trabalho.

O processo de reflexão está ligado à formação da capacidade crítica dos sujeitos. Paulo Freire (1981), destaca o processo da conscientização, em que há ação-reflexão sobre o mundo com vistas à transformação, e o da autonomia, em que os sujeitos tornam-se capazes de eleger seus próprios objetivos. De acordo com Faleiros (2011, p.63): O fortalecimento da autonomia implica o poder viver para si no controle das próprias forças, e de acordo com as próprias referências.

O processo reflexivo pode ser realizado por meio de ações facilitadoras por parte do assistente social, como apontar outras causas para os problemas, facilitar o contato com a rede dos sujeitos, entre outros.

Uma política de informação tem de respeitar os processos de criação, comunicação e transmissão e uso da informação, como também o de continuação. Para elaboração de uma política de informação devem-se levar em conta quatro princípios na sua elaboração: o acesso universal; o livre acesso às redes de informação, a igualdade de oportunidades para todos os cidadãos e o respeito pela diversidade cultural e linguística na criação de conteúdo.

A utilização de políticas de informação na área da assistência social, na atualidade, constitui-se em instrumento de trabalho indispensável para possibilitar a gestão de ações e resultados, no campo das intervenções sociais. Informação como meio de proporcionar o exercício da assistência social concebe uma mudança de perspectiva da própria inclusão social, dada à importância da transmissão e da democratização da informação. Representa também, um desenvolvimento da atuação do assistente social como um instrumento de implantação de políticas sociais efetivas e contínuas, diferentemente do assistencialista do passado, que não gerava resultados para o futuro.

A Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei do Acesso à Informação, simboliza um marco histórico, pois pela primeira vez se reconhece o direito que todos os atores sociais possuem de acessar a informação produzida ou guardada pelos órgãos ou entidades públicas, por pessoas físicas ou jurídicas a eles relacionadas. Proporciona ao cidadão a oportunidade alcançar um maior controle das informações públicas, e dessa maneira, poder participar nos processos de decisão com convicção, exigir uma ação ou omissão do Estado, tomar decisões cotidianas,

combater a corrupção através do monitoramento da atuação do Estado e promover a eficiência.

A Lei de Acesso à Informação é um direito de todos diante a constituição brasileira. Isso é significativo para a sociedade, do qual tem direito de saber as atuações dos governos e do poder público, seja por controle social, seja por transparência na gestão do governo, ou até mesmo para impedir possíveis corrupções no governo.

O acesso à informação leva à diversos benefícios. Para alcança-los é indispensável criar políticas públicas que possibilitem a autonomia das pessoas no sentido da busca pelo acesso à informação. A população pode desempenhar sua cidadania e consolidar sua democracia quando inserida nessa cultura, apesar disso, nem sempre consegue, pois, várias vezes, encontra-se com dificuldades para acessar a informação desejada, ou até mesmo não deseja a informação, o que é um direito seu.

A população deve entender que a informação é um bem público e um direito garantido na Constituição, o que Abramo observa: “[...] a sociedade civil ainda não começou também a exercer bem esse direito que ela tem à informação” (BRASIL, 2013).

Segundo Kenia Figueiredo(2013), a comunicação pública é um elemento central para o Estado democrático, pois ocupa na comunicação da sociedade um lugar privilegiado ligado aos papéis de regulação, de proteção ou de antecipação do serviço público.

O direito à informação é uma liberdade democrática e condição para uma autônoma e igualitária participação dos indivíduos. A comunicação pública trabalha na lógica da informação como meio de construção da cidadania e pressupõe uma interlocução ativa com o receptor. Trata-se, portanto, de um processo que se instaura por meio de agentes entre o Estado, o governo e a sociedade, e que se propõe a ser um espaço privilegiado de negociação entre os interesses das diversas instâncias de poder constitutivas da vida pública social. Como se percebe, a luta pela comunicação pública tem uma relação muito estreita com o Serviço Social por estar permeada do mesmo espírito do Código de Ética e da Lei que regulamenta a profissão, bem como do projeto ético-político (FIGUEIREDO, 2013, p.3).

Se faz presente o Serviço Social onde com a necessitada ação do profissional da área, o assistente social, com suas qualificações, formações e

informações adequadas, principalmente no que diz respeito à deficiência auditiva, compreendendo e discernindo a atenção ao deficiente auditivo, poderá intervir e interferir respaldado pela legislação e políticas públicas, além de mostrar e demonstrar sua capacidade tanto pessoal, como familiar quanto social de ser um cidadão com as mesmas habilidades que os chamados ouvintes, desde que a eles sejam dadas as oportunidades e os instrumentos mínimos necessários para tal, pois o cidadão com deficiência é sujeito de direitos e responsabilidades sociais tanto quanto os demais cidadãos.

Ao deficiente auditivo, devem ser concedidas as mesmas oportunidades de participação social, segundo suas capacidades de desempenho, sem discriminações, pois o processo de inclusão social deve excluir serviços especializados de atendimento a essa pessoa, enquanto forem necessários, pelo contrário, os serviços devem ser aperfeiçoados para prestar atendimento cada vez melhor, funcionando como facilitadores de um processo saudável de inclusão os auxiliando para a superação de desafios alcançando cada vez mais conquistas. É cabível conhecer os principais anseios da referida minoria, é imprescindível que se reflita a necessidade de inclusão no Brasil e para isso requer esforços do estado e da sociedade na luta pelo preconceito para com a pessoa deficiente.

4 A VIVÊNCIA DE ESTÁGIO NA HABITAÇÃO

Este capítulo tem por objetivo apresentar uma breve caracterização da Superintendência de Habitação, pois, sendo este o local em que foram realizados os Estágios Supervisionados em Serviço Social I e II, no período de Agosto de 2016 à Julho 2017. Apresenta os aspectos legais para a realização dos estágios, seguido da proposta de intervenção, representado pelo projeto “Libras...” implementado com os servidores da Superintendência. Em seguida, evidencia os desafios e possibilidades para o assistente social na política de habitação, a partir deste espaço sócio-ocupacional em que realiza seu trabalho.

4.1 SUPERINTENDÊNCIA DE HABITAÇÃO

O estágio desenvolveu-se na Superintendência de Habitação – SUPHAB da Prefeitura Municipal de Santa Maria. Atinente ao organograma o quadro de funcionários/colaboradores está organizado entre cargos de confiança, indicados por partidos políticos, servidores públicos municipais, nomeados através de concurso público e estagiários curriculares ou extracurriculares, os quais participaram do processo do programa bolsa – estágio, realizado em parceria com o CIEE.

Sobre o histórico do espaço sociocupacional, posteriormente a 2010 criou-se a Superintendência de Monitoramento e Controle de Obras - SMCO, responsável por abordar todas as demandas do Programa de Aceleração do Crescimento – PAC, as obras nas quais estavam sendo executadas de infraestrutura, como as pavimentações, já havia iniciado a construção do primeiro loteamento do programa, o Cipriano da Rocha com 543 casas, e o loteamento Lorenzi com 64 unidades habitacionais. Conquanto, ao lado da SMCO, havia a Secretaria de Habitação e Regularização Fundiária – SHRF, a qual era incumbida por tratar das demais questões pertencentes a regularização fundiária e programas habitacionais.

Neste interim a SHRF atuava com dois programas de cunho social objetivando garantir o direito a moradia, entre eles; o Programa de Arrendamento Parcial- PAR e o Programa Minha Casa Minha Vida. Cabe aferir quanto ao PAR que a SHRF atuou superficialmente com este programa, sendo ele realmente efetivando por inúmeras imobiliárias do município em parceria com a Caixa Econômica Federal. Atinente ao Programa Minha Casa Minha vida, foi o período no qual a Prefeitura

também em parceria com a Caixa Econômica Federal executou o primeiro loteamento chamado Zilda Arns com 500 unidades habitacionais.

E desde fevereiro do corrente ano, a SHRF deixou de ser secretaria perdendo significativamente sua autonomia e atrelou-se a Casa Civil, tornando a Superintendência de Habitação e Regularização Fundiária.

O público alvo corresponde a população municipal acometida pelas expressões da questão social evidenciadas no campo habitacional, como por exemplo, famílias que moram em áreas de risco ou desabrigadas, mulheres responsáveis pela família, e/ou de que façam parte pessoas com deficiência ou doenças, e/ou famílias compostas por filhos menores de 18 anos e também aquelas contempladas com o Programa Bolsa Família. Esse é o público alvo evidenciado visto que são os critérios municipais segundo o artigo primeiro do Decreto Executivo nº 48 de 21 de maio de 2013.

Em conformidade com o exposto anteriormente, segundo a Lei Municipal Nº 5309, de 13 de maio de 2010, tem por objetivo principal a proposição e execução de políticas públicas municipais relativas à habitação com foco na de interesse social, bem como erradicar a ocupação em áreas de risco, áreas de preservação permanente e áreas insalubres do município.

Pertencente as principais atividades executadas na Superintendência de Habitação são evidenciados três programas; o Programa de Aceleração de Crescimento (PAC), o Programa “Minha Casa Minha Vida” (MCMV) e o Programa “Morada Feliz”, que delibera sobre questões atinentes à habitação e regularização fundiária.

O PAC, conforme informações no site do Ministério do Planejamento, criado em 2007, promoveu a retomada do planejamento e execução de grandes obras de infraestrutura social, urbana, logística e energética do país, contribuindo para o seu desenvolvimento acelerado e sustentável. Em Santa Maria o programa engloba obras de habitação, como os loteamentos Cipriano da Rocha, Vila Ecologia e Lorenzi, e de infraestrutura, com a pavimentação de vias nos bairros KM-2 e KM-3, já está finalizado, não irá ter mais unidades habitacionais.

O MCMV é a maior iniciativa de acesso à casa própria já criada no Brasil. O programa prevê diversas formas de atendimento às famílias que necessitam de moradia, considerando a localização do imóvel – na cidade e no campo, renda familiar e valor da unidade habitacional. Além disso, contribui para geração de emprego e

renda aos trabalhadores da construção civil. É um programa do Governo Federal que busca facilitar a conquista da casa própria para as famílias de baixa renda. A Prefeitura Municipal de Santa Maria, por meio da Superintendência de Habitação, executou a Faixa I deste programa. A forma de seleção dos candidatos é através de sorteio, mediante inscrição apta, devendo o candidato preencher no mínimo um dos seis critérios existentes no programa para que possa concorrer.

Conforme Portaria Nº 595, de 18 de dezembro de 2013 que dispõe sobre os parâmetros de priorização e sobre o processo de seleção dos beneficiários do Programa Minha Casa, Minha Vida, são considerados critérios nacionais de priorização, conforme o disposto na Lei 11.977, de 7 de julho de 2009: famílias residentes em áreas de risco ou insalubres ou que tenham sido desabrigadas, famílias com mulheres responsáveis pela unidade familiar, e famílias de que façam parte pessoas com deficiência. E segundo o Decreto Executivo Nº 048, de 21 de maio de 2013 que estabelece critérios municipais adicionais de seleção dos beneficiários do Programa Habitacional Minha Casa, Minha Vida e das outras providências, conforme Portaria nº 610, de 26 de Dezembro de 2011, do Ministério das Cidades, são eles: famílias constituídas por filhos menores de 18 (dezoito) anos, famílias constituídas por 3 (três) ou mais filhos menores de 18 (dezoito) anos, e titular deve ser responsável familiar beneficiário no Programa Bolsa Família. Atualmente o MCMV está sem previsão de novas unidades habitacionais.

Atualmente a demanda mais efetiva é a regularização fundiária, onde tem como principal finalidade regularizar a situação imobiliária do município e viabilizar a organização urbanística da cidade, nas quais as regiões com regularizações em andamento são: Diácono João Luiz Pozzobon, Canaã, Pantaleão (Quadras 1,2,3 e 4), Santa Brígida, Brasília, Salgado Filho, Cerro Azul, Nossa Senhora do Trabalho, Linha Velha da Fronteira, Linha Velha de Poa, Esperança, Lorenzi e Ecologia.

4.2 O PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CAMPO DE ESTÁGIO

As demandas de habitação, que foram observadas durante o estágio, relacionam-se, a falta de moradia, a necessidade de regularização dos lotes, recursos materiais para melhoria dos imóveis. Mas, vai muito, além disso, pois os usuários que

chegam até a instituição trazem consigo inúmeras expressões da questão social como analfabetismo e/ou baixa escolaridade, pobreza, desemprego, violência, não acesso a equipamentos sociais básicos, entre outros, demonstrando não só importância, como também a necessidade do assistente social estar inserido nesse contexto. Em suma esse profissional está qualificado a desenvolver um olhar mais atento às múltiplas faces que essas expressões apresentam, portanto,

Acompanhar, atualizar e explicar as particularidades da questão social é um desafio aos Assistentes sociais que encontram-se em contato direto e cotidiano com as questões da saúde pública, da criança e do adolescente, da terceira idade, da violência, da habitação, da educação, etc., acompanhando as diferentes maneiras como essas questões são experimentadas pelos sujeitos (IAMAMOTO, 2000, p.40).

As expressões da questão social, que demonstram a crescente desigualdade social, devem despertar no profissional do Serviço Social seu compromisso ético de orientar/encaminhar aos direitos, porém não só nas questões relativas ao déficit habitacional, mas também a outros direitos que possibilitem ao cidadão às informações e sua efetivação.

O Serviço Social sempre esteve presente na área da habitação do município, mesmo não havendo uma secretaria específica com este tema até 2010. Dando continuidade, tanto na SMCO quanto na SHRF, como já foi exposto anteriormente, entre outros técnicos já havia o serviço social, atuando com três assistentes sociais, sendo duas lotadas na SMCO e uma na SHRF. A partir de 2013 mudou a configuração/gestão institucional, unificando estes dois espaços, ou seja, a SMCO foi englobada na SHRF.

Uma das profissionais é responsável pelos atendimentos, visitas domiciliares e demais atividades e a outra profissional pela fiscalização dos Trabalhos Sociais no MCMV. Quanto ao Minha Casa Minha Vida, a atuação do social já vem toda pré definida, segundo a Portaria^o 21, de 22 de janeiro de 2014 onde aprova o manual de Instruções do Trabalho Social nos Programas e Ações do Ministério das Cidades, uma empresa adapta e executa, a assistente social apenas fiscaliza pra ver se estão fazendo o que devem fazer. Quanto a regularização ela tem feito as vistorias junto com mais dois colegas, pra ver quem mora, ela não fiscaliza, não elabora nem faz gestão deste processo, os três fazem exatamente o mesmo trabalho, mas deve-

se ter assistente social junto, quando acontecer em mais regiões, todos da Superintendência irão participar.

O papel do Serviço Social na instituição desenvolve-se além do burocrático, e tem por finalidade orientar, encaminhar e buscar a garantia do direito à habitação de qualidade aos usuários. Também se responsabiliza dentro do possível com a resolução de demandas decorrentes da situação habitacional apresentada, tem, de certo modo, o papel de mediar as principais críticas dos usuários e as possibilidades de solução de acordo com a legislação vigente e os serviços disponíveis na instituição.

O Serviço Social no interior da divisão social e técnica do trabalho, percebe a ponderação que o desenvolvimento das forças produtivas exerce sobre a funcionalidade da profissão e recupera as políticas sociais, não apenas enquanto espaço de inserção do assistente social, mas, sobretudo, enquanto determinação, ordenamento, prescrição das formas de intervenção profissional. (GUERRA, 2011, p. 17)

Ou seja, autonomia perante o agir profissional desta categoria, a importância de manter-se com uma postura propositiva em meio a tantas divergências e dificuldades diárias, principalmente em um espaço público, onde os recursos são escassos e as demandas diversas. Bem como pode-se pontuar a importância deste profissional estar bem, e manter-se atualizado visando compreender melhor o entorno onde está inserido, seguindo assim os princípios fundamentais do Serviço Social, como por exemplo o posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática, já que a equidade e a justiça social devem ser componentes cotidianos da atuação do assistente social.

Conforme os diários de campo de estágio os instrumentos são essenciais no exercício técnico, considerando que norteiam a ação, porém o agir não se reduz aos instrumentos, mas também na capacidade do profissional ao utilizar os mesmos. A instrumentalidade pode ser considerada uma propriedade adquirida pela profissão, a partir do momento que seus objetivos são concretizados. Ao pensar por tais instrumentos o assistente social leva em consideração suas condições objetivas de trabalho, a sua finalidade profissional e sua ação bem como a da instituição.

Por isso para a escolha dos instrumentos a serem aplicados, leva-se em consideração o melhor para o atendimento da população usuária e melhor eficácia no desempenho das atividades. A observação é uma ferramenta importante em

circunstâncias de decisão onde o assistente social precisa ter segurança, fixando-se nos propósitos almejados. Outra estratégia de enfrentamento é pertinente ao plantão social, o qual é realizado com a intenção de identificar as demandas da população beneficiária ou não beneficiária dos projetos habitacionais, sendo uma oportunidade para as famílias de expressarem suas preocupações em âmbitos variados, como por exemplo, familiar, profissional.

É possível verificar que um dos instrumentais operativos mais utilizados durante esse processo é a observação, que na definição clássica, é o uso dos sentidos humanos para o conhecimento da realidade, mas não um uso simples dos sentidos, e sim, um uso que tem por objetivo produzir um conhecimento sobre a realidade. O assistente social ao estabelecer uma interação, estabelece uma relação social com outro ser humano, que possui expectativas quanto às intervenções que serão realizadas, assim além de observador o profissional é observado.

Atendendo à solicitação da Superintendência de Habitação e sendo uma demanda do serviço, a assistente social tem de efetuar visitas domiciliares aos usuários cadastrados no sistema da Prefeitura, visando averiguar a situação social, econômica e habitacional dos mesmos. A visita domiciliar é um instrumento técnico-metodológico que é utilizada na prática da profissão, pois promove a aproximação do profissional com a realidade do usuário. A visita domiciliar é um instrumento técnico-operativo que Amaro (2003, p. 13) define como “uma prática profissional, investigativa ou de atendimento, realizada por um ou mais profissionais, junto ao indivíduo em seu próprio meio social ou familiar.” (DIÁRIO DE CAMPO 8)

A visita domiciliar não apresenta atitude formal, assim o usuário mostra com facilidade suas vulnerabilidades e a assistente social pode interceder com mais êxito, informando e orientando os meios que o usuário possa desconhecer para acessar os seus direitos. O profissional que realizar a visita domiciliar precisa tomá-la como técnica, porém em algumas profissões esse instrumental é obrigatório e em outras não, exigindo comprometimento e interesse, pois se trata de uma metodologia que possui vantagens e desvantagens que devem ser consideradas. A formação do assistente social em relação à instrumentalização técnico-metodológica, e principalmente à visita domiciliar, é de fundamental importância, pois com a visita o profissional pode conduzir ou não o usuário a acessar os seus direitos. (DIÁRIO DE CAMPO 8)

Durante os atendimentos e visitas domiciliares que foi possível observar o quanto é essencial o acesso a informação, e quanto isso é importante para a formação do usuário, como por exemplo em dois casos em que as usuárias tinham sido abusadas sexualmente e a assistente social além do cadastro no sistema, forneceu várias informações para a procura da rede de serviços.

Em relação aos atendimentos realizados na SMH, são individuais e a assistente social visa identificar as particularidades em cada um, objetivando realizar os encaminhamentos necessários referentes as outras secretarias ou serviços, dado que as demandas não são alusivas a área de habitação, geralmente são em outras, como saúde, educação. Estas são algumas das atividades desenvolvidas no espaço em que estou inserida.

Na hora de usar os instrumentos e as técnicas e fazer seus aperfeiçoamentos os assistentes sociais por meio de sua instrumentalidade conseguem atender aos interesses da população usuária dos serviços, ao interesses da profissão, aos interesses da instituição bem como seus interesses profissionais revelando-se um profissional equipado de compromisso e responsabilidade que tem em seu código de ética profissional.

Outro instrumental utilizado é a escuta sensível, que é transmitir segurança, é valorizar o modo como o usuário vê tudo que está ao seu redor. A escuta sensível envolve sensibilidade e a capacidade de percepção por parte do profissional.

O profissional necessita desprender-se de si e voltar-se para o usuário e tentar ver com os olhos dele, tentar sentir com os sentimentos dele. É tentar saber como o usuário se sente diante de tudo o que está lhe acontecendo. É estar disposto a conhecer e entender a experiência de vida do usuário do serviço. É buscar compreender o significado do problema para a pessoa e esclarecer suas dúvidas.

É com a escuta sensível que temos a chance de ouvir com respeito, dando oportunidade ao usuário de se sentir digno de estar ali recebendo o atendimento. A base de um trabalho com sensibilidade não está nas literaturas, mas no conhecer a população com quem vamos trabalhar, suas condições e capacidades, mas isto somente é possível com o desprendimento de preconceitos e juízos preconcebidos. A sensibilidade vai nos possibilitar de entrar no íntimo das famílias, pois estas quando bem atendidas e acolhidas se mostram confiantes no trabalho que for feito e com isso abrem suas vidas a novas possibilidades, nos oferecendo a oportunidade de conhecê-las.

A visita domiciliar possibilita a aproximação do cotidiano dos usuários pelos profissionais que utilizam este instrumento, os quais podem observar as interações familiares e a rede social em que aquele está inserido, o que favorece o entendimento do indivíduo em todos os aspectos. Na realização da visita domiciliar a intenção era averiguar a conjuntura familiar, considerando a possibilidade de um encaminhamento a uma unidade habitacional.

A assistente social em seu processo de trabalho possui alguns instrumentos para a efetivação de suas atividades, cada instrumento é utilizado conforme as situações apresentadas no seu cotidiano.

A experiência é fundamental no decorrer no processo de aprendizagem acadêmico, contribuindo para aprofundar meus conhecimentos existentes e realizar descobertas vinculando as atividades práticas com o conhecimento em sala de aula. Desenvolvendo também propositivamente a criticidade, e outras consequências positivas que a experiência pode trazer.

A função social da habitação se dá à medida que a moradia proporciona segurança, bem estar e qualidade de vida adequada a seus moradores, aliada às possibilidades de sociabilidade e convivência com o entorno, cumprindo as regras estabelecidas no Plano Diretor da cidade, que é baseado no Estatuto das Cidades.

4.3 O PROJETO DE INTERVENÇÃO: LIBRAS E A INCLUSÃO SOCIAL NOS ESPAÇOS PÚBLICOS

A importância do projeto abrangeu dois eixos, um deles referente à necessidade dos deficientes auditivos efetivamente sentirem-se autônomos e inseridos socialmente e o outro, tange a respeito da sociedade identificar essa demanda e contribuir neste processo de inclusão social. Pontuando ainda, os sinais de libras são instrumentos fundamentais para o desenvolvimento e integração dos portadores de deficiência auditiva na coletividade.

A inclusão social traz no seu cerne a nivelção de oportunidades, a recíproca interação de pessoas com e sem deficiência e o pleno acesso aos recursos da comunidade na sua totalidade. Uma sociedade inclusiva tem o compromisso com as minorias e não apenas com as pessoas portadoras de deficiência. A inclusão social é uma medida de ordem econômica, uma vez que o portador de deficiência e outras

minorias tornam-se cidadãos produtivos, participantes, conscientes de seus direitos e deveres, diminuindo os custos sociais. Lutar a favor da inclusão social deve ser responsabilidade de cada um e de todos coletivamente.

Desta maneira, significamos sobre libras ser a língua brasileira de sinais, a partir da língua em libras é possível observar a riqueza de conhecimento contida na aprendizagem do surdo e constatar a dificuldade que encontram na comunicação e linguística. Portanto a libras é o instrumento fundamental para o desenvolvimento e inserção do portador de deficiência auditiva na sociedade.

Nesse sentido é vista a inevitabilidade da inserção dos portadores de deficiência auditiva e surdos na comunidade, pois mesmo com garantias legais, é notável a falta de acessibilidade, de tradutores-intérpretes, de legenda, de símbolos favorecendo a interação e a comunicação. Sendo imprescindível mais comprometimento em todas as esferas de governo, respectivo ao direito das pessoas surdas, à participação plena e autônoma na sociedade.

Identifica-se sobre os processos de trabalho, onde estão incorporados os profissionais do Serviço Social, atualmente passam por modificações devido a mudanças sucedidas tanto na esfera da produção, como no Estado, surgindo novas condições sociais, as quais estabelecem novas formas de enfrentamento da questão social.

O campo de atuação privilegiado do Serviço Social circunscreve-se em torno da viabilização de direitos sociais, expressos principalmente nas políticas sociais, programas institucionais e benefícios [...] (PAIVA, 2006).

A imprescindibilidade de criar e desenvolver o projeto decorreu de experiências observadas na rotina da Superintendência de Habitação, onde o contribuinte/usuário não conseguiu ou teve dificuldade de comunicar-se, pois o funcionário/atendente não tinha conhecimento básico de linguagem de sinais, e quando acontecem esses casos, é chamado o único servidor que tem noção da linguagem na Prefeitura, porém caso esse servidor estiver ocupado é preciso esperar. Sendo assim, o público alvo foram os servidores da Prefeitura Municipal de Santa Maria, mais especificamente atuantes na Superintendência de Habitação, os quais atendem aos usuários.

O objetivo geral do projeto foi proporcionar a criação de um espaço de inclusão social na Secretaria de Habitação e Regularização Fundiária, amenizando as

dificuldades e limitações enfrentadas pelos usuários portadores de deficiência auditiva. E os objetivos específicos foram: Qualificar os funcionários Secretaria de Habitação e Regularização Fundiária para melhor desempenharem suas tarefas ao atenderem o público, expandir e/ou adquirir os conhecimentos referentes à língua de libras, ampliar o conceito de cidadania, respeito à equidade e ao portador de deficiência auditiva e a cartilha sobre os serviços oferecidos aos usuários, destinada a Superintendência de Habitação.

As pessoas surdas ao longo da história foram, e ainda são tratadas como deficientes não tendo capacidade de realizar muitas atividades, inclusive sendo privados de terem os direitos mínimos de cidadãos respeitados, conseqüentes da inexistência de uma comunicação oral, ou seja, não fazendo parte da cultura da sociedade ouvinte.

Hoje em dia a sociedade ainda não reconhece os surdos como um povo étnico, com cultura e língua próprias, contexto responsável por desencadear múltiplos preconceitos, discriminações e, barreiras ao desenvolvimento e participação dessas pessoas na vida social

O surdo precisa sentir-se usando o que de melhor a pessoa tem, sua possibilidade de se relacionar e comunicar. Inclusão social é incluir a libras como forma de comunicação da pessoa surda/muda.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988 que de fato os direitos das pessoas com deficiência começaram a ser efetivados. Estabelece o direito à igualdade, proteção e integração de todas as pessoas, sem qualquer tipo de discriminação

Nesse sentido é vista a inevitabilidade da inserção dos portadores de deficiência auditiva na comunidade, pois mesmo com garantias legais, é notável a falta de acessibilidade, de tradutores-intérpretes, de legenda, de símbolos favorecendo a interação e a comunicação. Sendo imprescindível mais comprometimento em todas as esferas de governo, respectivo ao direito das pessoas surdas, à participação plena e autônoma na sociedade

Identifica-se sobre os processos de trabalho, onde estão incorporados os profissionais do Serviço Social, atualmente passam por modificações devido a mudanças sucedidas tanto na esfera da produção, como no Estado, surgindo novas condições sociais, as quais estabelecem novas formas de enfrentamento da questão social.

O surdo possui uma cultura, a qual ainda não é muito conhecida e, enfrenta desrespeito na sociedade de maioria ouvinte. Segundo Barroco (2006) a diversidade cultural é existente na realidade social sendo “elemento constitutivo do gênero humano e afirmação de suas peculiaridades naturais e sócio-culturais”.

O Código de Ética Profissional, instituído pela Resolução do CFESS nº 77 273/93, de 13 de março de 1993, documento basilar da prática profissional, que institui entre outros deveres do/a assistente social “desempenhar suas atividades profissionais, com eficiência e responsabilidade, observando a legislação em vigor”.

O projeto teve enquanto base os princípios expostos acima, respaldando sua relevância referente ao surdo/mudo. É possível constatar, os problemas enfrentados pelos surdos na sociedade, em suas particularidades, podem ser considerados enquanto expressões da questão social, sendo, portanto, passível de intervenção do Serviço Social.

O projeto ocorreu durante os meses de março até julho do ano de 2017. Para o seu desenvolvimento foi realizada uma abordagem com os profissionais da Superintendência de Habitação elucidando a importância da temática escolhida e fomentando sua adesão as práticas idealizadas. As atividades foram realizadas no local de trabalho dos funcionários, visando também expandir e ou adquirir os conhecimentos referentes à língua de libras, estabelecendo a ampliação tangente ao conceito de cidadania, respeito à equidade e ao portador de deficiência auditiva.

Primeiramente foi planejada a criação e a confecção da cartilha destinada a Superintendência de Habitação com as informações básicas referente ao processo de cadastramento em libras juntamente com profissionais interpretes de linguagem de sinais porém não foi possível a efetivação dessa cartilha em virtude de que foram feitos vários contatos e nenhum retorno.

Como aconteceram imprevistos, foi realizada uma conversa com os servidores da Superintendência no auditório da instituição, onde foi apresentado o projeto Libras e a inclusão nos espaços públicos, ao invés da cartilha foi elaborado um vídeo com as informações em libras através do aplicativo VLibras, que é o resultado de uma parceria entre o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão por meio da Secretaria de Tecnologia da Informação e a Universidade Federal da Paraíba, o qual consiste em um conjunto de ferramentas computacionais de código aberto, responsável por traduzir conteúdos digitais para LIBRAS, tornando computadores, dispositivos móveis e plataformas web acessíveis. Além disso foi

preparado e entregue um panfleto, como segue em anexo, com o alfabeto e números em LIBRAS mais os links de aplicativos para auxiliar os servidores.

A apresentação do projeto teve a participação de nove funcionários/colaboradores, entre cargos de confiança, indicados por partidos políticos, servidores públicos municipais, nomeados através de concurso público.

Por meio do questionário de avaliação respondido pelos participantes, o projeto foi bem recebido, quanto às perguntas do questionário, sobre a avaliação da iniciativa em realizar o projeto, 8 participantes avaliaram como ótimo e 1 como bom, acerca da avaliação sobre o tema apresentado, 7 avaliaram como ótimo e 2 como bom, referente a forma de apresentação do tema desenvolvido, 4 responderam ótimo, 4 bom e 1 regular, a respeito dos recursos utilizados (panfleto, vídeo), 3 assinalaram ótimo e 6 bom, sobre o quanto acharia que a capacitação em Libras ajudaria na realização das atividades, 6 responderam que muito e 3 que pouco e em relação a quanto interesse teria se caso a instituição forneça a capacitação em Libras, 7 apontaram muito e 2 pouco.

Estimado como ótimo pela iniciativa e sobre o tema apresentado, pelas sugestões no questionário, foi uma oportunidade de todos refletirem na dificuldade que existe para a comunicação, que fica esquecida por não ser usual no dia-a-dia de trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os avanços na Política de Habitação, onde atualmente existe a possibilidade de muitas de pessoas conseguirem sua casa própria por meio de financiamentos com descontos subsidiados pelo governo federal, que aumentam à medida que a renda familiar diminui e ainda efetivamente tem preferência famílias que se encontrem em situação de vulnerabilidade social.

Ressalta-se o ação fundamental do trabalho do serviço social e do profissional assistente social contribuindo nas práticas interdisciplinares colaborando para o acesso a informação, este profissional precisa ter uma visão crítica, propositiva e transformadora, pois pode potencializar aos usuários acreditar em si e buscar seus direitos. O que move este profissional é transformar a cidade realmente de utilidade pública, reiterando a prevalência dos direitos e instrumentalizando os sujeitos de sua ação para que possibilitem, coletivamente, as transformações necessárias para que a cidade cumpra sua função social.

Admite-se a possibilidade de diminuir distâncias existentes entre as políticas públicas e a realidade que os usuários vivenciam, através da democratização de informações, bem como a participação e fiscalização da sociedade na garantia dos direitos já garantidos em lei.

A partir da experiência de estágio pode-se acompanhar na prática como se dá a execução da política habitacional no município, visualizando assim os maiores desafios implicados nesta, como a não absorção de toda a demanda por habitação, já que a oferta é menor que a procura, e esta ainda deve respeitar os critérios pré-estabelecidos pelo Governo Federal e Municipal para seleção dos beneficiários, incluído o limite de renda, titular responsável pela família beneficiário no Programa Minha Casa Minha Vida, família constituída por 3 (três) ou mais filhos menores de 18 (dezoito) anos.

O estágio supervisionado proporcionou uma aprendizagem de qualidade, através das supervisões acadêmica e de campo, regulado nas dimensões ético-políticas, teórico-metodológicas e técnico-operativas, assinalada no código de ética profissional garantindo a qualidade do futuro exercício profissional como consequência desta vinculação entre teoria e prática.

Os assistentes sociais, enquanto profissionais comprometidos ética e politicamente não devem se restringir às abordagens que tratam as necessidades

sociais como problemas e responsabilidades individuais e grupais, é preciso trabalhar em benefício da crescente responsabilização do Estado pela implementação das políticas sociais. É importante os profissionais estarem atentos às reivindicações dos usuários para que façam as mediações e intervenções adequadas às suas realidades e serem profissionais qualificados para efetivação e garantia de direitos.

O Serviço Social precisa ter um direcionamento ético-político comprometido com a classe trabalhadora. Sendo assim, o estágio, a partir das Diretrizes Curriculares de 1996, passou a ser parte integrante do processo de formação profissional, que com seu doze princípios firma a integração entre estágio, supervisão acadêmica e supervisão de campo.

A formação em Serviço Social ganha elementos próprios, que fazem do estágio momentos de dúvidas, questionamentos e incertezas. Lewgoy (2010) contempla que não há para o Serviço Social um método próprio de atuação, da realização do exercício profissional, estes dependem de variáveis, o que reflete diretamente na realização do estágio, e o choque com essa realidade torna na maioria das vezes frustrante, desmotivante e até decepcionante o primeiro contato do acadêmico com a realidade prática profissional.

Ao desenvolver sua prática, o profissional do Serviço Social se depara com vários desafios e, remetendo ao seu processo de formação, acredita-se ser possível reconhecer os fatores implícitos de sua herança sócio-histórica, que influenciam diretamente no desenvolvimento de sua atuação na atual conjuntura (MARTINELLI, 2012). O estágio é um campo de conhecimento fértil na formação de um profissional reflexivo predisposto a mudanças, um profissional, questionador, pesquisador que reflete permanentemente em sua ação, a relação entre teoria e prática.

Determinar o Assistente Social na frente da luta em defesa da pessoa com necessidade especial, que se faz presente em suas demandas, possibilitando com ela a capacitação e a profissionalização de métodos de atendimento em que se possibilitem a contribuição e a colaboração de todos na construção de um país melhor e mais justo. Observa-se, para tanto, que uma sociedade jamais será considerada justa enquanto houver a inclusão de minorias aos espaços sociais, na comunicação, ao acesso a informação, a qual tal pessoa possui o direito, constantemente negado. O Serviço Social possuindo ferramentas teóricas, práticas e metodológicas deve usá-las para promover a inclusão de todos e a diminuição de preconceitos, dando

oportunidades aos portadores de necessidades especiais de si sentirem incluídos, respeitados e aceitos em meio a esta sociedade.

REFERÊNCIAS

ANDI - Agência de Notícias dos Direitos da Infância. **Acesso à informação e controle social das políticas públicas**; Brasília, DF: ANDI; Artigo 19, 2009. Disponível em: <<http://www.andi.org.br/politicas-de-comunicacao/publicacao/aceso-a-informacao-e-controle-social-das-politicas-publicas>> Acesso em: 17 de junho de 2017.

ARRECHA, F. **A atualidade de Paulo Freire no Serviço Social do Coletivo da Cidade: uma análise da atuação profissional em seu caráter educativo**. Brasília, 2013. Disponível em: <http://bdm.unb.br/bitstream/10483/4923/1/2013_FernandaArrechea.pdf> Acesso em: 22 de setembro de 2017

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Acesso à Informação Pública: Uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Disponível em: <<http://www.acesoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/cartilhaacesoainformacao.pdf>> Acesso em: 18 de junho de 2017.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm> Acesso em: 31 de maio de 2017.

_____. **Programas Habitacionais**. União Nacional por Moradia Popular. Disponível em: http://www.unmp.org.br/index.php?option=com_content&view=section&id=16&Itemid=98/ . Acesso em: 15 outubro 2017.

_____. **Política Nacional de Habitação**. Disponível em: <<http://www.cidades.gov.br/images/stories/ArquivosSNH/ArquivosPDF/4PoliticaNacionalHabitacao.pdf>> Acesso em: 30 de maio de 017.

_____. Portal Brasil. **Balço da Lei de acesso à informação é positivo**. Publicado em 13 nov. 2013. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/governo/2013/11/balanco-positivo-da-lei-de-aceso-a-informacao-e-positivo>> Acesso em 17 de junho de 2017.

_____. **Lei Nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm> Acesso em: 17 de junho de 2017

_____. **Lei Nº 8.662, de 7 de Junho de 1993**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8662.htm> Acesso em: 17 de junho de 2017

BARROCO, M.L.S; TERRA, S.H. **Código de ética do Assistente Social, Comentado**. Conselho Federal de Serviço Social (organizador). São Paulo: Cortez, 2012.

BOLFE, S. A. RUBIN, G. R. **O desenvolvimento da habitação social no Brasil.** Ciência e Natura, Santa Maria, v. 36 n. 2 mai-ago. 2014, p. 201–213. Revista do Centro de Ciências Naturais e Exatas – UFSM. Disponível em: <http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/cienciaenatura/article/download/11637/pdf>. Acesso em: 14 outubro 2017.

BONDUKI, N. G. **Origens da habitação social no Brasil.** São Paulo. Disponível em: <http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/1223377539C9uKS3pp5Cc74XT8.pdf>. Acesso em: 14 outubro 2017.

_____. **Política habitacional e inclusão social no Brasil: revisão histórica e novas perspectivas no governo Lula.** Revista eletrônica de Arquitetura e urbanismo, nº 1. 2008. Disponível em: http://www.usjt.br/arq.urb/numero_01/artigo_05_180908.pdf. Acesso em: 14 outubro 2017.

BOTEGA, L. R. **De Vargas a Collor: urbanização e política habitacional no Brasil.** Espaço Plural. Ano VIII. N 17. 2º semestre 2007. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/espacoplural/article/download/1619/1308>. Acesso em: 15 outubro 2017.

CABRAL, A.V.F.; LOPES, A..J.F. **A contribuição da Comunicação como espaço interdisciplinar na afirmação cidadã do trabalho do Assistente Social.** Disponível em: http://www.compos.org.br/biblioteca/adilsonjardson_compos2015_final_2751.pdf Acesso em 16 de junho de 2017.

CAIXA ECONOMICA FEDERAL. **Cartilha do crédito imobiliário.** Disponível em: https://www.caixa.gov.br/Downloads/habitacao-documentos-gerais/Cartilha_Credito_Imobiliario.pdf Acesso em: 06 de outubro de 2017.

CASTELLS, M. **A questão urbana.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000.

COSTA, S. F. **A relação educador-educando e o processo de formação profissional do assistente social.** Disponível em: http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v7n1_frosard.htm Acesso em: 22 de setembro de 2017.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE MUNICÍPIO. **Política Nacional de Habitação: O atual cenário das políticas do setor habitacional e suas implicações para os Municípios brasileiros.** Disponível em: http://portal.cnm.org.br/sites/6700/6745/cenario_politicas_habitacionais.pdf. Acesso em: 13 outubro 2017.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139423por.pdf> Acesso dia 15 de junho de 2017.

DUMONT, T. V. R. **Uma análise da política urbana e habitacional no Brasil – A construção de uma ilusão**. Revista dos Discentes do Programa de Pós Graduação em Sociologia da UFSCar. Vol. 03. Nº 1. Jan/jun. 2014. P. 23-44. Disponível em: https://revistaaskesis.files.wordpress.com/2014/07/03_dossie_askesis2014_tiadodumont.pdf. Acesso em: 12 outubro 2017.

ESTEVIÃO, A.M.R. **O que é serviço social**. 6. ed. São Paulo: Brasiliense, 2006.

FALEIROS, V. de P. **Estratégias em serviço social**. 10. ed. São Paulo, SP: Cortez, 2011.

_____. **Natureza e desenvolvimento das políticas sociais no Brasil**. In: Capacitação em Serviço Social, módulo 03 – Políticas Sociais. Brasília: UNB. 2000.

FERREIRA, E.G. A.; SANTOS, E.S.; MACHADO, M.N. **Políticas de informação no Brasil: A Lei de Acesso à Informação em foco**. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/1616> > Acesso em: 18 de junho de 2017.

FIGUEIREDO, K. A. **Serviço Social, linguagem e comunicação pública: desafios na contemporaneidade** Revista Conexão Geraes, nº 3, 2º semestre de 2013.

FREIRE, P. **Educação como pratica de liberdade** .12. ed. Rio de Janeiro. 1981

GONÇALVES, F. R. **Direitos sociais: direito à moradia**. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XVI, n. 110, mar 2013. Disponível em:http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12892&revista_caderno=9. Acesso em: 12 outubro 2017.

HOLZ, S. y MONTEIRO, T. V. de A. **Política de habitação social e o direito a moradia no Brasil**. Diez años de cambios en el Mundo, en la Geografía y en las Ciencias Sociales, 1999-2008. Actas del X Coloquio Internacional de Geocrítica, Universidad de Barcelona, 26-30 de mayo de 2008. <http://www.ub.es/geocrit/xcol/158.htm>. Acesso em: 14 outubro 2017.

IAMAMOTO, M.V. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 3. ed. - São Paulo, Cortez, 2000.

IBGE.**Censo Demográfico 2010**. Cidades@. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/v4> Acesso em: 15 de setembro de 2017.

MAEDA, R. de S. **Análise da política pública habitacional no Brasil, a partir da obra A Estrutura das Revoluções Científicas, de Thomas S. Kuhn, no regime militar, governo FHC e Lula**. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XVI, n. 111, abr 2013. Disponível em: <http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=13118&revista_caderno=24>. Acesso em 12 outubro 2017.

MARICATO, E. **Brasil, cidades: alternativas para a crise urbana**. Petrópolis: Vozes, 2002.

_____. **Reabilitação de centros urbanos e habitação social.** Brasil, cidades: Alternativas para a crise urbana. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

MIOTO, R. C. T. **Orientação e acompanhamento social a indivíduos, grupos e famílias.** In: Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Unidade V: Atribuições privativas e competências profissionais do Assistente Social. CFESS/ABEPSS: Brasília, 2009, p.497-512. Disponível em: < <http://docplayer.com.br/8119261-Orientacao-e-acompanhamento-de-individuos-grupos-e-familias.html> > Acesso em: 21 de setembro de 2017.

MOREIRA, C. F. LEME, Alessandro André. **Direito à moradia: políticas públicas nos governos FHC e Lula.** Horizonte Científico. Vol. 5. Nº 1. Julho 2011. Disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/horizontecientifico/article/view/12224>. Acesso em: 14 outubro 2017.

MOTTA, L. D. **A questão da habitação no Brasil: Políticas Públicas, conflitos urbanos e o direito à cidade.** Disponível em: http://conflitosambientaismg.lcc.ufmg.br/wp-content/uploads/2014/04/TAMC-MOTTA_Luana_-_A_questao_da_habitacao_no_Brasil.pdf. Acesso em: 13 outubro 2017.

NALIN, N.M. **O trabalho do assistente social na política de habitação de interesse social: o direito à moradia em debate.** 2013. Tese (Doutorado em Serviço Social). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul: Porto Alegre, 2013. Disponível em: <<<http://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/5552/1/000452191-Texto%2BCompleto-0.pdf>>. Acesso em: 30 de maio de 2017.

NOGUEIRA, J.S. **Políticas Públicas de Habitação no Brasil: Uma análise do Programa de Urbanização e Regularização de Assentamentos Precários no Município de Santo Antonio de Jesus/BA.** Disponível em: <http://www.adventista.edu.br/_imagens/pos_graduacao/files/ARTIGO%20TCC%20-%20JOILMA%20SAMPAIO%20NOGUEIRA.pdf > Acesso em : 5 de agosto de 2017

NOAL, E. B.; JANCZURA, R. **A política nacional de habitação e oferta de moradias.** Textos & Contextos, Porto Alegre, v. 10, nº 1, p. 157-169, jan/jul. 2011. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/7257/6431>. Acesso em: 22 setembro 2017.

PAZ, R.D.O, TABOADA, K.J. **Curso a distância, trabalho social em programas e projetos de habitação de interesse social.** Brasília, Ministério das Cidades, 2010.

SANTA MARIA. **Lei Municipal Nº 5659**, de 26 de junho de 2012. Institui a Política Municipal de Habitação de Interesse Social e dá outras providências. Disponível em:<<https://leismunicipais.com.br/a/rs/s/santa-maria/lei-ordinaria/2012/565/5659/lei-ordinaria-n-5659-2012-institui-a-politica-municipal-de-habitacao-de-interesse-social-e-da-outras-providencias>>. Acesso em: 30 de maio de 2017.

SANTO et al. **A atuação do assistente social na habitação sob a ótica dos novos espaços sócio ocupacional.** Cadernos de Graduação - Ciências Humanas e Sociais Unit, Aracaju v. 1 n.2 p. 137-146 Março. 2014

APÊNDICES

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO

Prezado(a),

Conto com a sua gentileza para preencher o questionário abaixo, o que tomará apenas alguns minutos do seu tempo.

1. Qual a sua avaliação sobre a iniciativa em realizar este projeto?
()Ótimo ()Bom ()Regular ()Ruim
2. Qual a sua avaliação sobre o tema apresentado?
()Ótimo ()Bom ()Regular ()Ruim
3. Como você avalia a forma de apresentação do tema desenvolvido:
()Ótimo ()Bom ()Regular ()Ruim
4. Qual a sua avaliação sobre os recursos utilizados? (audiovisual, panfleto)
()Ótimo ()Bom ()Regular ()Ruim
5. Quanto você acha que a capacitação em Libras vai ajudar na realização de suas atividades?
() Muito () Pouco () Muito pouco () Nada
6. Quanto interesse você teria caso a instituição forneça a capacitação em Libras?
() Muito () Pouco () Muito pouco () Nada

Sugestões:
