



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
CURSO: SERVIÇO SOCIAL

**PLANEJAMENTO E GESTÃO EM SERVIÇO SOCIAL: A ATUAÇÃO DO
ASSISTENTE SOCIAL NO PROGRAMA MESA BRASIL – SESC**

Camila Christine Pavão Borges

SANTA MARIA, RS, BRASIL

2015

CAMILA CHRISTINE PAVÃO BORGES

**PLANEJAMENTO E GESTÃO EM SERVIÇO SOCIAL: A ATUAÇÃO DO
ASSISTENTE SOCIAL NO PROGRAMA MESA BRASIL – SESC**

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

Orientadora: Prof^ª. Cássia Engres Mocelin

SANTA MARIA, RS, BRASIL

2015

CAMILA CHRISTINE PAVÃO BORGES
PLANEJAMENTO E GESTÃO EM SERVIÇO SOCIAL: A ATUAÇÃO DO
ASSISTENTE SOCIAL NO PROGRAMA MESA BRASIL – SESC

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

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Prof.^a Cássia Engres Mocelin

Examinadora: Prof.^a Eliana Cogoy

SANTA MARIA, 30 DE NOVEMBRO.

2015

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus, por ter me dado à oportunidade de chegar até aqui, e poder concluir este trabalho.

Aos meus queridos pais, Marta e Edson, por terem me acompanhado nessa jornada, por entenderem a minha ausência em diversos momentos, principalmente a minha mãe, que tenho como exemplo de pessoa e de vida que sempre batalhou para alcançar os seus objetivos, e que me inspirou para concretização desse sonho.

Aos meus irmãos, Marcos e Edson e minha irmã, Laura, que sempre estiveram presentes na minha vida e nesse momento especial.

Aos meus amigos, que souberam compreender os momentos difíceis de faculdade e que me deram forças para continuar.

Ao meu companheiro de todas as horas, Taislan, que sempre esteve presente nos momentos mais difíceis e soube ter compreensão.

Aos professores do Curso de Serviço Social, em especial ao Professor Fábio Gaviraghi, que foi meu supervisor de estágio I, pelos seus ensinamentos e carinho que teve durante as supervisões.

Aos colegas do curso pelo companheirismo e aprendizagem compartilhada.

A minha querida orientadora Cássia, que com muito carinho e dedicação me entusiasmou a escrever esse trabalho, estando sempre presente a cada página avançada, por sua competência e exemplo de profissional que será sempre lembrada.

A professora Eliana Cogoy, pela qual possuo muito carinho e admiração, por aceitar o convite para fazer parte de minha banca.

A minha supervisora de estágio, Elisangela Rodrigues, do SESC Santa Maria.

E a todos aqueles que contribuíram de alguma forma para que tudo isso fosse possível, meu muito obrigado!

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	08
2.O PLANEJAMENTO E GESTÃO SOCIAL: APROFUNDANDO CONHECIMENTOS	10
2.1. Planejamento em Serviço Social.....	10
2.2. Gestão em Serviço Social.....	16
3. PROCESSOS DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO PLANEJAMENTO E GESTÃO DE SERVIÇOS SOCIAIS	24
3.1 Processos de Trabalho do Assistente Social.....	24
3.2A instrumentalidade do Serviço Social: Mediações através do planejamento e gestão.....	28
4. SÍNTESE DA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO	34
4.1 O SESC Santa Maria.....	34
4.2 O Serviço Social no Programa Mesa Brasil.....	36
4.3 Projeto de Intervenção.....	44
4.4Produto e avaliação propositiva do processo de trabalho no estágio II.....	49
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	52
6. ANEXOS	54
7.APÊNDICE	59
8. REFERÊNCIAS	63

RESUMO

Trabalho de Conclusão de Curso

Curso de Serviço Social

Universidade Federal de Santa Maria

PLANEJAMENTO E GESTÃO EM SERVIÇO SOCIAL: A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO PROGRAMA MESA BRASIL – SESC

AUTORA: Camila Christine Pavão Borges

ORIENTADORA: Prof^ª. Mestre Cássia Engres Mocelin

Data e Local da Defesa: Santa Maria, 30 de Novembro de 2015.

O objetivo deste trabalho de conclusão de curso é fazer uma reflexão acerca do planejamento e da gestão social como mediadores da instrumentalidade e parte dos processos de trabalho dos assistentes sociais, propõe ainda apresentar a experiência de estágio curricular obrigatório em Serviço Social no Programa Mesa Brasil SESC realizado no segundo semestre de 2014 e no primeiro semestre de 2015, no qual foi elaborado o projeto de intervenção com o objetivo de auxiliar as instituições sociais eventuais cadastradas no Programa, no acesso à inscrição no Conselho Municipal de Assistência Social De Santa Maria, bem como apresentar a atuação do profissional do Serviço Social do SESC frente ao planejamento e a gestão de serviços, para que a população usuária tenha seus direitos garantidos. O encontro com o exercício profissional proporcionou reflexões entre teoria e intervenções práticas através de monitoramentos, ações educativas e o projeto de intervenção. Considerando as ações de planejamento e gestão desenvolvidas, foi possível proporcionar o tema deste trabalho e assim, apresentar qual a importância desses instrumentais no cotidiano dos assistentes sociais, como avaliação sugere-se a continuidade do trabalho.

Palavras - chave: Planejamento. Gestão. Serviço Social. Processos de Trabalho.

RESUMEN

PROYECTO FINAL CURSO SERVICIO SOCIAL

UNIVERSIDAD FEDERAL DE SANTA MARÍA

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN EN TRABAJO SOCIAL: EL PAPEL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL PROGRAMA MESA BRASIL - SESC

Autor: Camila Christine Pavão Borges

Asesor: Prof.^a. Cassia Engres Mocelin

Fecha y lugar de defensa: Santa María, 30 de noviembre de 2015.

El objetivo de este trabajo de finalización del curso, es hacer una reflexión acerca de la planificación y de la gestión social como intercesor de la mediación y parte de los procesos de trabajo de los asistentes sociales, propone aún presentar la experiencia del pasante curricular obligatorio en Servicio Social en el Programa Mesa Brasil SESC realizado en el segundo semestre de 2014 y en el primer semestre de 2015, en el cual fue elaborado el proyecto de intervención con el propósito de auxiliar las instituciones sociales eventuales cadastradas en el Programa, en el acceso a la inscripción, en el Consejo Municipal de Asistencia Social De Santa Maria, así como presentar la actuación del profesional de Servicio Social del SESC frente a la planificación y la gestión de servicios, para que la población usuaria tenga sus derechos garantizados. El encuentro con el ejercicio profesional proporcionó reflexiones entre teoría e intervenciones prácticas por medio de monitoreos, acciones educativas y el proyecto de intervención. Teniendo en cuenta la planificación de la acción y la gestión desarrollada, fue posible proporcionar el tema de este trabajo y por lo tanto presentar cuál es la importancia de estos instrumentos en los trabajadores sociales cotidianas, como la evaluación sugiere la continuidad de trabajo.

Palavras - llave: Planificación. Gestión. Servicio Social. Procesos de Trabajo.

1. INTRODUÇÃO

O Trabalho de Conclusão é uma exigência para a formação dos alunos em Serviço Social, conforme regulamento interno da Universidade Federal de Santa Maria, sendo assim, concebido como produto da síntese e expressão da totalidade da formação profissional e tem caráter obrigatório no curso de Serviço Social (UFSM, 2013).

Conforme as diretrizes da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social, o trabalho de conclusão de curso:

É uma exigência curricular para obtenção de diploma no curso de graduação em Serviço Social. Deve ser entendido como um momento de síntese e expressão da totalidade da formação profissional. É o trabalho no qual o aluno sistematiza o conhecimento resultante de um processo investigativo, originário de uma indagação teórica, preferencialmente gerada a partir da prática do estágio no decorrer do curso. Este processo de sistematização, quando resultar de experiência de estágio, deve apresentar os elementos do trabalho profissional em seus aspectos teórico-metodológico-operativos. Realiza-se dentro de padrões e exigências metodológicas e acadêmico-científicas. Portanto, o TCC se constitui numa monografia científica elaborada sob a orientação de um professor e avaliada por uma banca examinadora (ABEPSS, 1996, p.1).

Uma das finalidades do trabalho de Conclusão do Curso de Serviço Social é propor uma abordagem desafiadora nos acadêmicos, diante de determinadas situações vivenciadas no decorrer dos estágios, como o encontro com a prática profissional propriamente dita. Entretanto sua relevância está no fato de que planejar meios para capacitação dos profissionais pode contribuir consideravelmente com a melhoria dessa prática, especialmente quando se leva em consideração que o Serviço Social deve ser propositivo e criativo. Diante dessas inquietações, o tema escolhido surge devido à experiência de estágio curricular no Programa Mesa Brasil SESC, realizada no período de agosto de 2014 até julho de 2015, onde se observou que a prática profissional, se dá, através do planejamento e da gestão de serviços sociais, sendo estes instrumentais de grande importância para a prática profissional, tendo em vista que a gestão e o planejamento são processos de trabalho e atribuições do assistente social conforme a Lei de Regulamentação da Profissão nº 8662/93.

As transformações dos processos de trabalho e a rapidez com que surgem novos conhecimentos e informações exige uma atenção maior para aqueles que não

possuem orientação acerca de seus direitos, no sentido de que a gestão e o planejamento proporcionem um atendimento qualitativo por parte de gestores institucionais. Essa capacidade possibilita aos mesmos, qualidade e competência técnica na execução de suas atividades potencializando o desempenho individual e coletivo para o desenvolvimento humano, profissional e institucional.

O trabalho conclusivo do curso de Serviço Social propõe fazer uma reflexão acerca do planejamento e da gestão como instrumentos de trabalho dos profissionais dessa profissão, inseridos na dimensão técnica operativa, como processo permanente nas questões apresentadas na totalidade social, podendo assim expor limites e possibilidades para as demandas apresentadas. Vale lembrar que para realizar um planejamento em Serviço Social é importante que se inicie criando uma estratégia de ação, ou seja, é necessário que seja realizado um levantamento das demandas atuais e previstas do trabalho social, e após esse levantamento será possível chegar a uma definição das ações que favorecem uma melhor integração das atividades, programas e projetos.

Para isso, no primeiro capítulo terá a introdução, no segundo capítulo serão discutidos os conceitos de planejamento e gestão no Serviço Social, suas características históricas e o surgimento na área do Serviço Social.

No terceiro capítulo, será explanado sobre o processo de trabalho dos assistentes sociais no planejamento e na gestão de serviços sociais e a utilização desses instrumentais no cotidiano profissional.

No quarto capítulo será apresentada a síntese de experiência do estágio no Programa Mesa Brasil SESC, o projeto de intervenção e os resultados.

2. PLANEJAMENTO E GESTÃO NO SERVIÇO SOCIAL: APROFUNDANDO CONHECIMENTOS.

2.1 Planejamento em Serviço Social

O termo planejamento é muito comum na vida do ser humano, pois planejamos o que vamos vestir, o que vamos comer, onde vamos ir, etc. É um processo de reflexão que busca gerar transformações na realidade social no sentido de dar maior eficiência às atividades impostas no cotidiano. Giegold (1980, p.35), define o planejamento como “o processo pelo qual tentamos aumentar a probabilidade dos resultados futuros desejados, além e acima da probabilidade de que isso aconteça por acaso”.

Porém, foi somente no século XIX, que o planejamento passou a ser utilizado para atender as demandas e interesses das organizações e empresas, surgindo como um trabalho a ser executado pelos administradores, segundo Barbosa (1990,p.20):

É na teoria da administração que surge o planejamento como uma função do administrador, levado pela necessidade de dar maior atenção à empresa, quando a mesma não poderia ficar mais dependente de um só homem. Era preciso o talento especializado dos técnicos a fim de perquirir o futuro, de procurar antecipar-se ao mercado como um todo, ou de influenciá-lo. A tarefa de planejar pouco a pouco vai passando a ser do domínio de um número cada vez mais reduzido de homens a quem cabe decidir.

Conforme Baptista (2000, p.14), essa “sistematização foi algo que surgiu dos interesses e do empenho dos detentores do poder, os quais tinham em vista se instrumentalizar para o norteamento das ações nas situações com que trabalhavam”.

Sendo um processo intelectual que envolve a reflexão, a decisão, a previsão e participação, Baptista (2000, p.13) define que:

O planejamento refere-se, ao mesmo tempo, à seleção das atividades necessárias para atender questões determinadas e a otimização de seu inter-relacionamento, levando em conta os condicionantes impostos a cada caso (recursos, prazos e outros); diz respeito também, à decisão sobre os caminhos a serem percorridos pela ação e às providências necessárias à sua adoção, ao acompanhamento da execução, ao controle, à avaliação e a redefinição da ação.

Enquanto processo racional, o planejamento se organiza por operações complexas e interligadas, que, conforme (Ferreira 1965 *apud* Baptista, 2000, p.15) são as seguintes:

A) de reflexão, que diz respeito ao conhecimento de dados, à análise e estudo de alternativas, à superação e reconstrução de conceitos e técnicas de diversas disciplinas relacionadas com a explicação e quantificação dos fatos sociais, e outros; B) de decisão, que se refere à escolha de alternativas, à determinação de meios, à definição de prazos; C) de ação, que relaciona-se à execução das decisões. É o foco central do planejamento. Orienta-se por momentos que a antecedem e é subsidiada pelas escolhas efetivadas na operação anterior, quanto aos necessários processos de organização; D) de retomada de reflexão, que é a operação de crítica dos processos e dos efeitos da ação planejada, com vistas ao embasamento do planejamento de ações posteriores.

Nesse sentido considera-se o planejamento como um instrumento de trabalho se utilizado de forma adequada, pois assim visa garantir as bases necessárias para que as ações sejam efetivadas.

O planejamento é um instrumental essencial aos profissionais que efetivamente querem intervir. É uma metodologia de ação que pode ser manipulada para a manutenção ou transformação de um determinado estado: é uma metodologia científica para construir a realidade (Gandin, 1994, p.39).

O planejamento possui muitos conceitos. Segundo Gandin (2001, p.83) “é impossível enumerar todos os tipos e níveis de planejamento necessários à atividade humana, pois o homem está em constante transformação”.

O planejamento tradicional esteve sempre presente na atividade dos sujeitos, se caracterizando pelo método neutro e impessoal, articulando as relações entre pessoas e objetivos. Na história da profissão de Serviço Social aparece articulado aos planos de tratamento que de maneira restrita, visavam solucionar os problemas dos clientes. Consistia em utilizar fichas e prontuários estruturados de forma estática, não possibilitando o planejamento e o atendimento das demandas com qualidade.

No Brasil o planejamento emerge a partir do pós-guerra nos anos 50, com destaque no governo de Juscelino Kubitschek com resultados satisfatórios no Plano de Metas (1956-1961). Durante o período militar (1964-1985), diversos planos foram implementados e formulados, o que exigia um esforço maior quanto ao ato de planejar.

No início dos anos 70¹ houve a criação de um sistema de Planejamento Federal que gerou três fases do Plano Nacional de Desenvolvimento. O último plano aconteceu com a perda da legitimidade da ditadura militar.

A partir do planejamento tradicional é que vão surgir outros métodos de planejamento que se apresentam conforme Oliveira (2005, p.47) em linhas gerais por três tipos: estratégico, tático e operacional.

Planejamento estratégico é o processo administrativo que proporciona sustentação metodológica para estabelecer-se a melhor direção a ser seguida pela empresa, visando ao otimizado grau de interação com o ambiente e atuando de forma inovadora e diferenciada.

O planejamento tático tem por objetivo otimizar determinada área de resultado e não a empresa como um todo. Portanto, trabalha com decomposições dos objetivos, estratégias e políticas estabelecidos no planejamento estratégico.

O planejamento operacional pode ser considerado como a formalização, principalmente através de documentos escritos, das metodologias de desenvolvimento e implantação estabelecidas. Portanto, nesta situação tem-se basicamente, os planos de ação ou planos operacionais.

Diferentes são as formas de planejamento, envolvem programas, projetos, planos, conhecimento da realidade, avalia-se uma determinada situação e se planeja. O assistente social deve utilizar esse instrumento para poder realizar intervenções eficazes podendo desenvolver formas de trabalho e planos de ação através do planejamento estratégico.

O planejamento estratégico surge devido às transformações ocorridas nos processos de trabalho, onde a era industrial passou por um processo de evolução e com isso as relações de produção foram modificadas, a partir disso houve a necessidade de pensar estratégias para organizar a produção. Por volta dos anos 70 é que o planejamento estratégico aparece com a função de pensar o futuro com base em um sistema padronizado e que vincule os resultados.

Para Bryson (1988, p.5):

O planejamento estratégico é um esforço disciplinado que origina decisões fundamentais que dão forma e guiam uma organização, contribuindo para pensar estrategicamente e para desenvolver estratégias, vislumbrar direcionamentos, estabelecer prioridades, dimensionar as consequências futuras de ações presentes, desenvolver uma base coerente e defensável para a tomada de decisão, controlar suas atividades, tomar decisões em diferentes níveis e funções, aperfeiçoar o desempenho e responder a situações mutantes.

Drucker (1975, p.136) conceitua planejamento estratégico como:

¹É também na década de 70 que ocorre a reestruturação produtiva, onde o fordismo (produção em série) passa para o modelo toyotista (produção em equipe).

O processo contínuo de, sistematicamente e com o maior conhecimento possível do futuro contido, tomar decisões atuais que envolvem riscos; organizar sistematicamente as atividades necessárias à execução dessas decisões e, através de uma retroalimentação organizada e sistemática, medir o resultado dessas decisões em confronto com as expectativas alimentadas.

Na perspectiva de Tenório (2002, p.28):

Denomina-se planejamento estratégico o planejamento voltado para a visão ampla, global e de longo alcance da organização, baseada na análise do contexto. Sua finalidade é buscar alternativas de ação, sendo normalmente realizado quando a criação da organização ou em momentos de crise. Em termos ideais, no entanto, deveria ser realizado de tempos, de modo a prevenir crises e a discutir novas perspectivas para a organização. Ressalte-se que o planejamento estratégico não possui um fim em si mesmo. Sua finalidade é de auxiliar o gestor no processo de tomada de decisão.

Tendo como base uma realidade fragmentada e alternada por complexidades, é importante salientar que o planejamento deve otimizar e identificar os recursos, possibilitando assim, melhorias no seu controle para que os seus objetivos, estratégias e ações sejam efetivadas.

Segundo Cavalcante (2011, p. 101):

O planejamento estratégico pode ser um instrumento utilizado pelo Serviço Social para implementar o seu projeto ético – político, ou seja, o planejamento é uma técnica e sua utilização depende do referencial teórico da finalidade/direção que se pretende dar a esse instrumento, ou seja, qual objetivo pretende-se atingir com sua utilização.

Uma das variantes do planejamento estratégico é o planejamento estratégico situacional, tendo como idealizador o autor Carlos Maltus. Para ele o planejamento passa a ser vinculado às ações e aos resultados, ou seja, parte-se do reconhecimento da complexidade dos processos sociais, onde os problemas se apresentam sem estrutura e sem controle sobre determinada situação. Assim, Maltus, desenvolve os conceitos de espaço do problema e um plano de intervenção para suprir as demandas.

Segundo o autor para desenvolver um planejamento eficaz, é necessário ter organização, ter um projeto definido e monitorar o que é importante para determinada situação.

A teoria maltusiana, relaciona o planejamento e governo enquanto centro de um processo, parte-se da ideia que é necessário à criação de um plano para que se

constitua uma ligação entre a gestão e a política. No entendimento de Maltus (1996, p. 22) um plano se caracteriza por:

Um instrumento teórico com metodologia prática, que busca tratar dos problemas de transformação social e deve ser aplicada de forma sistemática e com rigor no acompanhamento das ações pré-definidas, além de considerar os agentes que atuam por vezes em cooperação ou em conflito.

Borin (2014, p. 23), nos diz que:

No planejamento estratégico situacional o sujeito que planeja está dentro da realidade e convive com os outros sujeitos que também planejam diferente do método tradicional, onde o planejador é uma pessoa separada da realidade e que se coloca no controle.

Outra variante é o planejamento participativo, que Gandin (2000, p. 28) define como: “parte de uma leitura do nosso mundo na qual é fundamental a ideia de que nossa realidade é injusta e de que essa injustiça se deva à falta de participação em todos os níveis e aspectos da atividade humana”.

No entanto a participação deve ser estimulada, no sentido de que todos os esforços sejam focados para desenvolver as qualidades individuais e coletivas, sendo necessário desenvolver consciência crítica, formular estratégias, propor prioridades e alternativas para o enfrentamento das demandas com qualidade.

Nesse sentido, é fundamental que se tenha organização para um enfoque de planejamento abrangente e participativo que possa sanar as dificuldades encontradas no cotidiano favorecendo a articulação profissional com outras áreas.

“O planejamento sempre esteve presente no Serviço Social, desde sua primeira sistematização em 1917 por Mary E. Richmond” (BARBOSA, 1980, p.121).

A partir dos anos 60, o planejamento surge relacionado a atribuições da profissão, devido à industrialização, ao surgimento de escolas de Serviço Social e ao agravamento da questão social, compreendida conforme Yamamoto (1998, p.17):

Conjunto das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista madura, impensáveis sem a intermediação do Estado. Tem sua gênese no caráter coletivo da produção contraposto a apropriação privada da própria atividade humana, o trabalho, das condições necessárias à sua realização, assim como de seus frutos. Expressa, portanto disparidades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais, colocando em causa as relações entre amplos segmentos da sociedade civil e do poder estatal.

Devido à complexidade da questão social da época da industrialização, Mary Richmond sistematizou o seu conhecimento para algo mais científico, levando em

conta o conhecimento produzido por outras áreas, como medicina e direito, denominado diagnóstico social, que permite estudar e verificar a realidade apresentada por um usuário em um tempo limitado, o que implica logicamente o planejamento, e este instrumento é utilizado até os dias atuais.

O ato de planejar no Serviço Social pode ser caracterizado através de dois momentos históricos:

A) antes da reconceituação, quando a ação profissional era consubstanciada através de uma prática com grupos, comunidade e indivíduo, numa perspectiva de ajuste ou reajuste do homem ao meio; B) durante o processo de reconceituação, quando o Serviço Social passa a questionar a realidade social nos seus sistemas, subsistemas e estruturas sociais, buscando novos caminhos para intervir (BARBOSA, 1990, p. 106).

No Serviço Social, o planejamento é um instrumento que garante antecipar possíveis mudanças no cotidiano profissional, pois partindo de um planejamento é possível conhecer a realidade onde se está inserido e pensar possíveis intervenções. Conforme o artigo 4º da Lei de Regulamentação da Profissão e conforme o artigo 5º que prevê atribuições privativas do assistente social, o planejamento é parte do processo de trabalho do profissional:

Art. 4º - Constituem competência do Assistente Social: VI - Planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais; VII - Planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais;

Art. 5º - Constituem atribuições privativas do Assistente Social: II - Planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social;

Portanto o assistente social deve utilizar o planejamento como instrumento para realizar uma ação interventiva, pois busca facilitar o alcance de objetivos e metas, ou seja, deve ser propositivo planejando as suas ações, que conforme Baptista (2000, p.80): “são concebidas e executadas em função de intencionalidades expressas”.

Importante destacar que, o ato de planejar é de natureza do ser humano, ele primeiro pensa, avalia, projeta na mente para depois executar e antes de executar qualquer ato, planeja. Para que ocorra a intervenção é possível planejar fundamentado em referenciais que constituem o processo de trabalho, é nesse momento que o profissional põe em prática seus conhecimentos e utiliza os instrumentais técnicos. Os meios de planejar são inúmeros, e não são exclusivos do

assistente social, mas estes devem e possuem competência teórica, técnica e política para trabalhar com esses instrumentos de forma qualificada.

O planejamento implica necessariamente na gestão, ou seja, estão intrinsicamente relacionados, pois não basta apenas o processo de planejamento se realizar de forma correta, metodológica, participativa, se não houver o processo sistematizado de organização, administração e gestão de planos, programas e projetos sociais.

Se planejamos estratégias profissionais como canais de respostas às demandas e necessidades de nossos usuários, faz-se necessário administrar e gerir os planos programas, projetos, serviços e benefícios, para que de fato se efetivem e viabilizem os direitos dos usuários.

A gestão em Serviço Social não é diferente do planejamento, na verdade esses instrumentais se complementam, pois não há como realizar a gestão de serviços sem planejamento.

2.2 Gestão em Serviço Social

A gestão social é uma área recente de discussões, entretanto pode-se dizer que ela deve ser pautada de competência técnica, qualidade e eficiência nos resultados.

Quando falamos em gestão social, estamos nos referindo à gestão das ações sociais públicas. A gestão do social é em realidade, a gestão das demandas e necessidades dos cidadãos. A política social, os programas sociais, os projetos, são canais e respostas a estas necessidades e demandas. As prioridades contempladas pelas políticas públicas são decididas pelo Estado, mas nascem na sociedade civil, pois através de grupos e movimentos da sociedade, adensam forças e pressões introduzindo-as na arena política. (Enquanto esfera política, nos três níveis de governo: Federal, Estadual e Municipal) (CARVALHO, 1997, p.19).

Segundo Samira Kauchakje (2008, p.23), “a gestão social visa atender a necessidades que são próprias da condição humana”. Isso significa que deveria se ter um compromisso com a sociedade e assegurar por meio de políticas públicas acesso aos direitos através da gestão de serviços sociais, proporcionando respostas às demandas apresentadas pela sociedade civil.

A mesma autora afirma que, a gestão social visa atender a necessidades que são próprias da condição humana, ou seja, os homens necessitam de alimento,

abrigo, reprodução e saúde, além de autonomia e liberdade, e atender as demandas que são produtos das relações sociais e estão ligadas às carências. Por exemplo, todas as pessoas têm necessidade de alimento de qualidade, no entanto algumas são carentes de alimentos e isso decorre das estruturas econômicas e das políticas nacionais e internacionais que causam graves desigualdades no tocante à distribuição da riqueza produzida socialmente, bem como ao acesso a ela e aos recursos sociais culturais e naturais.

Tenório (1998) concebe a gestão como um conjunto dos processos sociais desenvolvidos pela ação gerencial, em vista da articulação entre as suas necessidades administrativas e políticas postas pelas exigências da democracia e cidadania para a potencialização do saber e competência técnica e o poder político da população.

A definição de gestão vai além da ideia de autoridade, Prates (1995, p.68) a define como:

Um processo que articula forma e conteúdo, pensamento e ação, visando à consecução de determinados fins, de acordo com o interesse de indivíduos, grupos, organizações ou classes. Como espaço de ação, está intimamente vinculada às questões axiológicas² e a um projeto político, explícito ou não, pois traz em seu conteúdo e na forma como se concretiza uma visão de homem (sujeito ou objeto), de sociedade (de igualdade ou exclusão) e finalidade (interesses de minorias ou da maioria).

Singer (1999), por sua vez, refere que a gestão social diz respeito às ações que intervêm nas diferentes áreas da vida social para a satisfação das necessidades da população, que se colocam desde a questão do “abandono de crianças” até a questão da crise do trabalho. Sua perspectiva é de que a gestão social seja viabilizada através de políticas e práticas sociais articuladas e articuladoras das diversas demandas e organizações populares, universidades, entidades não governamentais e governos.

Fischer (2002.p.29) indica que “o campo da gestão social é o campo do desenvolvimento social, que se constitui como um processo social, a partir de múltiplas origens e interesses, mediados por relações de poder, de conflito e de aprendizagem”.

²Refere-se a valores que são predominantes em uma sociedade.

A gestão social pode ser definida segundo Silva (2010, p. 32), como “um conjunto e estratégias voltadas à reprodução da vida social no âmbito privilegiado dos serviços”, portanto faz parte do acesso aos bens e recursos que contemplam os direitos sociais e às políticas públicas, sendo elemento fundamental para efetivação do projeto profissional.

Samira Kauchakge (2008) define a gestão social a partir das competências profissionais dos assistentes sociais. Como competência técnica ela diz que a gestão se restringe ao aspecto técnico, ao ato de planejar, organizar recursos, priorizar metas, objetivos e ações, como competência política diz que, a gestão está inserida nos embates e nas dinâmicas sociais, como competência metodológica, diz que a gestão social potencia a transformação dos projetos e políticas sociais, no sentido de enfrentamento às injustiças sociais.

Diante dessas definições é possível compreender que a gestão é utilizada para atender as demandas e necessidades que são impostas pela sociedade, no sentido de garantia de direitos viabilizados através de projetos, serviços e programas sociais, não significando que a gestão deve ser feita exclusivamente pelo Estado, mas sim pela sociedade civil ou município. Destinada às pessoas, grupos sociais e populações a gestão social é realizada através de políticas públicas, programas, projetos e serviços sociais, que Samira Kauchaje (2008, p. 26) define como:

Políticas públicas: são instrumentos de ação do governo a serem desenvolvidos em programas, projetos e serviços de interesse da sociedade. Programas e projetos: são planos constituídos por um conjunto de projetos e iniciativas que se articulam e se complementam com vistas à obtenção de resultados num tempo definido. Serviços sociais: são voltados à execução das atividades planejadas em programas, projetos e locais específicos para o atendimento de necessidades e demandas da população.

Contudo, no âmbito do Serviço Social é necessário ser um profissional qualificado na formulação, execução e gestão de políticas sociais públicas, com uma postura crítica e ao mesmo tempo, criativa e propositiva, ou seja, “um profissional que possa responder com ações qualificadas que detectam tendências e possibilidades impulsionadoras de novas ações, projetos e funções, rompendo com atividades rotineiras e burocráticas” (SARMENTO, 1999, p. 100).

Segundo Sarmiento (1999), essa “nova função” que está sendo incorporada pelos Assistentes Sociais requer um nível de conhecimento técnico muito mais amplo. O profissional precisa estar aberto às novas tendências, principalmente no que diz respeito ao desmonte das políticas sociais e da fragilização dos direitos sociais. Por isso é necessário que se tenha compromisso com a maior equidade no acesso aos serviços e políticas sociais.

Por isso, para uma gestão ser de forma democrática é preciso que sejam fortalecidas as formas de participação popular. Como afirma Raichelis e Rico (1999, p.10):

A gestão das políticas sociais só poderá produzir respostas consistentes se e quando as pressões e reivindicações dos movimentos da sociedade civil organizada conseguirem penetrar na agenda estatal, transformando demandas sociais em políticas públicas que assegurem o alargamento e a consolidação da cidadania para as maiorias.

Assim, é fundamental que os gestores sociais conheçam os espaços e os instrumentos que garantem a participação social. Participação social por sua vez conceituada como:

Fazer parte de uma sociedade, isto é, usufruir dos bens e dos recursos sociais e direcionar os rumos dessa sociedade, ou participar da riqueza social e cultural e do acesso aos recursos, além de participar da gestão pública e da política (KAUCHAKJE, 2008, p. 73).

Entendida como um processo que visa o alcance de fins determinados, a gestão é marcada pela intencionalidade e participação para efetivação de políticas sociais, que são pensadas e articuladas em diferentes instâncias do poder público. Segundo Prates (1995, p. 104):

Participar, enquanto processo social, compreender, são movimentos que ultrapassam a simples correlação entre significado de tarefas e objetivos de dados. Participar significa a possibilidade de interferir efetivamente nos rumos do processo, do qual os objetivos são parte fundamental.

Porém, para que se tenha uma participação no processo de gestão social, é necessário que sejam feitas capacitações constantes das organizações da sociedade e sensibilização sobre a importância de participar.

Se a gestão for considerada através da distribuição de poder, Prates (1995) a divide em dois grupos: 1- A gestão concentradora e 2- A gestão estratégica ou participativa.

Gestão concentradora: Aquela onde o poder decisório cabe à minoria, seja na figura de um dirigente, administrador, pesquisador, uma equipe técnica, um grupo ou uma classe social. Utiliza-se de ações estratégicas para a consecução de seus fins, de forma a manter uma pseudolegitimidade e o controle do processo. Pode até conceber espaços de participação, desde que no seu entendimento, não ponham em risco a hegemonia de quem detém o poder. Gestão estratégica ou participativa: tem como base o homem sujeito, com igualdade de direitos para interferir em todas as etapas do processo em nível de decisão. Organiza-se através de ações estratégicas, descentralizando o poder, ampliando e incentivando os canais de participação. Sua expressão máxima seria a autogestão (PRATES, 1995, p. 100 e 101).

A autogestão se define como ponto máximo de gestão participativa, segundo Faria (1985, p. 76-77):

A planificação autogerida não consiste apenas em planejar diferente, mas em planejar outra coisa, de maneira a mudar a forma dos equipamentos e as finalidades dos produtos, pretende ser uma organização que, sendo percebida por todos como necessária a cada um, não seja imposta de fora por quem quer que seja, tampouco outorgada pela benevolência de sábios, dos reis, dos legisladores, dos governantes, enfim dos que se acreditam portadores da capacidade de definir e realizar os interesses dos outros. A autogestão resulta, portanto, da autonomia das pessoas e não da usurpação.

Segundo Carvalho (1999), só é possível realizar a autogestão, quando os sujeitos participam nas tomadas de decisões, podendo assim, aumentar a sua autonomia e sua capacidade de compreender valores e objetivos de determinadas situações.

A gestão social realizada nas políticas sociais, segundo Braun (2009) é desenvolvida também sob o âmbito descentralizado e territorializado, isto é, as necessidades e demandas dos usuários são vistas pela perspectiva de um determinado território, o que implica pensar na totalidade, ou seja, pensar os costumes, hábitos, culturas e outras características que influenciam os grupos sociais para tomada de decisões. Além disso, a efetividade das ações se concretizará através da organização do gestor, retratando a realidade social e territorial, no sentido de enfrentamento da questão social para que os direitos dos usuários sejam acessados.

A participação da sociedade civil na gestão se dá através do controle social, que por sua vez, caracteriza-se em um avanço democrático que contribui para deliberação, fiscalização e execução das políticas públicas, garantindo a legitimidade dos serviços. O assistente social por sua vez, possui como atribuição realizar a gestão de políticas sociais, dessa forma, visa garantir o acesso a promoção e efetivação do projeto ético político da profissão, devendo estimular a participação da sociedade no controle social.

As formas de participação social e gestão envolvem a tomada de decisões, avaliação e monitoramento, planejamento, definição de recursos, prazos e metas e se constituem pelos conselhos de direitos, conferências, audiências públicas, orçamento participativo e pela própria iniciativa popular, esses instrumentos de participação têm grande importância na gestão, pois representam as lutas sociais, o controle social dos serviços quanto às ações do Estado e a cidadania. A participação se caracteriza como uma forma de poder e a partir do planejamento e da gestão é possível participar, no sentido de obter conquistas.

Essas conquistas são obtidas no momento em que o processo de desenvolvimento e execução de determinadas ações se ampliam e obtém sucesso devido sua organização, dessa maneira fornecem condições de somar novos componentes de reflexão e ação sistemática e contínua, sempre buscando avaliar a situação atual, elaborando projetos e planos estratégicos. Desse modo acompanhando e gerenciando e os passos da implementação e intervenção na realidade.

A participação da sociedade civil contribui para a gestão democrática, pois podem fornecer informações sobre as demandas sociais e assim, fazer com que as políticas públicas sejam voltadas especificamente para essas demandas, cabendo ao Estado e a própria sociedade civil, gerir essas políticas de maneira que possa garantir os direitos dos cidadãos. Conforme Braun (2009, p.18):

A gestão de políticas sociais na contemporaneidade não tem se configurado como primazia do estado e, sim, implicado na participação ativa da sociedade civil nos processos de formulação e controle social da execução dessas políticas.

A gestão social relaciona-se intrinsecamente com as ações que possuem intencionalidade, quem está à frente da gestão tem, portanto, intenção de alcançar um determinado fim, de forma específica e em certo período. A gestão social ocupa-se da reprodução da vida social respondendo, direta ou indiretamente, às exigências da esfera da produção, sendo assim, Silva (2013 p. 214) *apud* Maia (2005), compreende:

A gestão social como um conjunto de processos sociais com potencial viabilizador do desenvolvimento societário emancipatório e transformador. É fundada nos valores, práticas e formação da democracia e da cidadania, em vista do enfrentamento às expressões da questão social, da garantia dos direitos humanos universais e da afirmação dos interesses e espaços públicos como padrões de uma nova civilidade. Construção realizada em pactuação democrática, nos âmbitos local, nacional e mundial, entre os agentes das esferas da sociedade civil, sociedade política e da economia, com efetiva participação dos cidadãos historicamente excluídos dos processos de distribuição das riquezas e do poder. Estes referenciais apontam à práxis da gestão social, enquanto mediação para a cidadania, que se contrapõe à perspectiva instrumental e mercantil que vem sendo dado a este tema. O Serviço Social constitui-se em mediação importante para a afirmação da práxis da gestão social, especialmente pelo conjunto de compromissos e referenciais ético-políticos, teórico-metodológicos e técnico-operativos, que objetivam a afirmação dos valores da cidadania, democracia e justiça social, tanto quanto a gestão social. Além disso, os profissionais dessa área acumulam competências e habilidades importantes no sentido de desvelar e atuar junto à realidade social e à população, que se constitui na centralidade do processo da gestão social.

Baseado nessa consideração percebe-se que a gestão social constitui um conjunto de habilidades, cujo seu fim é o acesso à garantia de direitos que busca cada vez mais articular com a sociedade civil, e as diferentes políticas sociais, assim se configura como um importante critério que aponta uma visão integrada dos problemas sociais e de seus resultados, sendo relacionada à lógica da cidadania e dos direitos, deve ser construída coletivamente.

A função da gestão social é proporcionar a articulação, coordenação, propor metas e estratégias, monitorar e avaliar se estas tiveram êxito e para que isso ocorra, é fundamental que o gestor possua competência técnica, política, administrativa e ética, sem contar a responsabilidade e habilidade para tal prática.

Sendo fundamentada como racionalidade, a gestão social compreende um importante instrumento de trabalho profissional, utilizado para encontrar meios adequados para efetivação de resultados, assim torna-se necessário a construção

de estratégias de participação com a finalidade de universalização de direitos sociais.

Sendo assim, no próximo capítulo serão apresentados os processos de trabalho dos assistentes sociais e o uso do planejamento e da gestão como instrumentais técnicos utilizados no cotidiano profissional.

3. PROCESSOS DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO PLANEJAMENTO E GESTÃO DE SERVIÇOS SOCIAIS

3.1 Processos de trabalho do Assistente Social.

Pensar os processos de trabalho dos assistentes sociais é pensar na prática e na identidade profissional, a partir das dimensões ético-política, técnica-operativa e teórico-metodológica, de atuação da profissão que ocorrem em um contexto social de contradições.

Os processos de trabalho se configuram pelo fazer profissional e pelas relações sociais presentes na sociedade capitalista, sendo um serviço inerente pautado nas relações interpessoais, visando à qualidade técnica e operativa para intervir na realidade dos sujeitos.

Os processos de trabalho se realizam pela prática profissional, e o assistente social se configura como um trabalhador inserido nas relações sociais que utiliza métodos, estabelece diretrizes de ação e realiza prestação de serviços aos sujeitos, sua realidade profissional é representada de diferentes formas no mercado de trabalho, porém o Serviço Social surge como uma profissão que executa programas e políticas sociais.

Conforme Gentilli (2006, p. 50):

Os programas e as políticas nos quais o Serviço Social atua são definidos a partir do âmbito de atuação das organizações, e destas o Serviço Social retira os elementos que delimitam a sua prática profissional. Esta prática, por sua vez, materializa o processo de trabalho, que se desenvolve apoiado em dois aspectos, presentes em todas as ações do setor de serviços: de um lado, atende às particularidades e à individualidade, e de outro, às contingências e à variabilidade.

Desta forma, decorrem as particularidades de cada serviço, pois o assistente social desenvolve as atividades inerentes a ele próprio e as atividades que são oriundas das realidades organizacionais da qual fazem parte, assim é importante que o profissional tenha uma boa qualificação e uma identidade profissional para que possa se adaptar a diferentes realidades e campos de atuação. Contudo, será através do processo de trabalho que o profissional poderá contribuir para o enfrentamento das demandas institucionais e das demandas dos usuários.

Gentili(2006, p. 60) nos diz que:

Toda essa diversidade situacional é ocasionada pela existência de práticas profissionais bem diferenciadas, decorrentes das demandas que são colocadas aos assistentes sociais no mercado de trabalho. À medida que tais demandas vão se alargando e se diferenciando, também as representações da sociedade sobre as atribuições e os papéis dos assistentes sociais sofrem mudanças.

Nesse sentido, os processos de trabalho dos assistentes sociais e sua identidade profissional deverão se renovar para que possam acompanhar as transformações ocorridas na sociedade capitalista, bem como no mercado de trabalho, pois as demandas que decorrem do encontro das relações sociais e profissionais proporcionam inquietações aos profissionais no que diz respeito ao processo de trabalho.

Para Guerra(2000, p. 3), o processo de trabalho é:

Compreendido como um conjunto de atividades prático-reflexivas voltadas para o alcance de finalidades, as quais dependem da existência, da adequação e da criação dos meios e das condições objetivas e subjetivas. Os homens utilizam ou transformam os meios e as condições sob as quais o trabalho se realiza modificando-os, adaptando-os e utilizando-os em seu próprio benefício, para o alcance de suas finalidades.

Para Iamamoto (2007), o trabalho do assistente social possui um significado, que depende das relações que são estabelecidas com os sujeitos sociais, os quais representam diferentes funções na sociedade. Neste sentido o assistente social é considerado um trabalhador assalariado. O Serviço Social se configura como uma especialização de trabalho fazendo parte da divisão social e técnica do trabalho.

O assistente social, ao ingressar no mercado de trabalho, condição para que possa exercer a sua profissão como trabalhador assalariado, vende a sua força de trabalho: uma mercadoria que tem um valor de uso, porque responde a uma necessidade social e um valor de troca expresso no salário (IAMAMOTO, 2007, p. 217).

Para Marx (2004), o trabalho transforma os elementos naturais de acordo com as necessidades humanas, isto significa que sendo o trabalho comum a todas as formas sociais cria-se um valor de uso, bem como Iamamoto, (2007, p. 218) destaca: “nesse processo de compra e venda de sua força de trabalho especializada, o assistente social entrega ao seu empregador o valor de uso específico de sua força de trabalho qualificada”.

Através do trabalho o sujeito é considerado, na visão de Iamamoto (2000 p. 59), como um “ser criador, não só como indivíduo pensante, mas como indivíduo que age consciente e racionalmente”, ou seja, o projeto da profissão caracteriza o assistente social como um sujeito que possui liberdade, que tem capacidade de planejar seu trabalho e conseqüentemente programá-lo através de suas atividades, mas muitas vezes devido à burocratização de seus serviços têm que se submeter às orientações de seus empregadores. Porém, no caso dos assistentes sociais:

Verifica-se uma tensão entre projeto profissional, que afirma o assistente social como um ser prático-social dotado de liberdade e teleologia, capaz de realizar projeções e buscar implementá-las na vida social, e a condição de trabalhador assalariado, cujas ações são submetidas ao poder dos empregadores[...] (IAMAMOTO, 2007, p. 416).

Nesse sentido, o assistente social que é contratado por uma instituição precisa dispor de instrumentos e meios para desenvolver seu trabalho, e conseqüentemente os empregadores devem fornecer os recursos necessários para que o trabalho seja executado de maneira qualitativa, sejam recursos materiais, humanos ou financeiros.

Os meios de trabalho estão relacionados ao modo que incidem e potenciam a ação humana sobre um determinado objeto e que são fundamentais ao processo de intervenção, considerando as condições e relações sociais estabelecidas historicamente que condicionam o fazer profissional do assistente social. Segundo as diretrizes curriculares da ABEPSS, (1996, p. 13):

O reconhecimento do caráter interventivo do assistente social, supõe uma capacitação crítico-analítica que possibilite a construção de seus objetos de ação, em suas particularidades sócio institucionais para a elaboração criativa de estratégias de intervenção comprometidas com as proposições ético-políticas do projeto profissional.

No entanto, os meios de trabalho e as estratégias de ação devem estar articulados aos referenciais teóricos e metodológicos do Serviço Social, possibilitando assim estabelecer uma postura crítica e interventiva na realidade, potencializando as formas de enfrentamento da questão social. Através dos meios de trabalho, o assistente social pode transformar as relações sociais nas quais se inserem e assim concretizar sua prática profissional pelo próprio trabalho.

Contudo, Raichelis (2011) ressalta que as implicações desse processo incidem na relativa autonomia do assistente social³ que muitas vezes não possui o poder de definir o modo pelo qual pretende desenvolver sua prática. Nesse sentido, o assistente social depende dos meios e recursos que são disponibilizados pelas instituições empregadoras para realizar a sua prática profissional, ressaltando que o Serviço Social é uma profissão que trabalha coletivamente e por isso os componentes éticos – políticos são essenciais no exercício profissional.

O mercado atual exige um profissional qualificado, que não apenas execute o seu trabalho, mas que pense, planeje, conheça a realidade, seja crítico e propositivo, que tenha atitude investigativa⁴, podendo possibilitar novas formas de trabalho, em uma sociedade que está em constante transformação. É importante salientar que o profissional do Serviço Social, não realiza suas atribuições isoladamente, mas como parte de um trabalho que forma uma equipe multiprofissional.

Cabe ao profissional escolher os pressupostos teóricos que servirão como base para operacionalizar a prática, delimitando os processos que organizarão a intervenção, bem como a produção de conhecimento, sobretudo, o diálogo com os seus usuários e conhecimento da realidade, identificando e construindo oportunidades que permitam mudanças sociais na vida dos sujeitos, assim proporciona que os direitos e as ações previstas sejam assegurados, e que o trabalho do assistente social tenha êxito.

Raichelis (2011, p. 427), afirma:

O trabalho profissional, na perspectiva do projeto ético-político, exige um sujeito profissional qualificado capaz de realizar um trabalho complexo, social e coletivo, que tenha competência para propor, negociar com os empregadores privados ou públicos, defender projetos que ampliem direitos das classes subalternas, seu campo de trabalho e sua autonomia técnica, atribuições e prerrogativas profissionais. Isto supõe muito mais do que apenas a realização de rotinas institucionais, cumprimento de tarefas burocráticas ou a simples reiteração do instituído. Envolve o assistente social como intelectual capaz de realizar a apreensão crítica da realidade e

³ Não possui o poder de definir as prioridades nem o modo pelo qual pretende desenvolver o trabalho socialmente necessário, coletivo, combinado e cooperado com os demais trabalhadores sociais nos diferentes espaços sócio-ocupacionais que demandam essa capacidade de trabalho especializada.

⁴ A intervenção profissional deverá ser norteada, sendo necessário conhecer e problematizar o objeto da ação profissional, através de informações e análises consistentes. A atitude investigativa no cotidiano de trabalho do assistente social precisa ser concebida na medida em que possibilita uma ação profissional reflexiva, pautada pela intencionalidade e pelo planejamento (FRAGA, 2010, p.59).

do trabalho no contexto dos interesses sociais e da correlação de forças políticas que o tencionam; a construção de estratégias coletivas e de alianças políticas que possam reforçar direitos nas diferentes áreas de atuação.

Diante dessas afirmações é preciso que o profissional esteja aberto a novas reflexões e aprendizados, segundo Iamamoto, “o Serviço Social é considerado uma especialização do trabalho e a atuação do assistente social uma manifestação de seu trabalho, inscrito no âmbito da produção e reprodução da vida social”, assim:

Compreender a prática profissional requer do assistente social um exercício de reflexão contínuo e um aprimoramento teórico constante sobre as particularidades que envolvem o fazer profissional. É necessário levar em conta os condicionantes internos, aqueles que se referem ao desempenho do assistente social, e os externos, que dizem respeito ao contexto social onde se dá a prática. Ou seja, entender o exercício profissional como trabalho exige uma mudança de concepção: o que geralmente é chamado de prática corresponde a um dos elementos constitutivos do processo de trabalho que é o próprio trabalho (IAMAMOTO, 2000, p.95).

Nessa perspectiva, os processos de trabalho implicam ações que recaem na atuação dos sujeitos, ou seja, o próprio trabalho exige formas ou instrumentos para que possa ser realizado. Esses elementos se fazem presentes no cotidiano de trabalho profissional, porém é importante destacar que os assistentes sociais muitas vezes não possuem todos os meios necessários para efetivação de seu trabalho, e acaba dependendo dos recursos, sejam financeiros ou materiais, da instituição que o contrata. Portanto, conforme Iamamoto (2000, p.62), “a condição de trabalhador assalariado não só enquadra o Assistente Social na relação de compra e venda da força de trabalho, mas molda a sua inserção sócio institucional na sociedade brasileira”.

A seguir será realizada uma discussão acerca da instrumentalidade do Serviço Social e como o planejamento e a gestão fazem parte dessa mediação no trabalho do assistente social.

3.2 A instrumentalidade do Serviço Social: mediações através do planejamento e gestão.

Costumeiramente os instrumentos de trabalho dos assistentes sociais, são vistos apenas como o conjunto de habilidades, técnicas e meios que são inerentes à profissão. Utilizados para alcançar os objetivos de intervenção profissional, os

instrumentos podem ser na forma de entrevistas, reuniões, visitas domiciliares, planejamento, gestão e como uma capacidade constitutiva e interventiva da profissão.

A profissão e os profissionais do Serviço Social vêm construindo respostas aos desafios e às demandas do contexto adverso, buscando instrumentos que sejam efetivos no processo de trabalho. Esses são entendidos como um conjunto de princípios, procedimentos, métodos, técnicas, habilidades e atitudes que adquirem seu sentido, coerência e integração face às finalidades próprias e específicas do Serviço Social (CARVALHO, 1977, p. 5).

Nessa perspectiva, os instrumentais técnicos do Serviço Social, permitem ao profissional, avançar, no sentido de adquirir maior competência técnica, qualidade e eficiência nos serviços prestados no seu cotidiano profissional. Segundo Guerra (2000, p.1), “a instrumentalidade no exercício profissional refere-se, não ao conjunto de instrumentos e técnicas, mas a uma determinada capacidade constitutiva da profissão, construída e reconstruída no processo sócio histórico”, ou seja, percorre a história da profissão, que se originou através dos setores da sociedade que começaram a intervir nas mazelas da questão social.

Segundo Guerra (2007, p. 02):

A instrumentalidade é uma propriedade e/ou capacidade que a profissão vai adquirindo na medida em que concretiza objetivos. Ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais. É por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social: no nível do cotidiano.

Os instrumentais utilizados na profissão permitem uma aproximação com a realidade, são mediadores da intervenção profissional, fornecendo respostas às demandas que são apresentadas no cotidiano. É necessário salientar que o uso dos instrumentais devem se desenvolver através das competências teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, que constituem dimensões de atuação do assistente social. Assim proporcionam ao profissional a apreensão da realidade, devendo atentar para que seja utilizada no sentido de assegurar ao usuário qualidade e acesso aos bens e serviços sociais. Segundo a ABEPSS (1996, p.13):

A competência teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política são requisitos fundamentais que permitem ao profissional colocar-se diante das situações com as quais se defronta, vislumbrando com clareza os projetos societários, seus vínculos de classe, e seu próprio processo de trabalho.

Nesse sentido, essas competências incidem na forma de agir, de planejar, de racionalizar a prática, ou seja, influenciam na instrumentalidade profissional, pois seu uso no trabalho do assistente social potencia a ação humana contribuindo para nortear as intervenções.

No entanto, torna-se necessário que o assistente social esteja habilitado para utilizar os instrumentais inerentes a sua prática e tenha clareza nos objetivos de cada competência profissional. Iamamoto (2000) faz uma análise acerca dessas competências, na competência ético-política o profissional deve ter conhecimento político sobre sua prática, pois como trabalhador assalariado, está suscetível às relações de poder, na competência teórico-metodológica, o assistente social deve ter uma fundamentação teórica para executar sua prática profissional, visando novas possibilidades e estratégias, na competência técnica-operativa o profissional deverá utilizar os instrumentos operativos com a finalidade de efetivar uma determinada intervenção, com habilidades técnicas e conhecimento da realidade social em que trabalha.

Segundo Sousa (2008, p. 124), “pensar a instrumentalidade do Serviço Social é pensar para além da especificidade da profissão: é pensar que são infinitas as possibilidades de intervenção profissional”, ou seja, o instrumento de trabalho do assistente social deve ser visto como a capacidade interventiva e do entendimento da realidade social.

O planejamento e a gestão por sua vez, proporcionam ao profissional realizar intervenções por uma direção por ele própria traçada, problematizando o objeto da ação profissional que é a questão social, através do entendimento e do conhecimento da realidade social em que se está inserido. Como instrumentais do Serviço Social, são considerados ferramentas de trabalho que buscam racionalizar e dar um norte para as intervenções práticas do assistente social, onde Iamamoto, (2008, p.208) diz que é necessário que o assistente social tenha:

Um perfil profissional culto, crítico e capaz de formular, recriar e avaliar propostas que apontem para a progressiva democratização das relações sociais. Exige-se, para tanto, compromisso ético-político com os valores democráticos e competência teórico- metodológica na teoria crítica em sua lógica de explicação da vida social. Esses elementos, aliados à pesquisa de realidade, possibilitam decifrar situações particulares com que se defronta o assistente social no seu trabalho, de modo a conectá-las aos processos sociais macroscópicos que as geram e as modificam. Mas requisita também, um profissional versado no instrumental técnico-operativo, capaz de potencializar ações nos níveis de assessoria, planejamento, negociação, pesquisa e ação direta, estimuladora da participação dos sujeitos sociais nas decisões que lhes dizem respeito, na defesa de seus direitos e no acesso aos meios de exercê-los.

Nesse sentido, os assistentes sociais, ao utilizarem a instrumentalidade no seu cotidiano profissional irão objetivar suas intencionalidades para concretizar as ações profissionais.

A partir do planejamento, gestão, execução, e operacionalização dos programas, projetos, serviços e benefícios é que a instrumentalidade ocorre, por isso o assistente social deve levar em conta o contexto em que se insere utilizando instrumentos que permitam a participação e emancipação dos sujeitos através de estratégias programadas e organização de seu trabalho, sendo necessário traçar uma direção através de um projeto para que a instrumentalidade aconteça de maneira a garantir o atendimento qualificado ao usuário.

O planejamento e a gestão podem ser considerados mediadores da instrumentalidade, pois na medida em que o profissional planeja e executa suas ações, está pondo em prática o seu trabalho de acordo com sua capacidade interventiva, permitindo assim, eficiência no atendimento das demandas impostas pelos usuários e seus empregadores.

O trabalho realizado pelo assistente social é de grande importância para a sociedade, sendo fundamental o uso do planejamento e da gestão como processos relevantes para inserção deste em funções institucionais nas quais utilizarão esses instrumentais, bem como os que forem necessários no cotidiano profissional.

Realizar a gestão de serviços sociais e planejar as ações futuras são condições necessárias para operacionalizar a prática profissional, pois estes processos contribuirão para intervenções e para o êxito do projeto ético político da profissão, conforme Fritsch (1996, p.88):

O planejamento pode contribuir no avanço da prática, imprimindo organicidade e dinamicidade à intervenção. É condição determinante que a apropriação do instrumental seja consciente e articulada de maneira proposital com o projeto político profissional.

Como parte da instrumentalidade do assistente social, a gestão busca alcançar os objetivos da atuação profissional através de alternativas que visam o enfrentamento da questão social, por isso o profissional deve estar atento às mudanças, sendo capaz de promover negociações sociais, econômicas e políticas e com isso produzir respostas às demandas apresentadas, ou seja, o profissional como gestor de serviços sociais deve utilizar os princípios presentes no projeto ético político da profissão, sendo propositivo e estabelecendo estratégias de ação.

O assistente social deve utilizar em seu cotidiano profissional instrumentos de gestão capazes de garantir uma intervenção resolutiva e emancipatória, que responda às necessidades inerentes a contradição capital X trabalho, para isso, deve aplicar seus conhecimentos sobre os quais a prática se dará, com a intenção de transformá-las. Mas sempre levando em conta que o profissional tem a necessidade de adquirir novas funções e fazer parte de equipes multiprofissionais.

Para gerir com qualidade e eficiência, o assistente social pode utilizar os indicadores sociais, que são instrumentos de formulação, avaliação e gestão que retratam a realidade social, permitindo avaliar e monitorar de forma objetiva as políticas sociais, assim, influenciará na tomada de decisões em determinada intervenção e na aplicação de planos, programas e projetos.

No cotidiano, o profissional no âmbito da gestão está sujeito a realizar gerenciamento de conflitos, fazer negociações, deve ter conhecimento acerca de metodologias para realizar capacitações, elaborar um planejamento estratégico, elaborar projetos de ação, acolher e encaminhar as demandas apresentadas, avaliar e criar indicadores de qualidade, elaborar e criar estratégias para intervenção, entre outras funções, o assistente social é reconhecido hoje como um profissional polivalente, por isso é necessário estar sempre em constante aprimoramento intelectual.

O trabalho do assistente social no âmbito da gestão refere-se pela intencionalidade da ação e das técnicas utilizadas, dentre elas o planejamento. A gestão proporciona realizar a prática de forma participativa, o que contribui para

emancipação social, através das mediações que esses instrumentais têm no cotidiano profissional.

O assistente social, ao realizar a gestão de políticas sociais, organiza e realiza a inclusão dos usuários conforme as determinações impostas pelo cotidiano profissional, nos programas, projetos e serviços que mais atendam às necessidades de cada situação, além de fornecer as devidas informações aos usuários quanto o acesso aos direitos, fazendo deste, parte integrante do seu processo de trabalho.

Outra característica que se pode destacar quanto o trabalho do assistente social na gestão, é segundo Torres e Lanza (2013), a capacidade de estabelecer diálogos interdisciplinares que irão se manifestar em mecanismos de gestão mais eficazes e qualificados na medida em que são possuidores de diversidade e de contribuições sobre a realidade social. Assim exige-se mais do profissional do Serviço Social, que deve se apropriar de outros conhecimentos, como montagem de banco de dados, informações do controle financeiro, monitoramento, entre outros.

Segundo Braun (2009), o profissional para realizar a gestão com qualidade, precisa conhecer a realidade em que está inserido e propor estratégias com base no planejamento e participação da sociedade nos espaços de tomada de decisões, só assim, terá maior resolutividade nas suas ações e intervenções.

Dessa forma, percebe-se que o planejamento e a gestão são ferramentas imprescindíveis ao trabalho e execução com qualidade dos serviços prestados pelo assistente social, pois estabelecem metas, priorizam as finalidades, tendo sempre em vista a garantia de realizar uma prática institucional que seja revertida em ganhos para a população usuária através de garantia e acesso aos direitos sociais.

Sendo assim, no capítulo a seguir será apresentada a experiência de estágio no SESC Santa Maria.

4. SÍNTESE DA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO

4.1 O SESC Santa Maria

O SESC – Serviço Social do Comércio foi criado a partir da atuação de empresários de organizações sindicais com atuação nacional, com objetivo de atender às necessidades sociais urgentes dos trabalhadores do comércio e seus dependentes. O SESC começou a funcionar no Rio Grande do Sul em 1946. É uma entidade de caráter jurídico de direito privado, com jurisdição em todo país. É composta pela administração nacional e pelas administrações regionais. Estabelecido no RS, o SESC é uma administração regional, composta do Conselho Regional como órgão deliberativo e da direção regional, como órgão executivo. Para que possa desenvolver as atividades incumbidas por lei, o SESC recebe contribuições compulsórias, que são recolhidas mensalmente ao INSS pelas empresas do comércio de bens e serviços, enquadrados nas entidades sindicais (SESC, 2006, p.1).

Inspirado na Carta da Paz e com a missão de promover a qualidade de vida nas comunidades em que está inserido, o SESC atua no setor de serviços, desenvolvendo programas nas áreas de educação, saúde, cultura, esporte e lazer. Para tanto disponibiliza uma estrutura completa na qual os seus usuários são tratados com atenção, carinho, respeito e cidadania (SESC, 2006, p.1).

A unidade operacional de Santa Maria iniciou sua atuação em Outubro de 1956. Atualmente está instalada em uma área de 3.748,98 m², em sete pavimentos distribuídos em seis andares, mais uma área de subsolo. Suas atuais instalações foram inauguradas do dia 11 de setembro de 1998. Conta com Escola de Educação infantil – Sesquinho, odontologia, turismo social, restaurante, academia, centro de eventos, espaço cultural e área administrativa. O objetivo do SESC é a prestação de serviços que visam melhorar a qualidade de vida aos clientes de sua área de jurisdição. Para isso, contempla um portfólio extenso de produtos e serviços que estão estruturados em cinco pilares: educação e assistência, cultura, saúde, esporte e lazer, hotelaria e turismo (SESC, 2006, p.1).

A unidade operacional possui como atividades sistemáticas: educação infantil, recreação, apresentações artísticas e culturais, odontologia, educação para a saúde,

academia de ginástica e musculação, torneios e competições, maturidade ativa, turismo social, Programa Mesa Brasil e centro de eventos. (SESC, 2006, p. 2)

Para o desenvolvimento das atividades junto às comunidades, o SESC identifica todos os requisitos legais aplicáveis, atuando de forma preventiva para minimizar possíveis impactos negativos na prestação dos serviços. A maior demanda da sociedade está relacionada aos cuidados com a saúde, educação, cultura, esporte e lazer, para melhoria da qualidade de vida da população. Nesse sentido, são desenvolvidas ações comunitárias nos municípios, nas quais é colocada a disposição da comunidade, de forma gratuita, atividade de avaliação e orientação da saúde bucal, orientação à saúde física, exames preventivos (verificação da pressão arterial), eventos de recreação, apresentações artísticas, cinema, campanhas para doação de alimentos, agasalhos e brinquedos, além de ações de cunho educativo, como, por exemplo, educação ambiental (SESC, 2006. p. 3).

Pela natureza das atividades desenvolvidas pelo SESC, em sua maioria, similares às ações do poder público, as parcerias são estabelecidas com Prefeituras Municipais (como é o caso do Programa Mesa Brasil) e órgãos dos governos Estaduais e Federais, por meio da formação de grupos de trabalhos e atividades conjuntas. Os projetos são firmados com utilização de termos de parceria que respeitam todas as exigências legais aplicáveis ao poder público e ao SESC. Também são realizadas parcerias com entidades do terceiro setor e da iniciativa privada nas quais igualmente a forma de efetivação se dá com o estabelecimento de termo de parceria. As parcerias, os convênios e patrocínios são alternativas implantadas para ampliar o atendimento às demandas dos clientes preferenciais e sociedade.

Os desafios estratégicos tem a finalidade de assegurar o cumprimento dos propósitos da empresa, que são os seguintes: Missão: “Promover, de forma sustentável, a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e de turismo e da sociedade, com ações de saúde, educação, cultura, esporte e lazer”; Visão: “Até 2020, ser reconhecido pela sociedade como instituição modelar na promoção da qualidade de vida”; Princípios: Harmonia, consciência, transparência, responsabilidade, pró-soluções, equilíbrio, respeito, sustentabilidade”. Dessa forma, garantir o atendimento ao trabalhador do comércio de bens e serviços e turismo e seus dependentes é ponto vital para a manutenção da identidade institucional (SESC, 2006 p. 6).

As políticas da empresa são cruciais para a administração e desenvolvimento de seus serviços, sempre visando à totalidade do seu público usuário, as políticas definem-se em: Política de Segurança da informação: “Preservar e melhorar continuamente a segurança através da confidencialidade, da integridade e da disponibilidade das informações relacionadas aos processos do SESC”. Política Socioambiental: “O Sistema Fecomércio, através do SESC, busca a sustentabilidade e o compromisso socioambiental das partes interessadas, por meio da melhoria contínua de serviços, processos e instalações, a partir da análise dos aspectos e impactos significativos, atendendo à legislação vigente e promovendo iniciativas voltadas para a conservação do meio ambiente e inclusão social”. Política de Qualidade: “O compromisso visa agregar valor às necessidades e atender os requisitos dos clientes, melhorando continuamente a eficácia, na busca da cultura da excelência em toda a organização”.

4.2 O Serviço Social no Programa Mesa Brasil

O Mesa Brasil, é um Programa nacional criado pelo SESC em 2003, é desenvolvido em parceria com o município através da Secretaria de Desenvolvimento Social de Santa Maria, mediante assinatura de um termo, propõe ações de segurança alimentar e nutricional destinado às instituições cadastradas no Programa. O PMB desenvolve e motiva uma rede de solidariedade que recolhem alimentos, através da colheita urbana, de diversos pontos como mercados e instituições doadoras e distribui para as instituições cadastradas para receber os alimentos, ou seja, é uma organização conjunta que integra o SESC, empresas parceiras, instituições sociais e voluntários. A distribuição de alimentos é feita conforme a necessidade de cada instituição, do número de pessoas atendidas e o tipo de produto e capacidade de produção do mesmo. O PMB contribui com a segurança alimentar e nutricional das pessoas que vivem em vulnerabilidade social, e atua na redução do desperdício de alimentos, foi criado a partir da política de governo Fome Zero, sendo um programa precursor e específico relacionado às políticas específicas desse programa, que inclui valor nutricional e social, complementando a alimentação de diversas pessoas.

O Programa Fome Zero é uma iniciativa do Governo Federal do Brasil, com a parceria da sociedade e suas organizações, dos estados e municípios, que tem o objetivo de garantir a segurança alimentar e nutricional dos brasileiros. Isto significa proporcionar a todos os cidadãos o acesso a uma alimentação digna, com regularidade, qualidade e quantidade suficiente. O Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), ligado diretamente à presidência da República, foi criado para articular e programar as várias ações previstas. Segundo o MDS, 2011, a fome não existe por falta de alimentos, o que falta é renda para adquiri-los de forma digna e permanente com qualidade e quantidades suficientes, o programa Fome Zero foi criado para combater esta mazela e suas causas estruturais que geram a exclusão para garantir a segurança alimentar e nutricional (MDS, 2011, p.1).

O Programa Mesa Brasil distribui integralmente as doações recebidas para as instituições sociais cadastradas, que devem obedecer aos seguintes critérios: possuir cadastro no Programa, não ser governamental, não ter vínculo político-partidário, estar legalmente constituída, promover o atendimento sistemático à população em situação de risco e vulnerabilidade social, sem discriminação de qualquer espécie (religiosa, étnica, etária, social, cultural, econômica) possuir registro em conselhos de direito, da área de atuação da instituição social, preparar e servir refeições que serão consumidas dentro da instituição social, não distribuir cestas de alimentos com as doações recebidas pelo Programa, participar semestralmente, de pelo menos, uma ação educativa promovida pelo Programa, disseminar o conhecimento adquirido nas ações educativas das quais participou entre o público atendido pela instituição, não comercializar os gêneros alimentícios recebidos ou as refeições preparadas com as doações do Programa. (SESC, 2013, p. 6)

As instituições sociais são classificadas em sistemáticas e eventuais. As sistemáticas são organizações não governamentais, sem fins lucrativos, cadastradas no Programa Mesa Brasil e que atendem plenamente aos critérios de adesão. Seu ingresso deve ser formalizado com a assinatura do termo de adesão ao Programa Mesa Brasil. As eventuais são instituições que constam no banco de dados do Programa, mas não possuem o registro em conselhos de direito, recebem os alimentos eventualmente, quando há um excedente de doações (SESC, 2013, p. 8).

O Serviço Social no SESC foi inserido a partir da implantação do Programa Mesa Brasil (PMB), em 2003. Primeiramente eram contratados assistentes sociais da Prefeitura Municipal de Santa Maria de forma temporária, somente a partir do ano de 2010 que o SESC teve o primeiro profissional assistente social contratado de forma efetiva e que continua até o momento na instituição. O trabalho desenvolvido pelo profissional é voltado ao Programa Mesa Brasil, para que suas atribuições sejam desenvolvidas, conta com uma equipe composta de nutricionista, estagiária do serviço social, estagiária da nutrição e um motorista. O profissional assistente social é responsável por cadastrar as instituições sociais no programa, de captar doadores de alimentos, de planejar, organizar e executar ações educativas, e eventualmente é chamado a realizar visitas domiciliares para a escola do SESC – Sesquinho, a fim de realizar visita domiciliar, entrevista e preencher ficha sócio econômica para a concessão de bolsas de estudo.

São processos de trabalho do profissional do serviço social no Programa Mesa Brasil e no SESC:

- Realizar e coordenar o cadastro de instituições assistenciais beneficiárias;
- Verificar se as instituições assistenciais atendem corretamente a todas as famílias, pessoas, idosos, crianças e adolescentes cadastrados no Programa Mesa Brasil;
- Informar ao coordenador do Banco de Alimentos as possíveis mudanças no cadastro das instituições assistenciais;
- Realizar visitas periódicas às instituições sociais, a fim de monitorar e avaliar e conhecer as condições sociais da instituição.
- Esclarecer as instituições sobre os critérios solicitados para se cadastrar no Programa Mesa Brasil, (no que se refere à documentação e questões legais);
- Orientar as instituições para buscar, acessar recursos financeiros ofertados pelos programas federais, estaduais e municipais.
- Controlar, realizar a manutenção e atualização dos documentos das instituições cadastradas;
- Realizar visitas para captação, cadastro e fidelização de doadores e instituições sociais;
- Planejar, lançar no sistema do SESC a divulgação, realização e avaliação das ações educativas.

- Fazer relatórios referentes às doações efetuadas;
- Eventualmente a assistente social faz visitas domiciliares, a fim de realizar entrevistas para concessão de bolsas de estudo na escola do SESC-Sesquinho.

O processo de trabalho do profissional do Serviço Social no Programa Mesa Brasil é voltado para a gestão social e planejamento de ações educativas, pois o programa tem caráter educacional com foco na qualificação dos temas e metodologias das ações realizadas e desdobradas em temáticas definidas pelo levantamento das necessidades e demandas das entidades sociais participantes.

Portanto como resposta a essas necessidades e demandas é que foi pensado o PMB como um meio de intermediação (alimentos-instituições-usuários), nesse caso a gestão social é destinada aos cidadãos atendidos em instituições sociais cadastradas no programa, no sentido de fornecer um complemento em sua alimentação para sanar suas necessidades nutricionais diárias e promover autonomia, proporcionando a esses indivíduos objetivos e valores para que eles sintam-se responsáveis por suas decisões e atitudes.

O profissional do Serviço Social desenvolve diversas ações educativas (oficinas) juntamente com o profissional da nutrição, conforme os eixos:

Gestão: visa contribuir para a melhoria do planejamento, captação de recursos, elaboração de projetos, avaliação das atividades, prestação de contas de projetos sociais. Exemplo: Oficina “Como elaborar projetos sociais”.

Nutrição: visa à capacitação das equipes para garantir a segurança nutricional, melhorando o aproveitamento dos alimentos, reduzindo o desperdício além de oferecer ao público atendido atividades lúdicas voltadas à melhoria da qualidade nutricional. Exemplo: “Oficina de culinária com aproveitamento integral de alimentos”; “Oficina de boas práticas alimentares”.

Socioambiental: visa desenvolver atividades que estimulem nos indivíduos e entidades atendidas às práticas de responsabilidade socioambiental e proteção ao meio ambiente. Exemplo: “Oficina de compostagem”; “Oficina de aproveitamento de óleo de cozinha para fabricação de sabão”.

Educação e ação social: visa desenvolver atividades que contribuam para a melhoria do conhecimento em relação aos direitos humanos e sociais, ideias de solidariedade bem como estímulo à articulação e participação cidadã. Exemplo: Palestras sobre: “Gestão de pessoas”; “Direito e cidadania”.

O profissional do Serviço Social é responsável por planejar as ações educativas de acordo com a meta, o recurso e a realidade local. O levantamento de demandas pode ser feito nas próprias ações educativas, em reuniões com gestores, no monitoramento, e através da solicitação das instituições sociais. O planejamento das ações educativas deve ser semestralmente possibilitando a aquisição de materiais de consumo e organização de espaço, recursos humanos e outras necessidades. É elaborado um cronograma mensal, visando sua divulgação, contendo a data, horário, carga horária, público alvo e informações sobre as inscrições, após será lançado no portal SESC.net. As ações educativas deverão ser elaboradas com apoio de subsídios teóricos e práticos alinhados às diretrizes do Programa Mesa Brasil. Poderá contar com voluntários, profissionais contratados, de acordo com a disponibilidade do recurso financeiro. Deverão ser utilizados instrumentos para controle de frequência (lista de presença), mantendo-os arquivados no SESC, bem como realizar avaliações das atividades, mantendo um acervo fotográfico das ações (SESC, 2013, p. 15).

O SESC também realiza diversas campanhas e eventos que visam à promoção e divulgação do Programa Mesa Brasil, com objetivo de arrecadar doações e conscientizar empresas, organizações, parceiros e a comunidade. As funções do profissional do serviço social é captar doadores por meio de visitas às instituições para divulgar o Mesa Brasil e suas campanhas.

Campanha Amigo do Mesa: realizada pelo Programa Mesa Brasil, em parceria com estabelecimentos comerciais e/ou eventos com apoio de entidades sociais e voluntários. A campanha tem o objetivo de sensibilizar o público presente para a doação de alimentos. O profissional assistente social é que faz a capacitação dos voluntários por meio de palestras e reuniões.

Campanha Prato Cheio: realizada nos meses de julho e outubro, em todas as unidades operacionais do SESC, visando sensibilizar a comunidade em geral para doações de alimentos.

Campanhas de arrecadação de alimentos pelas unidades operacionais: organizadas pela gerência do SESC para arrecadação de alimentos através de ações sociais e eventos.

Dia Mundial da Alimentação: ocorre anualmente no dia 16 de outubro, com tema definido anualmente pelo SESC. O Programa Mesa Brasil realiza o evento voltado à comunidade como forma de divulgar suas ações.

Encontro da rede de solidariedade: encontro realizado todo ano, em todas as unidades do Programa Mesa Brasil, reunindo doadores, instituições sociais receptoras, parceiros e voluntários para integração entre os participantes da rede de solidariedade, apresentação dos resultados alcançados durante o período, apresentação das metas e sensibilização para a renovação da parceria no ano seguinte. É um importante momento para a reafirmação e visibilidade dos pilares e reconhecimento da contribuição de todos os envolvidos no Programa. Neste encontro são homenageados os doadores que contribuíram ao Programa Mesa Brasil, durante o ano (SESC, 2013, p. 17).

O Programa Mesa Brasil SESC conta com a participação de voluntários, pois, a valorização o incentivo e a qualificação dessas pessoas são diretrizes do Programa, os mesmos podem contribuir nas ações educativas, auxiliar na coleta, separação e distribuição de alimentos. Eles devem assinar um termo de adesão ao voluntariado e participar de cursos de preparação.

Em todo o Brasil a fome e a insegurança alimentar ainda são formas de desigualdade social. Uma pesquisa realizada em 2014 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), abrangendo todos os 65,2 milhões de domicílios no país, com amostragem de 148,7 mil lares nas cinco regiões, mostrou que a fome caiu 1.8% entre 2009 e 2013, porém 2,1 milhões dos domicílios nos quais entre 7,2 milhões de pessoas, uma possui algum grau de insegurança alimentar e nutricional. Esses domicílios onde há fome viram piorar o acesso dos serviços públicos básicos, como saneamento e abastecimento de água. Segundo a pesquisa, o percentual de domicílios brasileiros na chamada insegurança alimentar grave (passam fome), caiu 5% em 2009 para 3,2% em 2013, e neste mesmo ano os entrevistados tinham preocupação com a falta de dinheiro para comprar comida, perderam qualidade em sua dieta ou ingeriram alimentos em quantidade insuficiente (IBGE, 2014).

Assim, um grande número de famílias ainda não tem acesso ao direito à segurança alimentar e nutricional, que consiste, conforme a Lei Orgânica da Segurança Alimentar e Nutricional (LOSAN – Nº 11.346/ 2006, Art. 3º):

Na realização do direito de todos ao acesso regular e permanente a alimentos de qualidade, em quantidade suficiente, sem comprometer o acesso a outras necessidades essenciais, tendo como base práticas alimentares promotoras da saúde que respeitem a diversidade cultural e que sejam ambiental, cultural, econômica e socialmente sustentáveis.

Segundo estimativas da Organização das Nações Unidas para Agricultura e Alimentação (FAO), o Brasil produz o suficiente para nutrir toda a população, mas falta distribuição de renda adequada para as famílias, devido ao desemprego, e a educação precária, por exemplo, há também desperdício de alimentos, cerca de 1/3 dos alimentos produzidos no mundo anualmente, são colocados no lixo (FAO, 2014).

Diante dessas circunstâncias, o Programa Mesa Brasil tem o desafio de promover ações que visam reduzir o desperdício de alimentos, através de oficinas e cursos de aproveitamento integral dos produtos, formando assim, um espaço para transformação de pessoas e de aperfeiçoamento da rede de solidariedade minimizando a insegurança alimentar e nutricional. De acordo com a Lei Orgânica de Segurança Alimentar e Nutricional:

Segurança Alimentar e Nutricional é a realização do direito de todos ao acesso regular e permanente a alimentos de qualidade, em quantidade suficiente, sem comprometer o acesso a outras necessidades essenciais, tendo como base práticas alimentares promotoras de saúde, que respeitem a diversidade cultural e que sejam social, econômica e ambientalmente sustentáveis (BRASIL, 2006).

O Programa Mesa Brasil sendo uma rede de solidariedade que visa melhorar a qualidade nutricional e combater o desperdício de alimentos por meio de doações e da realização de ações educativas, integra doadores de alimentos e serviços, instituições sociais e voluntários, atuando como um intermediador no recebimento de alimentos e na doação desses alimentos às instituições sociais que atendem pessoas em vulnerabilidade social⁵, promovendo a esses usuários da política de assistência, um complemento em suas refeições. Segundo a Constituição Federal de 1988, artigo 6º, Emenda Constitucional 64/2010 que introduz a alimentação como direito social:

São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. (EC no 26/2000 e EC no 64/2010).

A Política Nacional de Assistência Social reconhece que a alimentação é um direito social garantido constitucionalmente, dessa forma a assistência social emerge

⁵Compreende situações ou identidades que podem levar à exclusão social dos sujeitos, situações essas que têm origem no processo de produção e reprodução de desigualdades sociais e de processos discriminatórios e segregacionistas. A vulnerabilidade não é só financeira; ela envolve a relação entre direitos e rede de serviços e políticas públicas e a capacidade dos indivíduos ou grupos sociais de acessar esse conjunto de bens e serviços, de modo a exercer a sua cidadania.

como política estratégica, voltada para o enfrentamento da pobreza e para o provimento dos mínimos sociais. A política de assistência está relacionada com o Programa Mesa Brasil, pois este desenvolve ações que visam promover os cidadãos.

Através de instrumentais técnicos operativos do Serviço Social, como visitas às instituições sociais, reuniões e entrevistas, são subsidiadas as doações de alimentos que vão complementar as refeições de diversas pessoas, e poder assim promover ações educativas para a atenção das necessidades e interesses dos indivíduos que são atendidos nas instituições sociais, sendo de suma importância, para amenizar os problemas relacionados à insegurança alimentar, à discriminação e a subalternidade econômica.

Conforme a Lei nº 8662 de 1993 que regulamenta a profissão, o assistente social possui competências, competências essas que fazem parte do cotidiano de trabalho do profissional do Serviço Social no Programa Mesa Brasil, destaca-se as seguintes: orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos; planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais; planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais; realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades.

A falta de alimentos perpassa não só a pobreza, não se trata apenas de falta de renda, mas também de falta de educação, acesso limitado aos cuidados em saúde, habitações precárias, exclusão social e poucas oportunidades de trabalho ou empregos precários. Isso significa que devem existir programas integrados e interligados para resultados que sejam eficazes no enfrentamento a questão social.

Sendo assim, a assistência social, enquanto política pública de proteção social atua no campo dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal, buscando garantir a segurança de sobrevivência (de rendimento e de autonomia), de acolhida e de convívio ou vivência familiar (PNAS 2004). Conforme a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS – Nº 8.742/93):

Art. 1º A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais,

realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.

Por isso cada um que se encontra envolvido no processo, não compartilha somente a distribuição de alimentos, mas a distribuição de valores, sentimentos de solidariedade, respeito, inclusão, por isso, acaba tecendo redes que vão se fortalecendo e se consolidando de uma forma geral e vão proporcionando resultados significativos quanto ao acesso aos alimentos.

Conforme os resultados do Programa Mesa Brasil, entre os meses de janeiro a julho de 2014, abrangendo uma área de cinco municípios próximos de Santa Maria, foram distribuídos 131.448 kg de alimentos, foram complementadas 1.391.725 refeições, 5.773 mil pessoas foram beneficiadas de forma universal e foram realizadas 52 ações educativas, o que gerou a capacitação de 936 pessoas. Atualmente o Programa conta com 68 doadores e parceiros e 70 instituições beneficiadas.

Em Santa Maria no primeiro trimestre de 2015, foram recebidos 14.153,83 kg de alimentos, para beneficiar 76 instituições sociais cadastradas e uma média de 5.571 pessoas.

4.3 Projeto de Intervenção

O projeto de intervenção se desenvolveu no curso de Serviço Social e propôs abordar os desafios dos acadêmicos (as) diante de algumas situações vivenciadas no decorrer dos estágios. O tema está relacionado com o processo de capacitação e auxílio no planejamento e gestão, para representantes das instituições sociais eventuais cadastradas no Programa Mesa Brasil, são elas: Associação Esperança, Ministério Veredas Antigas, Associação de Recicladores da Pôr-do-sol-ARPS, Associação Espírita Paz Luz e Caridade, Instituto Espirita Leocádio José Correia, Obras Sociais Francisco Xavier, Projeto Esperança Cooesperança e Sociedade Espirita Luz e Caridade, visto que tomou – se conhecimento que os mesmos não possuem inscrição no Conselho Municipal De Assistência Social de Santa Maria(CMAS).

A proposta foi criar um projeto que fosse fundamental no processo de capacitar os gestores para que eles passem a ter essa inscrição, salientando que é

importante, e necessário, para que o trabalho desses profissionais seja executado com toda segurança. A relevância desse projeto está no fato de que planejar meios para capacitação dos profissionais pode contribuir consideravelmente com a melhoria dessa prática, especialmente quando se leva em consideração que o serviço das instituições sociais nos dias de hoje, deve ser pleno e resolutivo e não limitar – se a uma via de mão única, aqueles que necessitam de capacitação, terão a oportunidade de participar desse processo. Capacitar representantes de instituições sem inscrição no CMAS é um processo necessário e de responsabilidade, através do qual os mesmos passam a exercer as atividades dentro do que o conselho propõe.

A relevância dessa capacitação e a mudança na prática podem gerar incertezas e expectativas, e isto vale para todos os setores sociais, que como parte da sociedade, não seria diferente na atividade assistencial, lembrando que esse serviço, não é algo estático, mas sim dinâmico e dentro dessa dinamicidade, observa – se que o Serviço Social, luta por novos caminhos, para que se possa fazer sempre presente, atuante e atualizado no tempo e no espaço, além disso, são competências do Assistente Social, conforme a Lei de Regulamentação da profissão de 1993, que afirma o papel do assistente social diante da sociedade e a articulação que esse projeto tem com a Lei.

Art. 4º

II- Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil;

III - Encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população;

V - Orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos;

VI - Planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais;

VIII - Prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo;

IX - Prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade;

XI - Realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades.

As transformações dos processos de trabalho e a rapidez com que surgem novos conhecimentos e informações tem exigido uma capacitação permanente que possa proporcionar um atendimento qualitativo por parte de gestores institucionais. Essa capacidade possibilita aos mesmos, qualidade e competência técnica na execução de suas atividades potencializando o desempenho individual e coletivo para o desenvolvimento humano, profissional e institucional. O programa da capacitação deve contemplar a participação dos trabalhadores que concorrem de forma atuante na realização de atividades institucionais.

O projeto apresentou os seguintes objetivos: Geral: Proporcionar às instituições sociais eventuais cadastradas PMB, o planejamento de ações para obter a inscrição no Conselho Municipal de Assistência Social de Santa Maria (CMAS), bem como, na elaboração de projetos sociais com vistas a contribuir na qualificação da gestão social das instituições. Específicos: Elaborar um informativo sobre o Conselho Municipal de Assistência Social de Santa Maria (CMAS), a fim de utilizá-lo como instrumento para capacitação das instituições sociais eventuais cadastradas no PMB; Proporcionar um encontro de orientação sobre o processo de inscrição nos conselhos, a fim de sanar dúvidas e fazer um levantamento das instituições eventuais interessadas; Fornecer informações às instituições eventuais a cerca da política de assistência social, a fim de salientar a importância da participação destas nos conselhos de direito; Capacitar às instituições sociais eventuais cadastradas no PMB e inscritas nos conselhos, através de oficina de elaboração de projetos sociais.

A metodologia se deu da seguinte forma: em um primeiro momento a estagiária contatou in loco o conselho CMAS a fim de buscar uma parceria para o projeto, através das comissões de trabalho: de cadastro e de avaliação de projetos sociais, então uma conselheira da comissão de cadastro se dispôs a auxiliar no encontro de orientação. Foram encaminhados convites e foram feitas ligações a fim de convidar as oito instituições eventuais para participarem do encontro.

Foi elaborado pela estagiária um informativo sobre o conselho, que serviu de base para divulgação no encontro de orientação que ocorreu no dia 31/03/2015 no

SESC. No encontro estavam presentes representantes das oito instituições sociais eventuais que foram contatadas e uma conselheira que explanou sobre o processo de inscrição no CMAS.

Após a fala da conselheira e a explicação de como se daria o projeto, foi realizado o levantamento de quais instituições gostariam de participar, das oito presentes, quatro mostraram interesse, a partir disso marquei a primeira reunião.

A primeira reunião aconteceu no dia, 20/04 na instituição Associação Esperança, localizada na COHAB Fernando Ferrari, no Bairro Camobi, a associação esperança é uma entidade sem fins lucrativos, mantida somente por doações que tem como principal atividade fornecer uma refeição para crianças e adolescentes que vivem em situação de vulnerabilidade social que moram aos arredores do bairro, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida e facilitar a convivência social, através de políticas assistencialistas e voluntárias, priorizando sempre o desenvolvimento da comunidade a nível cultural, social e educacional.

Quanto à documentação para inscrição no CMAS, a associação esperança possuía todos, só foi preciso desenvolver o plano de ação.

A segunda reunião ocorreu no dia 28/04, na Instituição Ministério Veredas Antigas, que é uma rede de igrejas da assembleia de Deus, a visita ocorreu na sede do Bairro Camobi, a representante relatou que existem 22 igrejas em Santa Maria e mais 18 em municípios próximos. A igreja possui o “Projeto Semear”, que beneficia cerca de 1.200 pessoas de diversas idades, com refeições e lanches. Para que as pessoas tenham acesso a esse benefício devem ter um cadastro na igreja e é feito uma triagem por um representante da igreja, através de entrevista e visita domiciliar e só vão acessar aquelas que estão em vulnerabilidade social, que possuem mulheres chefes de família, ou que estejam desempregadas.

A igreja ainda atende pessoas em situação de rua, usuários de drogas e fornece auxílio espiritual para essas pessoas. Possui um grupo de jovens, e através de voluntários fazem atividades lúdicas nas escolas dos bairros com as crianças.

A outra reunião foi dia 04/05/2015 na instituição Associação de Recicladores da Pôr-do-Sol – ARPS, é uma associação que separa e prensa o lixo reciclável e vende para uma empresa da cidade, existem atualmente sete pessoas que trabalham nessa associação, elas relataram que estão tendo dificuldades em receber os materiais recicláveis, pois a maioria das empresas que elas procuram para alguma parceira pede que busquem os materiais e elas não têm como, pois

não possuem nenhum veículo, durante a semana recebem os materiais de algumas empresas que dispõem de caminhão (Marista, Unifra e Asmar) o que segundo as recicladoras não é suficiente para manter a associação em funcionamento, o valor dá em média 300,00 reais por semana, e esse valor tem que ser dividido entre elas e ainda pagar as contas como água e luz, por isso, para complementar a renda, a associação organiza risoto, possuem uma horta e recebem eventualmente doações do Programa Mesa Brasil, muitas vezes por falta de não ter o que comer, eles buscam ajuda na Escola Marista da Nova Santa Marta.

Em principio seriam quatro instituições interessadas em participar do projeto, mas no decorrer do processo, uma delas Associação Espirita Paz, Luz e Caridade, que já possui inscrição no Conselho Municipal da Criança e do Adolescente (COMDICA) não quis mais aderir, acredita-se que as outras instituições não tiveram interesse em participar devido a falta de equipe técnica para desenvolver as atividades e projetos institucionais.

A partir das reuniões foi realizado um curso no auditório do SESC, entre os dias 08 e 22 de maio de 2015, que teve por objetivo o preparo e a orientação quanto à elaboração de projetos sociais, para as instituições sociais cadastradas no PMB, bem como as eventuais atendidas no projeto.

Síntese das instituições sociais atendidas no Projeto Capacitar

INSTITUIÇÃO	SITUAÇÃO DOCUMENTAL					
	ATA	ESTATUTO	CNPJ	PLANO DE AÇÃO	SITUAÇÃO NO CMAS	RETORNO DO CMAS (Inscrição deferida ou não)
Associação Esperança	Sim	Sim	Sim	Concluído	Documentos entregues	Indeferida
Ministério Veredas Antigas	Sim	Sim	Sim	Concluído	Documentos entregues	Indeferida
Associação de Recicladores da Pôr-do-Sol ARPS	Não estava atualizada	Não	Sim	Em construção	Desistência	Desistência

4.5 Produto e avaliação propositiva do processo de trabalho no estágio II.

Durante a realização do Estágio Supervisionado II em Serviço Social, no Programa Mesa Brasil, foi possível conhecer os limites e possibilidades desse campo, bem como desenvolver um trabalho multidisciplinar, onde a estagiária contribuiu com diversas situações, dentre elas:

a) Firmar parceria com a UFSM, através de um projeto de extensão que tem por objetivo falar do tema violência através de palestras para as instituições cadastradas no Programa Mesa Brasil;

b) Articular com instituições sociais através das ações educativas e monitoramentos, com intuito de levantar possíveis demandas e poder estar intervindo para que elas sejam almeçadas;

c) Criatividade e formação de novas ações educativas, sendo elas: capacitação de líderes, assessoria para instituições sociais eventuais, e criação de novas receitas para as oficinas de culinária;

d) Aplicar o projeto de intervenção em duas das instituições sociais eventuais cadastradas no Programa, possibilitando a estas, novos horizontes através do planejamento e da gestão;

Desta forma acredita-se que o projeto de intervenção deve ter continuidade, seja através do profissional assistente social do campo de estágio, seja de um próximo estagiário, pois as instituições sociais eventuais que participaram do projeto de intervenção tiveram as inscrições indeferidas no CMAS, o motivo foi que estas não apresentam equipe técnica para desenvolver suas atividades. Devido a essa demanda originou-se o Trabalho de Conclusão de Curso. A equipe técnica segundo o CMAS compreende aquele profissional habilitado com formação acadêmica, não necessariamente o assistente social.

Percebeu-se durante o desenvolvimento do projeto que os gestores não estão emancipados o suficiente e possuem dificuldades acerca da organização de documentos e preenchimento de formulários, devido à baixa escolaridade e dificuldade em se organizar internamente de um modo coletivo.

Por isso, para que a participação desses gestores na política social e no controle social seja efetiva é necessário que haja um conhecimento sobre gestão e

planejamento no sentido de garantia de direitos, sendo essencial que o profissional do Serviço Social auxilie essas instituições.

Diante dessas circunstâncias o profissional do Serviço Social deveria ser referência para essas instituições, e realizar capacitações e atividades que promovam esses indivíduos socialmente e para que eles possam sozinho realizar a gestão de suas ações.

Os limites do campo do estágio para o profissional do Serviço Social se constituem: a) na insuficiência de recursos financeiros para desenvolver atividades mais atrativas para o público das instituições sociais, pois há uma rotina nessas ações que as instituições já conhecem; b) há falta de apoio de outros profissionais; c) falta de um auxiliar administrativo, para dar conta das questões pontuais que hoje são resolvidas pelo assistente social ou pelo estagiário.

As possibilidades são: a) articulação com os profissionais do campo de estágio, como o setor de educação física, maturidade ativa, cultura e educação, com a realização de atividades que possam contemplar a todos; b) traçar estratégias para responder com qualidade as demandas apresentadas nas instituições sociais atendidas pelo Programa; c) capacitações para os assistentes sociais e estagiários; d) articulação e mobilização dos assistentes sociais, com vistas à troca de experiências e vivências dentro do Programa; e) um veículo próprio para o Programa Mesa Brasil, possibilitando o assistente social a realizar visitas e monitoramentos mais constantes; f) falta de um espaço próprio para o Serviço Social.

Nesse sentido, sugerem-se algumas melhorias para o andamento e funcionalidade do Programa Mesa Brasil, entre elas: a) tratativas com a Prefeitura Municipal De Santa Maria, no sentido de cumprimento do Termo de Parceria firmado, colocando um profissional auxiliar administrativo e um auxiliar de carga e descarga para agilizar o processo tanto administrativo quanto de distribuição dos alimentos, tão necessários para que as instituições consigam atender satisfatoriamente a sua demanda; b) montar e equipar uma cozinha modelo nas dependências do SESC, dentro das normas técnicas da Secretaria de Vigilância Sanitária para as ações educativas, principalmente oficinas de culinária e manipulação de alimentos, c) colocar o profissional do Serviço Social como referência para as instituições sociais cadastradas, no sentido de que haja maior participação, pois falta entendimento por parte dos gestores das instituições, sobre a

importância de seus colaboradores e voluntários participarem das ações educativas e eventos promovidos pelo Programa.

Durante a realização do estágio avalia-se de forma satisfatória o projeto de intervenção, pois a partir deste, originou-se o trabalho final e percebeu-se a importância que o planejamento e a gestão possuem como parte do processo de trabalho dos assistentes sociais, o resultado mostra que é necessário dar continuidade ao trabalho, para formar uma equipe técnica que possa estar à frente dessas instituições para desenvolver os projetos e assim, proporcionar acesso aos direitos e benefícios sociais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do desenvolvimento do estágio curricular obrigatório II foi possível planejar as ações desenvolvidas, bem como registrá-las através dos diários de campo, no relatório final de estágio e no trabalho de conclusão de curso. O encontro com o exercício profissional proporcionou reflexões entre teoria e intervenções práticas através de monitoramentos, ações educativas e o projeto de intervenção.

O objetivo do Programa Mesa Brasil é contribuir para a promoção da cidadania e a melhoria da qualidade de vida de pessoas em situação de vulnerabilidade social. Trata-se essencialmente de um Programa de Segurança Alimentar e Nutricional, baseado em ações educativas e de distribuição de alimentos excedentes ou fora dos padrões de comercialização, mas que ainda podem ser consumidos. Assim, o Programa Mesa Brasil busca onde sobra e entrega onde falta. De um lado, contribui para a diminuição do desperdício, e de outro reduz a condição de insegurança alimentar de crianças, jovens, adultos e idosos. Em ambos os lados desse percurso, as estratégias de mobilização e as ações educativas incentivam a solidariedade e o desenvolvimento comunitário.

Observou-se que apesar da metodologia do Programa ser eficiente, existem algumas dificuldades na sua implantação, entre elas: a) a fragilidade no cumprimento de Termos de Parceria que preveem cedência de profissionais pela Prefeitura Municipal De Santa Maria; b) a burocratização nos lançamentos de dados, processos repetitivos sem entrelaçamento ocasionando o desperdício de tempo dispensado para a realização das tarefas, bem como falta de agilidade na solicitação e disponibilização dos serviços internos; c) a falta de estrutura própria e equipamentos para desenvolver as ações educativas, principalmente as oficinas de culinária e manipulação de alimentos.

Desta forma, acredita-se que com algumas mudanças por parte do profissional do Serviço Social e da equipe envolvida, seja possível desenvolver um trabalho mais satisfatório e ágil, no sentido de estar mais perto das instituições sociais cadastradas no Programa Mesa Brasil para atender com qualidade as demandas apresentadas em monitoramentos e ações educativas.

O profissional do Serviço Social frente ao Programa Mesa Brasil é responsável pelo planejamento e gestão das ações educativas, bem como, quando solicitado, prestar assessoria e consultoria para as instituições sociais cadastradas no mesmo. O estagiário inserido nessa dinâmica acompanhou o processo de trabalho profissional e pôde realizar intervenções através do seu projeto e participação em ações educativas e visitas de monitoramento.

O estágio enquanto elemento dos cursos de graduação constitui uma exigência curricular configurada no processo de formação profissional, onde o aluno se capacita ao exercício profissional, sendo esta a condição de lidar com a dimensão da prática possibilitando a articulação entre elementos da ação empírica e os conhecimentos teóricos, portanto é capacitar o aluno a enfrentar as experiências cotidianas da prática profissional como desafios intelectuais e operativos.

Considerando as ações de planejamento e gestão que a estagiária desenvolveu, foi possível proporcionar o tema do Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social e assim, apresentar qual a importância desses instrumentais no processo de trabalho dos assistentes sociais.

No entanto, para obter um planejamento e uma gestão eficaz, é necessário ter organização, ter um projeto definido e monitorar o que é importante para determinada situação, assim é fundamental que o gestor possua competência técnica, política, administrativa e ética, sem contar a responsabilidade e habilidade para tal prática.

A partir da elaboração deste trabalho de conclusão de curso, considera-se importante discutir os meios de planejamento e de gestão para efetivação de intervenções que visam o atendimento das demandas e necessidades da população usuária, no sentido de garantia de direitos, sendo o profissional do Serviço Social peça chave para estimular a participação das instituições sociais no Conselho Municipal de Assistência social de Santa Maria. Todavia ainda são muitos os desafios encontrados por esses segmentos sociais, que exige um processo permanente de qualificação.

6. ANEXOS

ANEXO I⁶ (requerimento inscrição originária)

MINUTA Requerimento de Inscrição

Senhor (a) Presidente do Conselho de Assistência Social de Santa Maria

A entidade abaixo qualificada, por seu representante legal infra-assinado, vem requerer sua inscrição neste Conselho.

A - Dados da Entidade:

Nome da Entidade: _____

CNPJ: _____

Código Nacional de Atividade Econômica Principal e Secundário _____

Data de inscrição no CNPJ ____/____/____

Endereço: _____ nº _____ Bairro _____

Município _____ UF _____ CEP _____ Tel. _____

FAX _____ E-mail _____

Atividade

Principal _____

Inscrição:

CONSEA CMDCA

CONSELHO DO IDOSO

Outros (especificar)

Síntese dos serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais realizados no município (descrever todos) RELATÓRIO:

Relação de todos os estabelecimentos da entidade (CNPJ e endereço completo):

⁶ Trata-se do requerimento de inscrição no Conselho Municipal de Santa Maria.

B - Dados do Representante Legal:

Nome: _____

Endereço _____ nº _____ Bairro _____

Município _____ UF _____ CEP _____

Tel. _____ Celular _____ Email _____

RG _____ CPF _____

Data nasc. ____/____/____

Escolaridade _____

Período do Mandato: _____

C – Informações adicionais

Termos em que,

Pede deferimento.

Local _____ Data ____/____/____

Assinatura do representante legal da entidade

Anexo II**MODELO DE PLANO DE AÇÃO⁷****PLANO DE AÇÃO DAS ATIVIDADES****PREVISÃO PARA 20..****1. DADOS DA INSTITUIÇÃO:**

01 – Nome da Instituição:

02 – Endereço da Instituição: 03 – Bairro: 04 – Município: 05 – UF:

06 – CEP: 07 – Caixa Postal: 08 – DDD – Telefone:

09 – FAX OU TELEX: 10 – E-MAIL:

11 – CNPJ:

12 – Data de fundação:

13 – Pessoa de Contato:

2. FINALIDADES ESTATUTÁRIAS

(finalidades estatutárias constantes no estatuto)

3. OBJETIVOS

(objetivos gerais com os projetos desenvolvidos)

4. ORIGEM DOS RECURSOS

(Relatar as fontes de financiamento)

5. INFRAESTRUTURA

(Relatar a infraestrutura utilizada para os projetos)

6. ATIVIDADES E AÇÕES DESENVOLVIDAS:

6.1. PREVISÃO DAS AÇÕES PARA O ANO DE 20--:

⁷ Trata-se do plano de ação que a instituição social deve ter para encaminhar ao Conselho Municipal de Santa Maria, como requisito obrigatório para inscrição.

(Os projetos devem estar em conformidade com a Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009)

Deve conter os seguintes dados de cada projeto ou serviço:

- Nome
- Descrição
- Usuários
- Capacidade de atendimento
- Recursos financeiros
- Recursos humanos envolvidos
- Abrangência Territorial
- Demonstração da forma de participação dos usuários e/ ou estratégias que serão utilizadas para esta participação nas etapas de elaboração, execução , avaliação e monitoramento do plano.

Cidade, xx de Mês e ano

Nome:

Presidente:

7. APÊNDICE

INFORMATIVO⁸:**Algumas orientações sobre o processo de inscrição nos Conselhos de direito:****1- O que é política de assistência social?**

Conforme a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS-1993): “A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações da iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas”.

A assistência social, bem como a saúde, é direito da população, independente de contribuição, ocupa-se de garantir a proteção à vida, redução de danos, monitorar populações de risco e prevenir as situações de vulnerabilidade.

2- O que é controle social?

Controle social é a forma de participação dos cidadãos na administração pública, é um instrumento de efetivação da participação popular no processo da gestão política e financeira, tem caráter descentralizado e democrático. A participação contínua da sociedade na gestão pública é um direito assegurado pela Constituição Federal, permitindo que os cidadãos não só participem da formulação das políticas públicas, mas, também, fiscalizem de forma permanente a aplicação dos recursos públicos.

3- O que é o Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS)?

O CMAS é um espaço de participação da sociedade no controle e participação das políticas públicas, possui como principais atribuições à deliberação e a fiscalização da execução da política e de seu financiamento. Ainda, acompanha, avalia e fiscaliza os serviços de assistência social prestados pela rede socioassistencial, e estabelece os critérios para o repasse de recursos financeiros. Para as instituições sociais realizarem a inscrição no CMAS, é necessário que tenha as seguintes características:

- I. Executar ações de caráter continuado, permanente e planejado;

⁸ Informativo utilizado para o Encontro de Orientação, para explanação do Projeto de Intervenção da estagiária.

II. Assegurar que os serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais sejam ofertados na perspectiva da autonomia e garantia de direitos dos usuários;

III. Garantir a gratuidade em todos os serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais;

IV. Garantir a existência de processos participativos dos usuários na busca do cumprimento da missão da entidade ou organização, bem como da efetividade na execução de seus serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais.

Para não perder a inscrição no conselho devem sempre manter atualizados os seguintes documentos abaixo relacionados:

1. Estatuto da Entidade e ata da última eleição da diretoria;
2. Cadastro da Entidade para Formalização de Convênios;
3. Cópia da Ata de posse no cargo ou instrumento de designação (procuração se for o caso);
4. Cópia da Carteira de Identidade e do CPF do representante legal da entidade;
5. Comprovante de Endereço da Entidade;
6. Comprovante de Inscrição no CNPJ;
7. Cópia da Certidão de Entidade Beneficente de Assistência Social;
8. Comprovante de Inscrição no CMAS;
9. Certidão Negativa de Débitos da Secretaria da Receita Federal;
10. Certidão Negativa de Débito da Fazenda Estadual;
11. Certidão Negativa de Débito do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
12. Certidão Negativa de Débito do Instituto Nacional de Seguro Social – INSS;
13. Certidão Negativa de Débito Trabalhista;

14. Certidão Negativa de Débito da Prefeitura Municipal de Santa Maria;

PS: NÃO ESQUECER: até 30/04 de cada ano apresentar no CMAS:

a) plano de atividades do ano vigente

b) relatório das atividades do ano anterior

Dados para contato:

SESC – 32232288

Camila – 91118634E-mail: milasmbr@gmail.com

Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS) – 3225152

8. REFERÊNCIAS

AMICUCCI, Eliane Marques de Menezes - **Estágio supervisionado em Serviço Social: tempos atuais e velhos desafios**. Dissertação de Mestrado em Serviço Social. Franca-SP, 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL - ABEPSS, **Diretrizes Curriculares gerais para o Curso de Serviço Social**, disponível em: <<http://www.cress-ms.org.br/diretrizes-curriculares-abepss1378307431.html>>. Acesso em: 20/08/2015

ARTMANN, Elizabeth - **O planejamento estratégico situacional no nível local: um instrumento a favor da visão multissetorial**. Disponível em: <http://lms.ead1.com.br/upload/biblioteca/modulo_5429/5BCSTY9RH6.pdf>. Acesso em: 02/09/2015.

BARBOSA, Mario da Costa. **Planejamento e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1990.

BAPTISTA, Myrian Veras – **Planejamento Social: Intencionalidade e Instrumentação**. São Paulo, Veras Editora, Lisboa: CPIHTS, 2000.

BELLO, Marília Gonçalves Dal. **Gestão Social nos marcos neoliberais: única alternativa à democracia?** Serv. Soc. Ver. Londrina, V.13, N.1, P. 67-79, Jul/Dez.2010.

BORIN, Silvana – **Planejamento e Serviço Social** – Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social. Departamento de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

BORGES, Camila Christine Pavão – **Análise Institucional**. Santa Maria, 2014.

BORGES, Camila Christine Pavão – **Diários de Campo**. Santa Maria, 2014/2015.

BORGES, Camila Christine Pavão – **Plano de Estágio II**, Santa Maria, 2015.

BORGES, Camila Christine Pavão – **Projeto de Intervenção**. Santa Maria, 2014.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas Emendas

Constitucionais nos 1/1992 a 68/2011, pelo Decreto Legislativo nº 186/2008 e pelas Emendas Constitucionais de Revisão nos 1 a 6/1994. – 35. Ed. – Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2012. 454 p. – (Série textos básicos; n. 67).

BRASIL, **Lei de Regulamentação da Profissão**, 1993.

BRASIL. **Lei Orgânica de Segurança Alimentar e Nutricional** - 15 de setembro 2006.

BRAUM, Edna. **Fundamentos de Gestão em Serviço Social**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

CARVALHO, Maria do Carmo Brandt. **Gestão social – alguns apontamentos para debate**. Revista da Fundação Seade nº 4. São Paulo.

CARVALHO, Maria do Carmo Brandt. **Gestão Social e Trabalho Social: desafios e percursos metodológicos**. São Paulo. Cortez, 2014.

CAVALCANTE, Itanamara Guedes, Oliveira – **Administração e Planejamento em Serviço Social**, Aracajú: UNIT, 2011.

CÓDIGO DE ÉTICA DO ASSISTENTE SOCIAL – Resolução CFESS n.273, 1993.

COSTA, Selma Frossard- **Gestão de Políticas Sociais e a Rede de Serviços Não Governamentais**, disponível em: <<http://selmafrossard.com.br/Artigo1.php>>. Acesso em: 01/10/2015.

DAGNINO, Renato Peixoto – **Planejamento Estratégico Governamental** – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração – UFSC: CAPES: UAB, 2009.

DEMO, Pedro, 1941 – **Participação é conquista: noções de política social participativa** – 5ª.ed. – São Paulo, Cortez, 2001.

DRUCKER, Peter. **Administração de organizações sem fins lucrativos: princípios e práticas**. São Paulo: Pioneira, 1995.

FRAGA, Cristina Kologeski – **A atitude investigativa no trabalho do Assistente Social** – Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, nº 101, p.40-64, jan/mar. 2010.

FRITSCH, Rosângela – **Planejamento Estratégico: um instrumento de intervenção.** Porto Alegre: Dacasa, 1996.

GANDIN, Danilo – **A prática do Planejamento Participativo: na educação e em outras instituições, grupos e movimentos do campo cultural, social, político, religioso e governamental** – Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

GENTILLI, Raquel de Matos Lopes – **Representações e práticas: identidade e processo de trabalho no Serviço Social.** 3. Ed. Revista - São Paulo: Veras, 2006.

GUERRA, Yolanda – **A instrumentalidade no trabalho do assistente social.** Artigo publicado originalmente nos cadernos do Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais, Módulo 4, 2000.

HORA, Michelly Marry Costa Campos – **A atuação do Assistente Social no Planejamento e Gestão das Políticas de Assistência Social e Saúde no Município de Aracajú/SE,** Dissertação de Mestrado em Serviço Social, São Cristóvão, 2014.

IAMAMOTO, Marilda Villela – **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social** – São Paulo, Cortez, 2007.

IAMAMOTO, Marilda Villela – **O Serviço Social na Contemporaneidade: Trabalho e formação profissional** – 3 ed. São Paulo, Cortez, 2000.

LUIZ, Danuta E. Cantoia – **Emancipação e Serviço Social: a potencialidade da prática profissional. Capítulo I: Emancipação social: um desafio Histórico.** Ponta grossa: Editora UEPG, 2011.

MAIA, Marilene - **Gestão Social – Reconhecendo e construindo referencial** - Revista Virtual Textos & Contextos, nº 4, dez. 2005.

MDS – **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome: Política Nacional de Assistência Social** – Brasília, setembro de 2004.

MORAIS, Narjara Janaisa- **Serviço Social e Gestão Social: Reflexões a partir da vivência de estágio no centro catarinense de reabilitação- Trabalho de Conclusão de Curso,** Departamento de Serviço Social, Florianópolis, 2005.

KAUCHAKJE, Samira- **Gestão Pública de Serviços Sociais**. 2ªEd- Curitiba: Ibpex, 2008.

PRATES, Jane Cruz. **Gestão Estratégica de Instituições Sociais: O método Marxiano como mediação do projeto político**. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre, 1995.

RAICHELIS, Raquel - **O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos**. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 107, p. 420-437, jul./set. 2011.

Regulamento Interno do Curso De Serviço Social para Trabalho de Conclusão de Curso, disponível em: <<http://w3.ufsm.br/servicosocial/normativas.php>>. Acesso em 15/09/2015.

RICO, E. de M.; RAICHELIS, R. **Gestão Social: uma questão em debate**. São Paulo: EDUC, 1999.

SARMENTO, H. B. M. **Reflexões sobre Pesquisa e Processos de Formulação e Gestão**. In: **Capacitação em Serviço Social e políticas sociais**. Módulo 4: O trabalho do Assistente Social e as políticas sociais. Brasília: CEAD, 2000.

SESC RS, Mesa Brasil. Disponível em <www.secs-rs.com.br/mesabrasil>, acesso em 03/09/2014.

SESC. Treinamento equipe Mesa Brasil SESC RS. Santa Maria, Agosto/2006. Março 2013.

SILVA, Maria Dulce – **O estágio na formação profissional – Elementos para análise**. Revista Serviço Social e Sociedade, nº. 45, anos XV. São Paulo: Cortez, 1994.

SILVA, Ademir Alves Da. **O debate contemporâneo sobre a gestão social**. Serv. Soc. Rev., Londrina, V. 16, N.1, P. 211-222, JUL./DEZ. 2013.

SOUSA, Charles Toniolo – **A prática do assistente social: Conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional**. Emancipação, Ponta Grossa, 2008.

TENÓRIO, Fernando C. – **Gestão Social**: uma perspectiva conceitual. Rio de Janeiro, set./out. 1998.

TORRES, Mabel Mascarenhas; LANZA, Líria Maria Bettiol. **Serviço Social**: exercício profissional do Assistente Social na gestão de políticas públicas. Vitória, v.5, n.1, p. 197-215. Jan/Jun.2013.

VETTORAZZO, Lucas. Fome ainda ameaça 7,2 milhões de pessoas no Brasil, afirma IBGE. **Folha de São Paulo**. São Paulo, 18 dez 2014. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/poder/2014/12/1564053-brasil-reduz-fome-mas-pessoas-nessa-situacao-vivem-pior-aponta-ibge.shtml>>. Acesso em 15/05/2015.