

**POLÍTICA HABITACIONAL, TRABALHO SOCIAL E SEUS PROCESSOS  
METODOLÓGICOS: EXPERIÊNCIA NOS CONDOMÍNIOS JARDIM  
ATLÂNTICO E ALEXANDRE COELHO <sup>1</sup>**

Thalita Cristina dos Santos<sup>2\*\*</sup>

Ivana Marcomin<sup>3\*\*</sup>

**Resumo:** A Política Habitacional surgiu no Brasil na década de 60, regulamentada pela Portaria de nº 21, do Ministério das Cidades, com o objetivo de auxiliar os cidadãos que, devido suas condições financeiras, não teriam acesso à moradia de qualidade, conforme prevê a Constituição Federativa do Brasil (1988). Esta compreensão direciona o processo de estágio curricular em serviço social do qual origina-se o presente estudo. O universo de estudo envolve os moradores dos condomínios populares dos municípios de Florianópolis e Palhoça. Estrutura-se como pesquisa exploratória, bibliográfica e documental, com metodologia de abordagem qualitativa. O problema central deste estudo busca compreender, a partir dos estudos e análises da empresa Painei, de que maneira o serviço social atua para contribuir com a efetivação do direito à habitação? Compreender como acontece o processo, a prática profissional e o contexto da política de direitos no universo em questão. Mesmo com desafios o trabalho social seguiu priorizando a necessidade de conhecer, decidir, executar e avaliar as demandas dos usuários, mantendo sempre a ética profissional. Assim, a importância de situarmos os múltiplos processos que concretizam a ação das políticas públicas no território, tem o intuito de saber a adesão e participação dos cidadãos no trabalho social.

**Palavras-chave:** Política Habitacional 1. Trabalho Social 2. Conjuntos Habitacionais 3 Serviço Social

**Abstract:** The Housing Policy emerged in Brazil in the 60's, regulated by the Ordinance of nº 21, of the Ministry of the Cities, with the objective to help the citizens who, due to their financial conditions, would not have access to quality housing, as foreseen by the Federative Constitution of Brazil (1988). This understanding directs the process of curricular internship in social service from which this study originates. The universe of study involves the inhabitants of low income condominiums of the cities of Florianópolis and Palhoça. It is structured as an exploratory, bibliographic and documentary research, with a qualitative approach methodology. The central problem of this study seeks to understand, from the studies and analyses of the company Painei, how the social service acts to contribute to the realization of the right to housing? To

---

<sup>1</sup> Artigo apresentado como requisito parcial para a conclusão do curso de Graduação em Serviço Social da Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL.

<sup>2\*\*</sup> Thalita Cristina dos Santos. Acadêmica da oitava fase de Serviço Social. E-mail: thalita.hpg@gmail.com.

<sup>3\*\*</sup> Ivana Marcomin. Mestra em Engenharia de Produção.

understand how the process, the professional practice and the context of the policy of rights in the universe in question happens. Even with challenges, social work continued to prioritize the need to know, decide, execute and evaluate the demands of users, always maintaining professional ethics. Thus, the importance of locating the multiple processes that concretize the action of public policies in the territory, has the intention of knowing the adhesion and participation of citizens in social work.

**Keywords:** Housing Policy 1. Social Work 2. Housing Complex 3. Social Service

## **1. Introdução: contextualização, problemática de pesquisa, objetivos e estrutura do trabalho**

Este artigo se originou nas experiências vivenciadas durante o estágio na área de habitação na empresa Painei Pesquisas, que atua na área de habitação, aplicando o Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) da Caixa Econômica Federal, em parceria com as Prefeituras Municipais de Florianópolis e de Palhoça, contratada para a realização do trabalho técnico nos condomínios Jardim Atlântico e Alexandre Coelho.

Durante o tempo, tornou-se evidente a necessidade de situar os múltiplos processos metodológicos que concretizam a ação das políticas públicas nacionais, procurando identificar se a adesão e as perspectivas apontadas no Termo de Referência foram cumpridas na íntegra ou alteradas. Houve também a necessidade de avaliar, justamente por se tratar de uma empresa privada, se o trabalho social foi realizado com os mesmos princípios éticos da profissão de acordo com outras áreas de trabalho.

Para fim de comprovar de que maneira os conjuntos habitacionais auxiliam as políticas de habitação, foi realizada uma pesquisa documental com o intuito de analisar a relação entre os processos metodológicos desenvolvidos nos condomínios Jardim Atlântico, localizado no bairro Estreito, em Florianópolis, e Alexandre Coelho, no bairro Guarda do Cubatão, na cidade de Palhoça, e as perspectivas apontadas no termo de referência, no sentido de analisar se houve alterações e quais demandas facultativas surgiram durante o processo.

O problema central deste estudo busca compreender, a partir dos estudos e análises da empresa Painei, de que maneira o serviço social atua para contribuir com a efetivação do direito à habitação? Foi assim surgiu o objetivo de descrever os processos metodológicos utilizados no trabalho social nos condomínios Jardim Atlântico e Alexandre Coelho. Analisar a relação entre os processos metodológicos desenvolvidos nos condomínios Jardim Atlântico e Alexandre Coelho e as perspectivas apontadas para o Termo de Referência.

Este artigo está estruturado em três tópicos, com dois sub-tópicos, para auxiliar o entendimento das propostas das políticas habitacionais no Brasil e também promover a análise das informações apresentadas. São eles: Política Habitacional, Metodologias utilizadas na Política de Habitação do Interesse Social, Descrição da análise de relações apontadas no Termo de Referência e ações do Trabalho Social nos Condomínios Jardim Atlântico e Alexandre Coelho.

## **2. Discussão teórica**

### **2.1 Política Habitacional no Brasil: contextualização e atualidade**

A política nacional de habitação do Brasil iniciou em 1946 com a criação do primeiro órgão voltado para provisão de moradias para famílias de baixa renda, dando base para a Casa Popular com o intuito de as famílias de baixa renda do País, sendo que, algum tempo depois, notou-se que apenas este projeto não foi o suficiente para resolver a situação destas famílias. Assim foi criado o Conselho Federal de Habitação, por meio do Decreto Nº 1281/1962, com o objetivo de orientar e promover a Política de Habitação para as pessoas de baixa renda.

Durante o golpe militar, no ano de 1964, foi criado o Plano Nacional de Habitação (PNH) através da Lei Nº 4380, de 21 de agosto de 1964, que originou o Banco Nacional de Habitação (BNH), o Serviço Federal de Habitação e Urbanismo (SERFHAU) e instituiu a correção monetária nos contratos imobiliários. Com a implantação do Sistema Financeiro de Habitação (SFH) e a criação do BNH e do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE), a política habitacional ganhou suas diretrizes nacionais (NETTO, 1991).

A Política de Habitação foi alavancada com a Constituição Federal de 1988 que define a moradia como direito e, com o Ministério das Cidades em 2004, órgão regulador da gestão urbana. A nova política assentou-se na integração com as demais políticas voltadas ao desenvolvimento urbano tais como o saneamento ambiental, a mobilidade, o transporte e demais serviços sociais públicos.

Em 2004, foi aprovada pelo Conselho das Cidades a Política Nacional de Habitação, complementada pela regulamentação da Lei nº 11.124/2005 – que dispõe sobre o Sistema Nacional de Habitação de Interesse Social (SNHIS), que criou o Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social (FNHIS) e instituiu o Conselho Gestor do FNHIS (CFESS, 1993). O SNHIS foi regulamentado pela Lei Federal nº 11.124/2005 e está direcionado à população de baixa renda, especialmente que detêm até três salários mínimos e que compõem quase que a totalidade do déficit habitacional do País.

Com as definições previstas no Estatuto da Cidade, as Prefeituras, por meio das Secretarias Municipais de Planejamento e Infraestrutura, de Habitação e de áreas afins, podem contratar, mediante processos licitatórios, empresas privadas para a elaboração de projetos para a regularização fundiária.

Nos processos licitatórios que se reúnem as empresas privadas de consultoria para a efetivação dos projetos, se organizando para atender as necessidades do poder público, somando áreas profissionais relacionadas aos projetos de desenvolvimento urbano e habitação, como: as engenharias, a arquitetura, a geografia, a topografia, o design, o direito, a sociologia e o serviço social.

Assim, o trabalho social passou a ser componente básico da Política Nacional de Habitação, estendendo esta exigência aos demais programas em que o Ministério das Cidades, criado no ano de 2003, concedesse recursos ao fundo perdido e àqueles obtidos por meio de empréstimos a estados e municípios. Essa determinação generalizou inclusão do Trabalho Social Integrado nos programas habitacionais de interesse social.

A questão da moradia é um problema social antigo que sempre atingiu de forma bastante semelhante todas as classes sociais oprimidas em todos os tempos. No entanto, houve um agravamento e afloramento da questão quando esta passou a atingir, além dos proletários, outros segmentos de classes em decorrência da aceleração do processo de industrialização. A questão da moradia torna-se um problema estrutural do modo de produção capitalista em virtude de desigualdade na distribuição de renda, que acentua o aprofundamento da miséria ao lado de expansão da riqueza provocando graves consequências, como os baixos salários, o desemprego, a dificuldade de suprir as necessidades básicas. (ENGELS, 2000, p.250).

A SNHIS surgiu de um projeto de lei (PL) com a iniciativa popular apresentada ao Congresso Nacional no ano de 1992. Com mais de um milhão de assinaturas, recolhidas com o apoio de Comunidades Eclesiais de Base, ligadas à igreja católica, sendo esse o quadro dos projetos de iniciativa popular que se tornou uma lei desde que a Constituição desenvolvida no ano de 1988, que reservou ao povo brasileiro a propor novas leis. Sem a possibilidade de verificar a autenticidade das assinaturas, a Câmara dos Deputados referiu o projeto de lei, que foi atestado pelo Deputado Nilmário Miranda.

Esse PL, da iniciativa popular, foi elaborado com o auxílio do Fórum Nacional de Reforma Urbana, para criar um fundo público para atender as demandas por moradias populares.

Essa iniciativa surgiu na década de 1990 por uma ação proposta pelas entidades da sociedade civil que se organizaram. Dentre os principais grupos de entidades envolvidas, foi possível citar a Confederação Nacional das Associações de Moradores, a Central de Movimentos Populares, a União Nacional por Moradia Popular e o Movimento Nacional de Luta por Moradia (SAULE & UZZO apud FERREIRA et. al., 2019).

Atualmente, a realidade das habitações tem se tornado cada vez mais complicada por, principalmente, o desemprego e a escassez de recursos para a área.

“A redução do crédito para financiamento de imóveis, o desemprego em alta a partir dos anos de crise e a queda na renda das famílias tornaram o sonho da casa própria ainda mais distante para milhares de brasileiros. O déficit habitacional do país, que já era elevado, aumentou em mais de 220 mil imóveis entre 2015 e 2017, batendo recorde” (GAVRAS, p.1, 2019).

Municípios e estados desenvolveram projeto para buscar alternativas, com o intuito de dar continuidade ao auxílio às famílias de baixa renda, como previsto na Portaria 21. O site ABC Habitação, que promoveu em 2019, junto de outros órgãos, o 66º Fórum Nacional de Habitação de Interesse Social (FNHIS) que apresenta como alternativas as Parcerias Público-Privadas, a Locação social, a Reforma e requalificação urbana e a Assistência Técnica como diferenciais na manutenção e continuidade desse serviço essencial à sociedade.

Para buscar soluções com relação ao problema de habitação das famílias mais necessitadas, o Governo Federal lançou no ano de 2009 o programa Minha Casa Minha vida, com o objetivo de reduzir essa demanda emergente.

Segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), feita pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2008, o Brasil possuía um déficit habitacional de 7,9 milhões de moradias, correspondentes a 21% da população brasileira na época. Fazia-se necessário um programa que pudesse corrigir este problema (SOUZA, 2017).

Dessa maneira surgia o Programa Minha Casa, Minha Vida (PMCMV), um programa habitacional com o intuito de proporcionar ao cidadão brasileiro condições ao acesso à moradia própria, nas áreas urbanas e rurais. Por meio de condições especiais de financiamento, o governo desenvolveu parcerias com estados e municípios com empresas e entidades sem fins lucrativos.

O Programa Minha Casa, Minha Vida tem como principal objetivo redução do déficit habitacional ao criar mecanismos de incentivo à produção e à aquisição de novas unidades habitacionais, à requalificação de imóveis urbanos e à produção ou à reforma de habitações rurais para famílias com renda mensal de até dez salários mínimos (FERREIRA et. al., 2019).

Sendo assim, o programa Minha Casa, Minha Vida vem ajudando, ao longo dos anos, sendo uma forma acessível de garantir o direito a moradia e manter a dignidade das famílias brasileiras

## **2.2 Metodologias utilizadas na Política de Habitação do Interesse Social**

As Metodologias de Trabalho Social nos Programas de Habitação de Interesse Social visa à melhoria na qualidade de vida das pessoas, a orientação e acesso aos direitos fundamentais, incentivo e fortalecimento da participação da população. Nessa direção, os diferentes desenhos metodológicos deverão levar em consideração os objetivos do programa, o perfil da população, as características dos territórios, os recursos humanos e financeiros disponíveis e a inter-setorialidade com os demais componentes do projeto de intervenção. Para isso, é fundamental o planejamento do trabalho entendido como processo técnico-político, composto por uma intencionalidade e uma instrumentalidade, que se materializa no projeto e na sua execução.

Conforme Carvalho (2014, p. 170-171): “o rigor na construção metodológica e a construção de percursos objetivos da ação não podem estar dissociados da realidade; a objetividade pressupõe subjetividade, pois é ela que dá o brilho, a intenção e sentido da ação”.

As políticas públicas envolvem a necessidade de conhecer, decidir, executar e avaliar pessoas e as suas carências. Esses pontos são essenciais no planejamento público que deve contar com a participação da sociedade organizada e com instâncias de controle social. Para isso, é necessário conhecer as comunidades, as demandas que precisam ser atendidas para realizar o processo de forma efetiva.

Para obter mudanças sustentáveis, a ação se move a partir de relações e articulações que só ganham concretude na proximidade, diríamos no próprio terreno da ação, no território. As metodologias na sua dimensão estratégica e operacional agregam arranjos destinados a produzir ampla informação, negociação, adesão, articulação e participação de um conjunto heterogêneo de sujeitos sociais, situados ou implicados no território de intervenção, como são os serviços governamentais, as organizações da sociedade civil e a própria comunidade beneficiária” (Carvalho, 2014, p. 176).

Os processos metodológicos estão estabelecidos nos quatro eixos da Portaria de Nº 21/2014, a qual consta normas e orientações para a elaboração, contratação e execução do Trabalho Técnico Social definindo-o como: “[...] processos e ações, realizados a partir de estudos diagnósticos integrados e participativos do território [...], visando promover o exercício da participação e a inserção social dessas famílias [...]” (BRASIL, 2014b, p. 5). Este material tem como utilidade dar base para a consulta e apoio na atuação dos assistentes sociais e sociólogos nas intervenções de habitação e saneamento. Sendo um documento norteador para os programas pertinentes à temática da habitação.

Estruturado em cinco capítulos, o documento em seu primeiro capítulo aborda a definição e os objetivos do Trabalho Técnico Social, apresentando como objetivo “promover a participação social, a melhoria das condições de vida, a efetivação dos direitos sociais dos beneficiários e a sustentabilidade da intervenção” (BRASIL, 2014b, p. 5).



A portaria define um rol de doze objetivos específicos, dos quais selecionou-se aqueles que possuem relação com o presente tema, conforme citados a seguir:

1. Promover a participação dos beneficiários nos processos de decisão, implantação, manutenção e acompanhamento dos bens e serviços previstos na intervenção, a fim de adequá-los às necessidades e à realidade local e estimular a plena apropriação pelas famílias beneficiárias;
2. Fomentar processos de liderança, a organização e a mobilização comunitária, contribuindo para a gestão democrática e participativa dos processos implantados;
3. Estimular o desenvolvimento da cidadania e dos laços sociais e comunitários; [...];
4. Articular as políticas de habitação e saneamento básico com as políticas públicas de educação, saúde, desenvolvimento urbano, assistência social, trabalho, meio ambiente, recursos hídricos, educação ambiental, segurança alimentar, segurança pública, entre outras, promovendo, por meio da intersetorialidade a efetivação dos direitos e o desenvolvimento local;
5. Fomentar o diálogo entre os beneficiários e o poder público local, com o intuito de contribuir para o aperfeiçoamento da intervenção e o direcionamento aos demais programas e políticas públicas, visando ao atendimento das necessidades e potencialidades dos beneficiários (BRASIL, 2014b, p.5-6).

Outro ponto importante da Portaria Nº 21 diz respeito aos eixos nos diagnósticos elaborados com o Trabalho Social, que devem contemplar: a Mobilização, organização e o fortalecimento social; Acompanhamento e gestão social da intervenção; Educação ambiental e patrimonial e Desenvolvimento econômico.

- Mobilização, organização e fortalecimento social – prevê processos de informação, mobilização organização e capacitação beneficiária visando promover a autonomia e protagonismo social, bem como o fortalecimento, a constituição e a formação de novas representações e novos canais de participação e controle social.
- Acompanhamento e gestão social da intervenção – visa promover a gestão das ações sociais necessários para a identificação encaminhamento e solução de problemas construtivos ou de manutenção referentes ao empreendimento, em articulação com a construtora, os entes públicos e as concessionárias de acordo com as respectivas potências.
- Educação ambiental e Patrimonial - promover mudanças de atitude em relação ao meio ambiente, ao patrimônio e a vida saudável, fortalecendo a percepção criativa da população sobre os aspectos que influenciam sua qualidade de vida, além de refletir sobre os fatores sociais, políticos, culturais e econômicos que determinam sua realidade, tornando possível alcançar a sustentabilidade ambiental e social da intervenção.

- Desenvolvimento Socioeconômico – articulação de políticas públicas, o apoio e a implementação de iniciativas de geração de trabalho e renda, visando a inclusão produtiva, econômica e social, de forma a promover o incremento da renda familiar e melhoria da qualidade de vida da população, fomentando condições para um processo de desenvolvimento socioterritorial de médio a longo prazo.

Estes fundamentos são a base das atividades desenvolvidas durante o período de estágio, pois foram através de entrevistas, pesquisas e outros meios, foram aplicados os eixos da Portaria para, por fim, gerar os diagnósticos.

### **3. Metodologia de Estudo**

O presente artigo resulta de pesquisas exploratória, documental e bibliográfica com método qualitativo, que corresponde ao trabalho social nos Residenciais Jardim Atlântico e Alexandre Coelho, na busca de compreender quais as metodologias utilizadas no trabalho social realizado. O roteiro composto seguiu com a análise de documentos e registros de relatórios dos dois condomínios.

O estudo se originou na pesquisa exploratória, que observa, registra, analisa e correlaciona os fatos sem manipulá-los (SILVA, 2004, p. 40), pois foi realizada em campo com famílias beneficiadas com o Programa Federal Minha Casa Minha Vida.

O estudo exploratório, que é o passo inicial do processo de pesquisa, para que o pesquisador obtenha uma nova percepção do objeto central do estudo e, assim, descobrir novas ideias.

O estudo exploratório é o passo inicial no processo de pesquisa. Há o objetivo de familiarizar o pesquisador com o assunto a ser pesquisado, ou obter uma nova percepção do mesmo e descobrir novas ideias (SILVA, 2004, p. 41).

Assim, a pesquisa foi ampliada para o modo documental, pois envolve termos como as metodologias utilizadas no trabalho social nos condomínios Jardim Atlântico e Alexandre Coelho partindo dos Termos de Referências, relatórios mensais e convivência da prática de estágio e do estudo de referência.

Através da pesquisa documental, foi relatada a relação entre os processos metodológicos desenvolvidos nos condomínios Jardim Atlântico e Alexandre Coelho e as perspectivas apontadas para o Termo de Referência e quais mudanças foram ocasionadas por meio dos eixos e ações.

A pesquisa documental, parte da coleta de dados através de documentos obtidos do presente estágio, como o Termo de Referência, os Relatórios mensais foi essencial para o desenvolvimento deste trabalho. Neste sentido, pode-se considerar como fonte de coleta de dados: registros públicos, documentos pessoais, material físico (utensílios,

instrumentos de cotidiano, etc.) e documentos gerados pelo pesquisador considerando seu foco de pesquisa (RAUEN, 2002).

Os dados utilizados para analisar os múltiplos processos que concretizam a ação das políticas públicas no território, nos condomínios, tendo o objetivo de entender a adesão e participação dos cidadãos no trabalho social. Para isso, as atividades propostas foram relatadas em documento, que apresenta como foram realizadas as ações em cada situação. A metodologia de execução das ações propostas pela empresa responsável, sempre seguiu a adequação conforme as características da população beneficiária, considerando as atividades programadas, dando ênfase na promoção da participação comunitária com o intuito de descobrir da realidade da nova moradia, para estreitamento de vínculos e atendimentos às demandas surgidas a partir da mudança das famílias para o empreendimento.

A parte técnica e os instrumentos programados para as diversas ações realizadas com os moradores foram: A elaboração de um diário de campo com registro dos acontecimentos diários e demandas trazidas pelas famílias; A realização de abordagens individuais e coletivas para aproximação e o fomento de vínculos; Observação das interações e outras atividades; O acompanhamento de reuniões e assembleias de gestão condominial e patrimonial para o alinhamento e conhecimento da realidade local; Pesquisa e entrevista com moradores; Visita Domiciliar; Contatos institucionais via telefone e e-mail; E, por fim, a elaboração de Relatório com os dados analisados das intervenções.

Após a leitura dos documentos, a coleta dos dados e organização das estruturas, foi feito o relatório de pesquisa, descrevendo a conclusão do objetivo citado, sendo apresentados no presente trabalho.

## **4. Resultados do estudo**

### **4.1 . Caracterização do universo de estudo**

Muito importante para a compreensão do tema proposto neste trabalho e para os resultados do estudo, o espaço do estágio foi, de maneira decisiva, o melhor para a aplicação dos conhecimentos da área estudada.

Primeiro estágio realizado foi in loco, no Residencial Alexandre Coelho, localizado no Município de Palhoça, durante os anos de 2016 a 2017. Já o segundo aconteceu no Residencial Jardim Atlântico, município de Florianópolis. E foi através de trabalho técnico que foi realizado o Plano de Intervenção Social.

O universo de atuação consolida-se efetivamente como a empresa “Painel Pesquisas, Consultoria e Publicidade Ltda.”, com responsável técnica social a assistente social, que é uma empresa consolidada no ramo de pesquisas e diagnósticos, sua fundação aconteceu no ano de 2001, localizada na cidade de Joinville, tem atuação em diversas cidades brasileiras na coleta, tratamento e análise de dados para instituições públicas e privadas, tendo o planejamento e desenvolvimento dos serviços prestados com foco nas particularidades e prioridades de cada cliente, com o compromisso de oferecer um atendimento com elevado grau de profissionalismo e seriedade. Trata-se de uma sociedade formada por duas empresárias do ramo da pesquisa. Possui uma diretoria e um corpo técnico de diferentes áreas de atuação.

A empresa tem como missão transformar dados em conhecimento, fornecer informações confiáveis para contribuir de forma responsável nos processos decisórios das empresas e instituições públicas, utilizando metodologias apropriadas para cada necessidade. Atua em quatro áreas, que são:

Pesquisas e Abordagens: pesquisas qualitativas, pesquisas quantitativas e abordagens para atualização de cadastro, tanto para empresas privadas como para públicas. Com o objetivo de atualizar cadastros, ou de informar os clientes e a sociedade, a Painel Instituto de Pesquisa se destaca na realização de abordagens, sejam elas de caráter censitário ou não.

Consultoria: A Painel tem experiência em assessorar organizações que desejam otimizar seus processos administrativos, identificar indicadores e organizar informações para melhorar o seu desempenho perante o cliente ou sociedade.

Diagnóstico Social: Os Diagnósticos Sociais possibilitam avaliar os indicadores sociais do município com o objetivo de aproximar o poder público e a sociedade, da realidade em que estão inseridos. Neste contexto a Painei utiliza dados secundário e primário, além de realizar pesquisas para explorar ao máximo os temas sociais das localidades. Assim fazem parte do diagnóstico informações de várias áreas temáticas de atuação governamental e não governamentais, que contribuem na formação de indicadores para “retratar” as condições de vida, referentes à saúde, habitação, mercado de trabalho, dentre outros dados. A Painei Instituto de Pesquisa vai a campo, coleta, padroniza e analisa os dados, gerando relatórios que auxiliam na formulação de Políticas Públicas, assim como na Captação de Recursos para projetos.

Trabalho Técnico Social: a Painei Instituto de Pesquisas atua em diversas cidades com os Trabalhos Técnicos Sociais, voltados para os programas do Ministério das Cidades ‘Habitação de Interesse Social que inclui o Programa Minha Casa Minha Vida, Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) e o ‘Programa Nacional de Habitação Rural. O Trabalho Técnico Social é realizado por equipe multidisciplinar e consiste em um conjunto de ações que visam promover a autonomia e o protagonismo social, planejadas para criar mecanismos capazes de viabilizar a participação dos beneficiários nos processos de decisão. Além de integrar ações voltadas à organização condominial e atividades de caráter socioeducativo (PAINEL PESQUISAS, CONSULTORIA E PUBLICIDADE LTDA., c2020, p.2).

A contratação de assistentes sociais na empresa se dá mediante demanda dos Projetos Técnicos Sociais para os quais a Painei é contratada. O profissional do serviço social foi inserido na empresa no ano de 2008, com a execução do Diagnóstico Social da Criança e do Adolescente de Joinville. Em 2011 a Painei inicia sua participação nos processos de credenciamentos instaurados pela Caixa Econômica Federal para execução de serviços especializados em trabalho técnico social, nas atividades de: Coleta e Análise de Dados; Elaboração e Execução de Projetos e Planos de Intervenção; Apoio Técnico; e Consultoria Especializada.

Com o surgimento destes trabalhos é que profissionais de Serviço Social passam a integrar o quadro de pessoal, além de outros tipos de contratações, como por exemplo, consultoria e por tempo determinado, mediante contrato de trabalho não vinculado a CLT. Em 2011 foram contratadas outras duas assistentes sociais para executar os projetos TS em Blumenau, Joinville, Mafra e Brusque. A partir de 2013 a empresa participou e ganhou diversas licitações para execução do Trabalho Técnico Social nas cidades de Gaspar, Blumenau, Itapema, Joinville, Rio Negrinho, Rio do Sul, Timbó,

Indaial e também no Estado do Paraná, fomentando assim novas vagas para assistentes sociais.

Desde então a empresa Paniel Instituto de Pesquisas passou a ser inscrita no Conselho Regional de Serviço Social – CRESS 12ª Região na condição de pessoa jurídica. O assistente social contratado para atuar em Projetos de Trabalho Técnico Social executados pela Paniel, necessariamente precisa comprimir os requisitos exigidos nos editais das concorrências em que participa. A coordenação dos Trabalhos Sociais, segundo a Portaria 21, será preferencialmente de profissionais de Serviço Social e/ou Sociologia. A execução em campo, porém, estende-se a outras áreas afins, tais como: psicologia e pedagogia.

No Residencial Jardim Atlântico foi por meio do Plantão Social, que tem como finalidade de mediar demandas das famílias, tendo em vista a mudança para o empreendimento e com os moradores que foram discutidas questões relacionadas com a convivência no condomínio, e por fim, propiciar a resolução de problemas relacionados a vícios construtivos.

O público atendido pelo Programa Minha Casa Minha Vida executado pela Prefeitura de Florianópolis através da construção e provimento de 78 apartamentos no Condomínio Residencial Jardim Atlântico localizado no bairro Jardim Atlântico, e pela Prefeitura Municipal da Palhoça através da construção e provimento de 480 apartamentos do Condomínio Residencial Alexandre Coelho localizado no bairro Guarda do Cubatão, trata-se de famílias que se enquadra na Faixa 1 do programa, com renda mensal de até R\$ 1800,00. A prioridade de atendimento para esta modalidade também inclui famílias residentes em áreas de risco ou insalubres e/ou que tenham sido desabrigadas, além de mulheres responsáveis pela unidade familiar e pessoas com deficiência. Conforme é previsto no Estatuto do Idoso, Lei 10.741/03, artigo 38, pelo menos 3% das unidades deve ser reservada à pessoa idosa. Desta forma, há uma parcela considerável de beneficiários deste segmento.

As mudanças das famílias para o empreendimento foram agendadas diretamente com o síndico, sendo estas marcadas de segunda a sábado, nos períodos matutinos e vespertinos. Com o objetivo de estar mais próximo das famílias a equipe

técnica da empresa Painel sugeriu que a frequência do Plantão neste primeiro mês fosse três vezes à semana (segunda-feira, quinta-feira e sábado) considerando a chegada ao empreendimento e a necessidade das primeiras orientações. Para o segundo mês de trabalho o plantão se dará duas vezes (segunda e quinta-feira) e do terceiro mês em diante a equipe estará presente no empreendimento uma vez na semana, às segundas-feiras pela manhã, considerando a importância da manutenção do vínculo com os moradores e que não há uma atividade que acontecerá de maneira contínua, permitindo esta frequência mínima.

O espaço não era apropriado para atendimento do plantão social elaborado para o estudo, uma vez que não há estrutura adequada no salão de festa como proposto no P.O, nos primeiros dias de trabalho, a equipe esteve disponível no pátio do empreendimento, prestando as primeiras orientações às famílias que chegavam com sua mudança. A equipe indicou os locais permitidos para estacionar os caminhões, devido aos danos que poderiam ser causados caso veículos pesados passassem por cima das calçadas e piso tátil.

Este universo permitiu aprofundamento nos conhecimentos da dinâmica da realidade da população que estava no processo de acesso ao direito de moradia, assim como apresentou os desafios para consolidação de práticas inclusivas, que são potencializadoras e que geram autonomia, organização e atuação da comunidade de moradores.

#### **4.2. A atuação do serviço social no contexto dos condomínios Jardim Atlântico e Alexandre Coelho**

A experiência realizada por meio do estágio curricular em serviço social compreendeu a execução do trabalho social nos empreendimentos denominado Condomínio Jardim Atlântico, localizado em Florianópolis, através de construção de um pavimento com 78 apartamentos; na Palhoça, no Condomínio Alexandre Coelho, localizado na Guarda do Cubatão, pela construção e pavimentação de 480 apartamentos. Após a liberação das mudanças das famílias para o empreendimento, deu início a



aplicação da pesquisa censitária com famílias beneficiárias para revisão do diagnóstico e elaboração do Plano de Desenvolvimento Socioterritorial.

A pesquisa censitária, ou pesquisa de população, é o tipo de levantamento que obtém informações de todas as pessoas de um determinado grupo (NADAI, 2018). No referido trabalho, teve o objetivo de conhecer as famílias atendidas nos condomínios. Já o Plano de Desenvolvimento Socioterritorial (PDST) é o documento que resulta da evolução do Trabalho Social, que é estruturado em: objetivos e ações, sendo elas de curto, médio e longo prazo, com o intuito de promover a continuidade e a ampliação dos processos implantados (ALMEIDA, 2014, p. 02).

Assim, o trabalho social tem o intuito de unir informações dos equipamentos e serviços públicos que estão à disposição do cidadão, de forma que a moradia seja compreendida como a vivência de cidade, qualificando e elevando a qualidade de vida dos cidadãos e não ser encaixada somente como a construção física.

No condomínio Alexandre Coelho, localizado em Palhoça, os eixos mais contemplados nas atividades foram: Mobilização, organização e fortalecimento social, além da Educação ambiental e Patrimonial. No início das atividades, o acompanhamento passou por diversas dificuldades, tanto de participação quanto de envolvimento organizacional, por ser um condomínio no qual haveria muitos moradores.

Os esforços se concentraram na promoção da participação social e reconhecimento da realidade local, dando continuidade à aplicação da pesquisa e realização de visitas institucionais e de campo para levantamento de dados que permita a compreensão do contexto considerando as dinâmicas sociais, os conflitos e disputas, a cultura local e, especialmente, o que pensam, sentem e propõem os sujeitos.

Reuniões com adequações e o plantão social foram o diferencial para a aproximação entre as famílias. Desta maneira foi-se criando aspectos para a boa convivência em comunidade. Pelas características observadas e que se concretizaram como critérios de acessibilidade ao Programa Minha Casa Minha Vida – Faixa 01, foi estabelecido o espaço de Plantão Social foi o espaço que possibilitou aos usuários obter

respostas emergenciais às diversas questões sociais a respeito do programa e do futuro familiar com o novo local de vivência.

Para que o plantão tenha efetividade, a equipe técnica da Painei realizou contato com diferentes instituições (Secretaria de Assistência Social, CRAS Caminho Novo, APAE Palhoça, Serviço Social INSS, Instituições de ensino, CREAS, SEPREDI, Programa Mesa Brasil, Paróquia São Francisco de Assis/Igreja Santo Anjo da Guarda, dentre outros) para conhecimento da rede de atendimento e serviços prestados.

A eficiência do Plantão Social depende do conhecimento que o profissional responsável tem das finalidades da instituição, dos seus recursos internos, os da comunidade, do domínio do instrumental entrevista, e também de que seja um bom observador para que possa obter o maior número possível de informações sobre a situação trazida pelo usuário e decidir rapidamente qual o encaminhamento mais adequado (...) (LAVORATI; COSTA, 2016, p. 181)

Para divulgação do Plantão Social foram afixados nos blocos informativos com os dias e horários de atendimento.

O trabalho Social desenvolvido na condução dos trabalhos do condomínio Alexandre Coelho contou com estratégias de envolver a participação dos futuros moradores para que houvesse a integração. Foi desenvolvido um Plano de Desenvolvimento Socioterritorial. Também foi executada ações e atividades de integração familiar, distribuída por idades e metodologias diferentes. Como o exercício da participação cidadã dos condôminos, mediante um trabalho informativo e educativo, que favoreceu a organização comunitária e também a educação sanitária, ambiental e patrimonial, com o intuito de melhoria da qualidade de vida das famílias beneficiadas, sua permanência nos imóveis e a sustentabilidade do empreendimento.

O PDST é elaborado a partir da consolidação do Trabalho Social em campo, da mobilização comunitária e das articulações intersetoriais efetivadas, visando à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e à integração territorial dos beneficiários (BRASIL, 2014, p. 15).

Com isso foi trabalhado a participação dos usuários nas dinâmicas foram acompanhadas no decorrer de um ano. Assim, surgiram diversas expressões sociais das

quais a Assistente Social e estagiárias tiveram de intermediar como, por exemplo, atividades socioculturais integradas com a rede de serviços públicos; o acompanhamento da assembleia de eleição de síndico, na qual não se tinha a data para o recebimento das chaves esteve nítida a ansiedade e insatisfação com o processo que se arrastava; Reunião com as famílias com relação às escolas entre outras ações mediadas nos 18 relatórios entre os anos de 2017 e 2018.

Um dos grandes desafios tratava-se dos assuntos condominiais, no qual havia situações que não conseguiam, de fato, efetivar o atendimento e acompanhamento das pessoas. Porém, se tratando de participação e educação ambiental, aconteceram várias oficinas educativas, atividades com as crianças e adolescentes principalmente.

Quanto ao condomínio Jardim Atlântico, foi o primeiro conjunto habitacional na região, no qual muitas famílias estavam esperando a oportunidade de serem contempladas. No início do acompanhamento, foram identificadas várias expressões da questão social que foram trabalhadas e fornecidas atendimento. Neste empreendimento, observou-se dificuldades de participação dos beneficiários nas implementações. No início foi realizado um grupo de líderes para obter desenvolvimento e acompanhamento dos problemas do entorno.

Para desenvolver os processos metodológicos presentes na Portaria Nº 21, foram realizadas reuniões semanais visando minimizar os processos difíceis. No que se refere à participação no acompanhamento e na gestão social de intervenção, houve desenvolvimento do curso de capacitação e formação de lideranças, no qual foram trabalhados e abordados assuntos prioritários do cotidiano das pessoas que vivem no espaço. Foi oportunizado ainda as vivências em grupo, tentando trazer práticas democráticas, fortalecimento comunitário.

Uma das demandas facultativas foi o prazo de entrega das atividades, as atividades se levavam como finalizadas somente quando conseguimos abordar todos os assuntos importantes com mais de 50% dos beneficiários interligados e presentes nas vivências em grupo, pois o fortalecimento comunitário é de grande importância para os beneficiários.

Tratando-se de desenvolvimento socioeconômico, foram realizadas oficinas de artesanato para as mulheres, curso de designer de sobancelhas, Curso de Capacitação e Formação de Lideranças, Síndico Mirim, entre outras atividades, no sentido de reforçar o empoderamento feminino, auxiliar as formas de renda familiar, bem como oportunizar o acesso aos serviços disponíveis a comunidade.

A participação foi efetiva de ambos os cursos, houve articulação com a caixa econômica para montar um espaço demonstrativo dos trabalhos desenvolvidos no curso de artesanato e as beneficiárias construíram um laço de fortalecimento comunitário apoiando umas as outras.

A educação ambiental e patrimonial, bem como a mobilização, organização e fortalecimento social apresentaram certas dificuldades com a participação dos adultos. Já as atividades desenvolvidas com as crianças, a participação almejada, aconteceram de forma positiva, pois foram realizadas oficinas educativas, dinâmica como o síndico mirim, o programa de manutenção preventiva, palestras educativas, passeios e envolvimento da comunidade.

Durante o mês de março de 2019, realizaram-se palestras com o intuito de reforçar a importância do dia mundial da água, que se comemora no dia 22 de março. Para esta atividade, houve a alteração na técnica de execução, sendo utilizada em primeiro momento uma contação de história e, depois, uma atividade foi planejada por meio de uma oficina de artesanato de confecção de chaveiros em feltro.

Este tipo de atividade foi proveitosa, podendo ser observado grande interesse dos participantes pela prática da costura, pois os participantes foram capazes de confeccionarem seus próprios chaveiros com pouca ajuda. Alguns que costumemente apresentam comportamento mais hiperativo, também conseguiram manter-se concentrados, demonstrando ser um bom exercício para a concentração.

Assim, conforme consta no planejamento operativo dos projetos, o Plantão Social tem como finalidade prestar suporte às famílias tendo em vista a mudança para o empreendimento. Como também enfatizar, junto aos moradores, questões relacionadas

com a convivência no condomínio, e propiciar a resolução de problemas relacionados a vícios construtivos. Assim, é importante destacar que o fazer profissional deste trabalho está imbuído nas premissas do Desenvolvimento de Comunidade, tal como a cooperação e mobilização social, considerado um processo pedagógico de ação junto às comunidades para o fortalecimento das mesmas.

As dúvidas e receios dos moradores foram todas solucionadas conforme o tempo de atuação dos profissionais nas questões sociais seja por meio dos projetos ou das visitas individuais. Mesmo com a aproximação da finalização do TS contratado e apesar de tantos desafios, avalia-se como positiva a intervenção realizada nos condomínios, atendendo as diretrizes do TS e a consolidação dos vínculos com as famílias, além da apropriação deste novo ambiente, suas regras e relações estabelecidas.

Sabe-se, assim, que a ação profissional do assistente social é baseada nos instrumentos técnicos, pois estes possibilitam o desenvolvimento de suas ações. Dessa forma, no trabalho Social é importante entender o contexto social, econômico, político e cultural da situação que será trabalhada, os aspectos que envolvem a Política Habitacional tiveram início com envolvimento da sociedade Capitalista. Com tudo podemos entender que:

A questão da moradia é um problema social antigo que sempre atingiu de forma bastante semelhante todas as classes sociais oprimidas em todos os tempos. No entanto, houve um agravamento e afloramento da questão quando está passou a atingir, além dos proletários, outros segmentos de classes em decorrência da aceleração do processo de industrialização. A questão da moradia torna-se um problema estrutural do modo de produção capitalista em virtude de desigualdade na distribuição de renda, que acentua o aprofundamento da miséria ao lado de expansão da riqueza provocando graves consequências, como os baixos salários, o desemprego, a dificuldade de suprir as necessidades básicas. (CARVALHO apud ENGELS, 2000, p.250).

Quando a busca da moradia se torna uma estrutura social, torna-se então um objeto de intervenção de Estado. Mas até esse processo de desenvolvimento acontecer houve diversos conflitos entre a sociedade e Estado.

Com isso, as ações previstas nos projetos integrados têm a finalidade de atuar nas partes físicas e sociais do programa, que incluem o controle da questão ambiental e a regularização fundiária, sendo o conteúdo mínimo voltado para o trabalho social os

eixos de mobilização, organização e fortalecimento social; acompanhamento e gestão social da intervenção; educação ambiental e patrimonial; desenvolvimento socioeconômico, trabalho social exigido na fase antes das obras, durante as obras e na fase de pós-obras conforme Portaria nº 21/2014.

Além disso, o Serviço Social é considerado uma profissão de intervenção, que é inserida na divisão sociotécnica do trabalho coletivo. Tem como apoio instrumental científico multidisciplinar das Ciências Humanas e Sociais e atua nas diversas e diversas frentes sociais, em diferentes espaços ocupacionais, com o papel de planejar, gerenciar, administrar, executar e assessorar políticas públicas, programas e serviços sociais. “A intervenção dos assistentes sociais orienta-se para os processos emancipatórios, por meio de ações de cunho socioeducativo e organizativo e de prestação de serviços” (PAZ E TABOADA, 2010, p. 51).

Cabe destacar, ainda, a participação dos assistentes sociais no Movimento Nacional pela Reforma Urbana (MNRU) e no Fórum Nacional pela Reforma Urbana (FNRU), além de assessoria a diversos movimentos locais, através de organizações não governamentais, somando-se a outras categorias profissionais e movimentos sociais, na defesa do direito à cidade e a moradia digna (PAZ E TABOADA, 2010, p. 51).

Por fim, é notável que o trabalho social, no cotidiano da sociedade, apresenta diversas dimensões de atuação, como: política, ética, técnica e educativa, que devem ser combinadas na prática profissional, “configurando-se em uma contribuição fundamental para a efetividade da política habitacional e para o atendimento das demandas por moradia” (Paz e Taboada, 2010, p.52).

Dessa forma, o trabalho social é essencial para a compreensão e fortalecimento do programa Minha Casa Minha Vida, assim como em outros setores, pois é através dos conhecimentos técnicos da área é que se alcançou uma sintonia entre os moradores e o serviço ofertado, atuando na mudança de vida de diversas pessoas que necessitam do profissional da assistência social. Através do direito a moradia, o assistente social mostra o caminho da autonomia, as diversas possibilidades e direitos oferecidos a cada um dos beneficiários do programa.

## **5. 5. Considerações finais**

Após a conclusão do estágio e da pesquisa documental realizada para a compreensão e aprofundamento do tema, foi analisado que, mesmo com as dificuldades diárias do campo de atuação, o trabalho social seguiu os quatro eixos da Portaria 21, tentando priorizar a necessidade de conhecer, decidir, executar e avaliar as demandas e os usuários dos conjuntos habitacionais, mantendo a ética do trabalho.

Buscou-se o melhor atendimento, compreensão das demandas e necessidades e medidas de conciliação para a melhor convivência dos moradores, com os recursos e direitos disponíveis aos usuários do Programa Minha Casa Minha Vida.

Conforme surgiam as demandas, a equipe buscou priorizar sempre os direitos disponíveis para o usuário, visando manter os processos metodológicos da profissão e o que se é aplicado e exigido por meio da Portaria 21.

Como proposta de atuação a acadêmica concentrou sua atuação na análise das diversas atividades realizadas enquanto era desenvolvido o trabalho de assistente social no desenvolver dos estudos técnicos da empresa. Essa experiência foi amplamente construtiva, pois é notável a importância e a diferença que a atuação efetiva do profissional pode ter na vida das pessoas.

O serviço social foi de extrema importância para notar essas melhorias no convívio social das famílias atendidas nos condomínios, uma vez que foi a partir do conhecimento técnico na área que permitiu a compreensão que as atividades são multidisciplinares e atendem as famílias de forma geral, beneficiando, assim, a população de maneira a incentivar o crescimento familiar, o fortalecimento social dos indivíduos e buscando sempre a autonomia dos mesmos.

## Referências

**Código de Ética Profissional** - CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS), Resolução N.123/93. Brasília, 1993.

**Déficit habitacional é recorde no país** - Douglas Gavras – São Paulo, 2019. Disponível em: <<https://economia.uol.com.br/noticias/estadao-conteudo/2019/01/07/deficit-habitacional-e-recorde-no-pais.htm>>

**Ditadura e Serviço Social. Uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64** - José Paulo Netto. São Paulo: Cortez, 1991.

**Entenda o programa Minha Casa, Minha Vida** - Isabela Souza – Politize! - Santa Catarina, 2017. Disponível em: <<https://www.politize.com.br/minha-casa-minha-vida-entenda/>>

**FNHIS 2019 apresenta as políticas exitosas de habitação dos estados e municípios** - Brasília - Distrito Federal, 2019. Disponível em: <<http://abc.habitacao.org.br/fnhis-2019-apresenta-as-politicas-exitosas-de-habitacao-dos-estados-e-municipios/>>

**Gestão Social e Trabalho Social: desafios e percursos metodológicos** – Mariado Carmo Brant de Carvalho. São Paulo: Cortez, 2014.

**Gestão Social e Trabalho Social: desafios e percursos metodológicos** - Maria do Carmo Brant de Carvalho. São Paulo : Cortez, 2014.

**Método Científico** – Mary Aparecida Ferreira da Silva, Curitiba, 2004, 168 p.

**Painel Pesquisas e Consultoria** – Joinville, Santa Catarina. Disponível em: <<https://www.painelpesquisas.com.br/new/>>

**Pesquisa Social** - Ivana Marcomim, Vilson Leonel. Palhoça, 2015.

**Plano de Desenvolvimento Socioterritorial** - Lareyne Almeida – Santa Catarina. 2014. Disponível em: <<https://www.mdr.gov.br/images/stories>



[/ArquivosSNH/ArquivosPDF/Publicacoes/capacitacao/2014/aula10\\_plano\\_de\\_desenvolvimento\\_socioterritorial.pdf](/ArquivosSNH/ArquivosPDF/Publicacoes/capacitacao/2014/aula10_plano_de_desenvolvimento_socioterritorial.pdf)>

**Política de Habitação e de Educação** - Darlene Silveira de Moraes, WaleryLuci da Silva Maciel – Palhoça, 2015.

**Política habitacional no Brasil: uma análise das coalizões de defesa do Sistema Nacional de Habitação de Interesse Social versus o Programa Minha Casa, Minha Vida.** urbe. - Ferreira, G. G., Calmon, P., Fernandes, A. S. A., & Araújo, S. M. V. G. - Revista Brasileira de Gestão Urbana, 2019, 11, e20180012. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/2175-3369.011.001.AO04>>

**Portaria Nº 21: Manual de Instruções do Trabalho Social nos Programas e Ações do Ministério das Cidades** – Brasília, Brasil, 2014.

**Tipos de pesquisas** - Natália de Nadai. São Paulo. 2018. Disponível em: <<https://pt.khanacademy.org/math/pt-7-ano/probabilidade-e-estatistica-7ano/planejar-e-realizar-pesquisas/a/tipos-de-pesquisas>>

**Trabalho Social em Programas e Projetos de Habitação de Interesse Social** - Rosângela Paz, Kleidy Junqueira Taboada. Brasília, 2010.

**Trajetória do Trabalho Social em Habitação** - Rosângela Dias Oliveira da Paz e Kleyd Junqueira Taboada. 2010.