

# A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO CONTEXTO DO SERVIÇO DE ATENÇÃO A SAÚDE DO ESCOLAR-SASE: UMA EXPERIÊNCIA DE FORTALECIMENTO DE PROCESSOS DIALOGAIS.

Cristiane Dalla PiccolaLavall<sup>1</sup>

Ivana Marcomim<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente trabalho reflete a experiência de estágio curricular em Serviço Social vivenciada junto Serviço de Atenção à Saúde do Escolar – SASE, do município de Chapeco-SC, buscando compreender: como o Serviço Social atua junto ao SASE de modo a contribuir para o processo de fortalecimento do convívio familiar dos segmentos atendidos? Partindo do objetivo central que se volta a compreensão deste processo de atuação e suas contribuições, caracteriza-se como estudo exploratório e bibliográfico, de natureza quanti-qualitativo, com levantamento de informações a partir de estudo documental. Reflete a atuação do Serviço Social na educação, o diálogo, a família e dos direitos da criança e do adolescente como categorias centrais do estudo. Compreende-se que a atuação do Serviço Social ao consolidar espaços de diálogo onde se reflete sobre necessidades familiares e se concretizam suas mediações contribui para o processo de fortalecimento e melhoria do convívio familiar. Ao que se observa, neste sentido os novos arranjos familiares devem ser compreendidos no contexto de atuação do Serviço Social e seus direitos e deveres no que concerne às suas atribuições diante dos filhos compreendida em sua complexidade. Deste modo, o que também deve nortear a prática profissional junto às famílias, pois é o conjunto de direitos a serem assegurados aos sujeitos a ela pertencentes, sejam crianças e adolescentes, idosos, mulheres, pessoas com necessidades especiais, pais, enfim, seu conjunto de atores.

Palavras-chave: serviço social, família, direito, diálogo.

**ABSTRACT:** The present work reflects the experience of curricular internship in Social Work lived together with the School Health Care Service - SASE, in the municipality of Chapeco-SC, seeking to understand: how Social Service works with SASE in order to contribute to the process of strengthening the family life of the segments served? Starting from the central objective that returns the understanding of this process of action and its contributions, it is characterized as an exploratory and bibliographic study, of quanti-qualitative nature, with information gathering from a documentary study. It reflects the work of Social Service in education, dialogue, family and the rights of children and adolescents as central categories of the study. It is understood that the work of the Social Service to consolidate spaces of dialogue where it is reflected on family needs and their mediations materialize contributes to the process of strengthening and improving family life. In this sense, the new family arrangements must be understood in the context of the work of the Social Service and its rights and duties in relation to its responsibilities to its children, understood in its complexity. Therefore, what should also guide the professional practice with the families, since it is the set of rights to be assured to the subjects that belong to them, be they children and adolescents, elderly, women, people with special needs, parents, of actors.

## 1. INTRODUÇÃO

Os desafios que se apresentam às famílias no contexto atual são de inúmeras ordens e complexidades. Para além de questões de natureza socioeconômica a

---

<sup>1</sup>Acadêmica do Curso de Serviço Social da Unisul

<sup>2</sup>Professora orientadora do Trabalho de Conclusão do curso de Serviço Social

própria atuação e configuração do contexto familiar, independentemente da caracterização deste grupo, têm exigido que pais/responsáveis compreendam sua responsabilidade diante dos desafios da formação cidadã, bem como, por parte dos filhos, que se coloquem como agentes abertos às relações e mediações que o processo educativo familiar exige.

Ao que se observa, em um mundo onde os processos tecnológicos, a supervalorização do consumo e rotina de uma exigência produtiva e ágil, pode contribuir para criar relações familiares onde o tempo de convívio familiar não é absorvido de modo a contribuir para o fortalecimento das relações e afetos.

Em famílias onde o desafio pela sobrevivência é rotineiro, pode-se encontrar processos ainda mais complexos, não sendo esta uma regra, mas impõe-se aos pais/responsáveis desafios de superação diários para agregar ao convívio familiar uma condição mínima de bem estar e desenvolvimento.

Não são poucas as famílias que, em diferentes condições socioeconômicas e por diferentes motivos, transferem à escola a maior parte de suas atribuições, relegando-se o convívio a uma diminuta esfera de interação familiar. Neste contexto, as escolas passam a administrar questões de diferentes ordens e se veem desafiadas a inserir as famílias no processo de acompanhamento dos filhos, na interação de um processo educacional cooperado, integrado e complementar que devem caminhar em parceria para a formação de sujeitos conscientes, críticos, propositivos, proativos e inovadores em suas formas de ser, viver e se desenvolver em sociedade, convivendo com princípios que lhes dê a adequada dimensão da cidadania com a qual devem se identificar. Esta realidade desafia a todo e qualquer tipo de organização que se vincule a serviços de atenção a demandas familiares, em especial os de natureza socioeducativa.

Este é caso da experiência que origina o presente estudo que abordará a contribuição do Serviço Social no SASE (Serviço de Atenção à Saúde do Escolar), que iniciou suas atividades no dia 08 de fevereiro de 2010, sendo regulamentado pela Lei 5.761/10 de 26 fevereiro de 2010. O SASE é um serviço de referência no atendimento, com o objetivo de oferecer assistência nas áreas de

psicopedagogia, psicologia, fonoaudiologia e serviço social para crianças e adolescentes de quatro a dezessete anos, com transtornos específicos do desenvolvimento das habilidades escolares. As atividades em grupo iniciaram com o atendimento as crianças, adolescentes e pais. Esses atendimentos acontecem uma vez por semana em grupo e os atendimentos individualizados acontecem de acordo com as necessidades de cada um. As crianças e adolescentes atendidas no SASE são oriundas das Instituições Educativas da Rede Pública do Município de Chapecó. Como critério básico para inclusão nos atendimentos, eles deverão estar obrigatoriamente matriculadas e freqüentando regularmente a Rede de Ensino Pública, sendo atendidos no contra turno escolar. São atendidas crianças e adolescentes que apresentarem dificuldades relacionadas à aprendizagem e ao contexto escolar e que estejam influenciados na aquisição das habilidades escolares. Com base nessa visão realizou-se dentro do espaço multidisciplinar do serviço um projeto sobre a importância de um espaço de diálogo com as famílias das crianças que recebem o atendimento, pensando em otimizar o tempo de espera em um espaço muito interessante para tratar das questões da educação numa perspectiva de desenvolvimento escolar e social, limites, autonomia, dentre outros, para incentivar o comprometimento dos pais com as orientações repassadas pelas profissionais que realizam o atendimento semanal a criança e/ou adolescente.

Abordar as questões do cotidiano da criança/adolescente e sua relação com a família e escola é fundamental, pois é através das principais queixas que se pode chegar a maior dificuldade apresentada nesse processo.

Pensando nessas questões e em contribuir através de orientação aos pais, na melhora do quadro apresentado pela criança/adolescente ao chegar no SASE, com vistas a obter resultados em um reduzido tempo de intervenção profissional e discutir formas de como conduzir o processo educativo das crianças, regras, limites, autonomia, dentre outros, que realizou-se o projeto e onde pode-se perceber a importância desse trabalho.

O Serviço Social no SASE é requisitado a partir das inúmeras demandas apresentadas trabalhando especificamente com as dificuldades na aprendizagem

dos alunos atendidos. No entanto, ao que se percebe, as dificuldades na aprendizagem, em alguns casos, são apenas sintomas de situações de conflitos familiares, violência intrafamiliar, negligência e outras situações que as crianças e ou adolescentes estão vivenciando, mas sim, pela falta de diálogo entre as partes.

Neste contexto, o assistente social primeiramente faz atendimento aos pais ou responsáveis no serviço (SASE) e ao identificar as principais necessidades realiza os encaminhamentos necessários para cada caso. Este processo investigativo e diagnóstico configura-se como momento rico de interação entre agentes que podem consolidar e aprofundar as questões dos processos de convívio e das relações familiares para que se construam novas e melhores experiências de convívio intrafamiliar.

Ao se identificar tal demanda junto à dinâmica de trabalho do Serviço Social tornou-se evidente a relevância da construção de espaços de diálogo e reflexão junto aos pais/responsáveis pelas crianças e adolescentes para que se consolidasse um processo reflexivo de compreensão das limitações de convívio e que se redimensionasse a responsabilização para construção de processos mais dignos, efetivos e responsáveis de convívio familiar.

Partindo-se desta compreensão, construiu-se uma experiência de estágio curricular em Serviço Social alicerçado no processo de mediação das demandas familiares, onde o fortalecimento do processo de diálogo mostrou-se essencial para a dinâmica familiar e para a colaboração no processo de convívio e, conseqüentemente, de aprendizagem.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Para consolidação do processo reflexivo relativo a esta experiência, formulou-se a proposta de trabalho de conclusão de curso no viés reflexivo desta experiência e destes resultados.

Assim, o presente artigo tem por problema original de estudo refletir: como o Serviço Social atua junto ao SASE de modo a contribuir para o processo de fortalecimento do convívio familiar dos segmentos atendidos?

Deste modo o objetivo central do estudo é compreender como se caracteriza a prática profissional no contexto do SASE, considerando suas contribuições ao fortalecimento e melhoria do processo de convívio familiar.

São objetivos específicos deste estudo: refletir sobre as categorias centrais que norteiam a temática trabalhadas, sendo as principais, família, direitos da criança e do adolescente, diálogo e Serviço Social; demonstrar a caracterização do SASE como espaço de atenção e mediação de demandas de aprendizagem; refletir sobre a relevância e domínios do Serviço Social no contexto da educação, considerando sua capacidade contributiva às realidades onde se insere; refletir sobre a experiência de estágio curricular em Serviço Social realizada junto ao SASE, considerando os resultados advindos desta experiência.

O estudo caracteriza-se como exploratório, com estudo bibliográfico e coleta de dados a partir de estudo documental para identificação do perfil das famílias atendidas e análise dos relatórios técnicos de trabalho para caracterização da prática encontrada. Configura-se como estudo de natureza qualitativa por meio do qual se expressam os objetivos de trabalho, com descrição discursiva da problemática de estudo.

Acredita-se que o desenvolvimento deste artigo possa evidenciar dos domínios advindos da formação profissional, sejam teórico-metodológicos, técnico-operativos ou ético-políticos que expressam um potencial contributivo a mediação das relações familiares para construções mais solidas e positivas.

## **2.1 A FAMÍLIA E OS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE**

Em razão das inúmeras transformações da sociedade, a família criou uma grande capacidade de reorganizar-se, dando origem a vários arranjos familiares. o

direito de Família alcança nova dimensão por intermédio da Constituição de 1988, dando origem ao surgimento de novos textos legais, que acompanham o processo de transformação da sociedade, ampliando as formas de composição familiar, garantindo a todos os seus membros proteção, segurança e dignidade humana.

Com a ampliação dos direitos de cidadania promulgados pela Constituição (1988), o reconhecimento das crianças e adolescentes como sujeitos de direitos, expresso pelo Estatuto da Criança e Adolescente – ECA (1990) e, por último, o Código Civil (2002), promoveram-se alterações significativas na dimensão da legalidade do direito de famílias, pois é ampliada a concepção de família e, conseqüentemente, a proteção a ela destinada, de modo a contemplar os diferentes arranjos familiares.

A Constituição Federal de 1988 alterou a formação de família, onde garante através da dignidade da pessoa humana que todos os membros da mesma família devem ser respeitados em seu igual teor, sem discriminação a respeito se vinha ou não do mesmo pai ou mãe, ou adotivos. Houve a igualdade de direitos entre os cônjuges, onde ambos seriam responsáveis pela manutenção da família e não apenas um, como era estabelecido anteriormente, bem como a igualdade de direitos entre os filhos como já dito.

Segundo Dias (2007, p. 50):

É no direito das famílias onde mais se sente o reflexo dos princípios eleitos pela Constituição Federal, que consagrou como fundamentais valores sociais dominantes. Os princípios que regem o direito das famílias não podem distanciar-se da atual concepção da família dentro de sua feição desdobrada em múltiplas facetas

Em seu artigo 226, a Constituição (1988) prevê que “a família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado”, levando-nos à reflexão de que a esta é responsável em prover as necessidades básicas do ser humano, sendo a peça fundamental na formação de seus valores morais e éticos. Além disso, o texto constitucional passou a reconhecer como *entidade familiar as comunidades formadas pelo casamento, pela união estável ou aquela composta por qualquer*

*um dos pais e seus descendentes; dispor da igualdade de direitos e deveres do homem e da mulher na sociedade conjugal e facilitar a dissolução do casamento pelo divórcio* (BRASIL, 1988, s/p).

Ao que se observa, neste sentido os novos arranjos familiares devem ser compreendidos no contexto de atuação do Serviço Social e seus direitos e deveres no que concerne às suas atribuições diante dos filhos compreendida em sua complexidade.

Segundo Miotto (2004), os processos de atenção às famílias fazem parte da história do Serviço Social. Desde os primórdios da profissão, elas têm se constituído em foco privilegiado de intervenção profissional. No entanto, apesar dessa longa tradição e do amadurecimento teórico-prático no âmbito profissional nas últimas décadas, o trabalho dos assistentes sociais com famílias apresenta lacunas no que tange a qualificação das ações e a consolidação de práticas na direção do projeto ético-político profissional.

Deste modo, o que também deve nortear a prática profissional junto às famílias é o conjunto de direitos a serem assegurados aos sujeitos a ela pertencentes, sejam crianças e adolescentes, idosos, mulheres, pessoas com necessidades especiais, pais, enfim, seu conjunto de atores.

Sabemos que o dever da família consiste no cuidado com a criança e o adolescente em processo de desenvolvimento e merece atenção principalmente na efetivação dos direitos fundamentais dos mesmos e a coloca como responsável pelo cuidado, respeito e educação dos filhos sob seus cuidados. A família constituída pelos pais e pelos filhos é aquela compreendida por família natural e se apresenta também como aquela formada por qualquer um deles e sua prole (art. 25 do ECA). Assim, não importa como iniciou a família, e sim os vínculos afetivos a que foram constituídos durante a convivência familiar. Para que possamos melhor compreender o dever da família nesse contexto, se faz necessário expor um conceito a respeito do que vem a ser família.

Segundo a Constituição Federal no artigo 226 caput (1988), diz que *a família é a base da sociedade e é protegida pelo estado e que é através da*

*família que existem todas as estruturas que formam uma sociedade, nos requisitos morais e religiosos, por exemplo, fazendo com que haja uma perfeita sincronização entre a família e a sociedade.*

De acordo com Melo (2014, p. 04):

Família é o conjunto formado pelas pessoas que descendem de um mesmo tronco ancestral comum, isto é, aquelas unidas por vínculo de sangue (pais, filhos, irmãos, avós, tios, primos etc.), bem como as que se incorporam ao núcleo familiar por vínculo de afinidade (parentes do cônjuge ou companheiro ) e por vínculo jurídico (casamento, união estável e adoção) além daquelas que se ligam ao núcleo central por afetividade (adoção a brasileira).

Então assim, vale salientar que o dever de criar e educar o filho em suas respectivas limitações como pessoa em desenvolvimento, está inserida no artigo 229 da Constituição Federal (1988) onde afirma que *os pais tem o dever de assistir, criar e educar os filhos menores, e os filhos maiores tem o dever de ajudar e amparar os pais na velhice, carência ou enfermidade.*

É também atribuído aos pais o dever de matricular seus filhos em uma escola para que assim, contribuam para a formação dentro da sociedade. Aos pais também compete ensinar os filhos a respeitá-los e à sociedade de acordo com princípios éticos de convívio cidadão.

Portanto a educação dentro de casa contribui de maneira bastante significativa com relação à educação dos filhos no contexto societário. Crianças que possuem dinâmicas e vínculos positivos instruídos pela sua família, dificilmente irão cometer algum tipo de delito, pois a educação é a única maneira de formação de cidadãos com caráter e dignidade. Manter as crianças dentro da escola é contribuir para seu desenvolvimento pleno, o que gerar cidadãos e qualidade no âmbito de sua convivência em sociedade.

Esse dever que se atribui à família nos cuidados com a criança e o adolescente não está somente na assistência material. Estes precisam de atenção, amor, carinho e compreensão a fim de que obtenham um desenvolvimento saudável. Ou seja, participar da vida da criança tem se tornado questão totalmente importante no seu desenvolvimento. Estar perto, presente na escola, comparecer às reuniões escolares, atividades festivas e acompanhá-las em suas atividades é essencial para o desenvolvimento saudável da criança e do adolescente em situação de desenvolvimento.

Pode-se dizer que a família é a base para a construção de uma vida e convivência saudável para qualquer pessoa, principalmente quando se refere a crianças e adolescentes em processo de desenvolvimento, que se inicia na infância e conclui-se na fase adulta. Muitos fatores negativos têm contribuído com a negligência de muitos pais com relação a seus filhos, e para que a família possa exercer sua atuação na criação dos filhos, é necessário que se alcance uma dinâmica familiar capaz de garantir os direitos da criança e do adolescente.

Neste sentido não deixar de estar presente na vida dos filhos é um dever dos pais e está expresso no art. 129, inciso V, do ECA (1990), o qual não deixa dúvidas quanto sua obrigação de acompanhar a frequência e aproveitamento escolar dos filhos. Assim, o mero colocar na escola, consoante o já exposto art. 55 do ECA(1990), não elide a obrigação dos pais de garantir a permanência, bem como no de observar e participar da evolução escolar da criança ou adolescente, avaliando seus progressos individuais e estimulando-os para que o estudo seja-lhes rendoso Art. 205: *a educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho*. Já em seu Art. 229(ECA, 1990): *os pais têm o dever de assistir, criar e educar os filhos menores*. Está previsto também no Estatuto da Criança e do Adolescente que aos pais ou responsável tem a obrigação de matricular seus filhos ou pupilos na rede regular de ensino, art. 55 do ECA (1990).

## **2.2 O SERVIÇO SOCIAL E OS PROCESSOS DE DIÁLOGO**

Ao que se percebem as atribuições e desafios familiares no que se refere a efetivação dos direitos da criança e do adolescente, em especial como foco deste estudo, no que se concerne a consolidação do processo de formação escolar, carece de meios efetivos onde as relações familiares se sustente que envolvem para além do amor, do afeto, da responsabilização, da atenção e capacidade dialogal entre os sujeitos.

A capacidade de dialogar tem como referência a segurança que tenha em si mesmo cada um dos interlocutores. A família é um ponto de referência para a criança e o jovem: nela pode-se aprender a dialogar, e com essa capacidade, favorecer atitudes tão importantes como a tolerância, a assertividade, a habilidade dialética, a capacidade de admitir erros e de tolerar as frustrações.

Através desta concepção e ao longo dos estudos desta Graduação em Serviço Social, pude perceber que abordar o tema “família” pensando nela como foco de intervenção, não exige apenas aprofundar a discussão sobre “o que é uma família”, e como ela pode servir ou não como recurso em programas de intervenção, mas também precisamos lembrar que é importante observarmos as novas configurações familiares, pois diante das diversificações nos modelos familiares da sociedade atual, podemos afirmar que houve avanços, evoluções e conquistas, mas ao mesmo tempo está instaurado um grande desafio: viver em família no mundo contemporâneo. Precisamos criar mecanismos de diálogos, pois a necessidade de discussões sobre a temática família é algo que perpassa os caminhos da sociedade. Sendo assim, fundamental que ao abordar a família, o profissional utilize uma linguagem clara, criando uma atmosfera aberta e informal, permitindo aos usuários se sentirem à vontade para se colocarem, fazerem perguntas, esclarecerem dúvidas. O diálogo visando à discussão de alternativas com as famílias estará contribuindo para desenvolver mecanismos de reflexão e assumindo um papel mediador, colaborando no processo de mediação de processos reflexivos que sustentem a análise da realidade e a adoção de

posturas propositivas e críticas. Como um mediador, é importante o profissional se questionar sempre sobre a sua prática, sobre de que forma ela está sendo efetivada.

A Constituição de 1988 trouxe um alargamento no conceito de família, como já pontuado anteriormente, pois as relações monoparentais passaram a ser reconhecidas, assim como as uniões estáveis, apesar da lentidão das regulamentações em questões jurídicas e também da sua interligação ao conservadorismo que imperava na sociedade, dificultava a ampliação dos direitos já reconhecidos na justiça.

O Serviço Social com grupos envolve a definição de finalidades, de atribuições e de papéis a partir da realidade de cada grupo. O trabalho com grupos não se inscreve em modelos pré-concebidos. Ressaltamos o que escreve Miotto (2009, p16.):

É importante assinalar que as ações socioeducativas se constituem como processos que se constroem e se reconstroem continuamente, não existindo modelos pré-definidos. Porém, para desenvolvê-las, é necessário estabelecer um alto grau de coerência entre a direção teórico-metodológica e ético-política e a definição dos objetivos e dos procedimentos operativos.

Portanto, a intenção do projeto de estágio curricular foi baseada no sentido de que a relação da família com a escola deve começar bem antes das crianças apresentarem problemas acadêmicos ou de comportamento, pois os indivíduos devem participar de todo o processo de planejamento das ações nas mais variadas dimensões da vida social e de políticas sociais, tais como: a educação, a saúde, assistência social, a política ambiental, trabalhando com grupos de idosos, de crianças, de gestantes, pessoas se preparando para a aposentadoria, grupos de famílias, de mulheres, entre outros.

Sabe-se que não existe uma maneira única e correta de falar com pais, não existe um padrão único que irá resolver todos os problemas, mas fundamentalmente existem alguns elementos-chave que são comuns: a importância de fortalecer o vínculo com a família, a importância de ter foco na educação da criança e a pactuação de metas que podem ser trabalhadas em conjunto pela escola e a família. Nesse sentido que otimizamos o tempo de espera dos pais enquanto aguardavam atendimento no SASE para fortalecer e explicar a importância do diálogo e participação deles no convívio escolar dos filhos.

Neste sentido pensando em otimizar o tempo de espera dos pais e ou/responsáveis das crianças/adolescentes em atendimento do serviço SASE percebeu-se a importância de ocupar esse tempo “disponível” para uma roda de diálogo, onde percebe-se o quanto é necessário esse acompanhamento, visto que, em muitos dos casos, aspectos essenciais aparecem nas dinâmicas dialogais de trabalho, onde famílias interagem entre si e compreendem suas próprias limitações, desafios e formas de enfrentá-los de modo satisfatório.

O assistente social como um dos profissionais que atuam na formulação e execução das políticas sociais tem como responsabilidade buscar a qualificação contínua para sua ação profissional. Neste contexto, pensar os espaços grupais como espaços de convívio entre sujeitos que podem refletir desafios comuns e analisar resoluções que possam se consolidar como experiências coletivas pode ser uma estratégia eficaz para o processo de fortalecimento de experiências dialogais, nas quais haja reflexão, cooperação e compreensão de formar melhores de viver em família.

Olhar a família em sua totalidade é o primeiro passo para desenvolver processos dialogais onde os sujeitos sejam participativos no grupo. Ou seja, é preciso compreender a família inserida em um determinado tempo e espaço com suas crenças e valores, sendo que ela ocupa hoje um lugar de destaque nas políticas sociais. A educação e a aprendizagem são direitos a serem assegurados,

mas a criança e o adolescente que apresenta problemas de aprendizagem passa a exigir uma atenção diferenciada, onde os processos dialogais devem ser estratégicos para que a família compreenda e efetive seus processos de superação de desafios e limitações em diferentes ordens.

O direito a educação significa garantir o acesso e a permanência das crianças e adolescentes na escola buscando cada vez mais a integração das políticas. A inserção do profissional de serviço social nesse campo de atuação, impõe uma tarefa de muito desafiadora, onde construir uma intervenção qualificada enquanto profissional na educação, tendo princípios e fundamentos de seu Código de Ética Profissional priorizados.

### **3. A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO CONTEXTO DO FORTALECIMENTO DO PROCESSO DE DIÁLOGO FAMILIAR JUNTO AO SASE.**

Neste contexto desenvolve-se a experiência de estágio curricular em Serviço Social, onde foi elaborado e efetivado o processo de diagnóstico de demanda, planejamento da prática profissional e intervenção e avaliação da dinâmica de trabalho adotada.

Inicialmente realizamos uma reunião para explicar aos pais e ou responsáveis das crianças em atendimento no serviço (SASE) a intenção do projeto e os objetivos que gostaríamos de alcançar nos atendimentos do grupo de orientação a pais, realizando uma breve apresentação com as famílias sobre a intenção do projeto e também para identificarmos as principais queixas sobre as crianças. Assim, realizamos reflexões com a família sobre o compromisso de acompanhar o desempenho escolar dos filhos e incentivar o comprometimento dos pais na participação do aprendizado e acompanhamento da crianças na educação, nos temas de casa, abordando a importância do comparecimento aos atendimentos no SASE e na participação delas na vida escolar, pois muitas vezes as famílias das crianças em atendimento no serviço e no dia-a-dia parecem perdidas neste processo da educação, visto que seu papel é fundamental para o desenvolvimento

integral da criança e algumas vezes esta responsabilidade é transferida somente para a escola. O objetivo do projeto foi trabalhar com os grupos de pais, pois o trabalho com grupos exige a compreensão diagnóstica do sujeito de cada indivíduo e do grupo, para um levantamento além das questões imediatas ou emergentes, ou seja, trata-se de conhecer a realidade de cada indivíduo e da trajetória de formação do grupo. Para tanto, utilizou-se metodologia socioeducativa de abordagem grupal que por meio do estímulo aos processos dialogais as famílias puderam refletir em especial: seus desafios e demandas para fortalecimento das relações familiares, as formas de enfrentamento destes desafios estimulado pelo processo de abertura de diálogo familiar com os filhos e as responsabilidades familiares para fortalecimento do processo de aprendizagem dos filhos. Tal processo foi desenvolvido no momento de espera, caracterizando-se como abordagem de grupo de espera com mediação por meio do diálogo e orientação para que fortaleça o processo dialógico no contexto familiar.

Ao que se percebe a intenção do nosso projeto foi alcançada, pois pensamos em otimizar o tempo em que a família aguarda o atendimento da criança no serviço (SASE) e favorecemos assim de alguma forma a família, o projeto de intervenção para oportunizar aos pais esse espaço de escuta e debate com relação às potencialidades e as necessidades relacionadas a família/escola dos filhos.

Abordamos questões do cotidiano das crianças/adolescentes e suas relações com a família e escola, acompanhamos cada queixa e discutimos formas de como conduzir o processo educativo das crianças, regras, limites, autonomia, dentre outros. Utilizamos muitas vezes o espaço para diálogo entre os pais, pois percebemos que na situação de estarem se sentindo meio “perdidos” acabavam deixando de conduzir limites e incentivo às crianças em suas atividades, simplesmente por não saberem como agir diante de alguma dificuldade apresentada. Trouxemos reflexões que muitas vezes são esquecidas de ser “repassadas” no processo de aprendizagem, pois a demonstração de interesse pela vida escolar dos filhos é parte fundamental em seu processo de aprendizagem. Ao perceber que pais e família se interessam por seus estudos e

por suas experiências escolares a criança sente-se valorizada, desenvolvendo-se de forma segura e com boa autoestima. Visto que Todos os pais devem participar das horas de estudos e da educação dos filhos e esta interação deve ocorrer mesmo que não saibam ou não lembrem o conteúdo dos estudos ou não obtiveram uma educação exemplar, os pais precisam entender, que acompanhar a vida escolar dos filhos não deve significar apenas cobrar. O acompanhamento pressupõe muito mais do que isso. É necessário estimular, motivar, valorizar, ensinar, conversar, prestigiar, discutir. Nessa parceria, a cobrança é a última ferramenta a ser utilizada. Quando a criança se sente ouvida, apoiada, prestigiada, se sente mais estimulada para aprender e aproveitar todas as oportunidades que a escola promove. Neste processo ganha a criança, a família e a escola. Neste processo somos todos vencedores!

Ao analisarmos o resultado do projeto, percebemos que precisamos de mais tempo para futuras execuções, como se trata de um grupo, muitas vezes ocorrem atrasos, ou faltas, que não estamos esperando, então acredito que para melhor resultado deve-se ampliar o tempo de aplicação das atividades. Conseguimos, contudo, repassar a mensagem que gostaríamos, pois é necessário compreender que a escola envolve os pais no processo educativo não apenas por envolver. Nem na escola e nem nos atendimentos, como no SASE os pais ou responsáveis são chamados para que eles sejam voluntários em uma outra atividade. Esta participação é muito importante, e precisamos que os responsáveis compreendam que eles têm um papel central em ajudar seus filhos a aprender. Quando criamos este espaço de diálogo percebemos o quanto é importante os pais também serem ouvidos e que devem trazer suas dificuldades na condução da educação e no processo que norteia os ensinamentos dos seus filhos. Sabemos que não existe uma maneira única e correta de falar com pais, não existe um padrão único que irá resolver todos os problemas, mas fundamentalmente existem alguns elementos-chave que são comuns: trazermos à eles a importância de fortalecer o vínculo com a família, a importância de ter foco na educação da criança e a pactuação de metas que podem ser trabalhadas

em conjunto pela escola e a família. E percebemos que é preciso ouvi-los para saber qual a melhor maneira que eles podem ajudar, sendo através de vídeos ou textos, através das dinâmicas ou do diálogo em grupo.

Percebemos que fortalecer os vínculos do convívio familiar, estreitar laços familiares e comunitários e resgatar a autoestima dos acompanhados e assistidos é fundamental. Observou-se que essa relação da família com a escola e com a participação ativa na educação e vida da criança deve começar bem antes delas apresentarem problemas acadêmicos ou de comportamento, pois assim, quando não existe um problema, a comunicação flui muito mais fácil, pois devemos reconhecer que o aprendizado acontece a todo o momento e as crianças/adolescentes não aprendem apenas de uma forma, eles nos observam e estão o tempo todo nos testando, esse processo de aprendizagem deve ocorrer por meio da atenção e observação dos seus pais e das pessoas, na interação com o território, brincando, e elas realmente podem se beneficiar quando os pais, professores, avós e os outros adultos que as acompanhem trabalhem juntos para criar um ambiente propício ao aprendizado também fora do ambiente escolar.

Observou-se coerência, clareza e objetividade nas respostas dos pais e resultado satisfatório quanto ao envolvimento deles com o andamento do projeto. Demonstraram mais atenção com o que ocorre na escola e certo conhecimento tanto em relação aos aspectos da educação e acompanhamento das crianças no atendimento e também melhor observação quanto aos aspectos pedagógicos.

É primordial para os pais que acompanharam no decorrer dos atendimentos e no projeto, estejam em constante aprimoramento para melhorar cada vez mais a condução na educação das crianças, pois como já mencionamos anteriormente. É imprescindível que estes ajam em sintonia com o grupo familiar na educação dos filhos; planejando as orientações que eles deverão seguir. Isso fará com que as crianças/adolescentes sintam uma confiança inabalável, ação conjunta é sentida por eles e transmitida na convivência com outras crianças, no convívio no meio escolar, na organização familiar e na sociedade.

Considera-se que os grupos de pais que participaram do projeto foram bastante satisfatórios, pois houve interesse e comprometimento, houve presença

efetiva nos horários marcados e nos retornos e agendamentos, pode-se perceber também que quanto maior o envolvimento destes nas experiências escolares das crianças, mais fácil será a evolução deles no convívio escolar e familiar, pois quando a criança se sente ouvida, apoiada, prestigiada, se sente mais estimulada para aprender e aproveitar todas as oportunidades, e assim sucessivamente com os pais ou responsáveis, quando eles se sentem apoiados e ouvidos tendem a partilhar e encarar melhor suas dificuldades.

Vale ressaltar que assim como acompanhamos os pais nesse projeto, as crianças também permaneceram em atendimento aqui no SASE, assim, todo esse acompanhamento nos fez perceber que esse tempo utilizado para conduzir os pais/responsáveis foi muito importante, tivesse ótimos resultados, e obtivemos satisfação na evolução do grupo de pais/responsáveis.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O processo de atuação do Serviço Social junto ao SASE constitui-se de uma experiência onde se evidenciou a relevância da família, do diálogo e dos espaços grupais como fortalecedores da visão dos sujeitos sobre sua realidade e da construção de aprendizagens coletivas.

Assim, os domínios teóricos sobre direitos da criança e adolescente, família e o domínio técnico operativo sobre as dinâmicas de trabalho com grupo com uso do diálogo como elemento estratégico para uma dimensão de atuação socioeducativa, reflexiva e mediadora consolidou a aprendizagem do que destaca o Projeto Ético Político como objeto da prática profissional as múltiplas expressões da questão social.

Ao que se observou com o resultado do projeto e com a evolução dos pais, no início dos atendimentos em grupo sentiu-se que eles estavam tímidos e com receio de estarem conduzindo algo totalmente errado, conforme fomos conversando e conduzindo os atendimentos, eles perceberam que suas falhas eram partilhadas e que com ajuda iríamos encontrar uma melhor solução. Os pais se sentiram ouvidos e conseguimos repassar reflexões e orientações muito

interessantes, assim ficamos muito satisfeitas em poder ter executado este projeto com ótimos resultados.

A atuação acadêmica junto ao estágio permitiu acompanhar de perto o trabalho realizado, onde evidencia-se a relevância do trabalho multidisciplinar da equipe do SASE; percebeu-se a importância da ética profissional, conforme é mencionado na lei Lei n ° 8.662, Art. 4º, pág.45, sobre as competências do Assistente Social: O Profissional deve 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.

Dentre tantas responsabilidades do assistente social, como vimos nos estudos, inclui-se elaborar, executar e avaliar políticas sociais que podem ser implementadas no tipo de instituição da qual se atua. Além disso, parte dele a iniciativa de coordenar planos, programas e projetos tendo em mente a sociedade civil e sua cidadania. Assim, a formação em Serviço Social exige profissionais que tenham a visão para fomentar processos que estimulem os sujeitos a realizar transformações sociais e que tenham a capacidade de entender a realidade de diferentes comunidades.

No contexto das famílias atendidas pelo SASE, as demandas inerentes às dificuldades de aprendizagem devem ser compreendidas em sua essência e dinamizadas em mediações reflexivas, educativas e potencializados como a que pode se estimular em processos grupais e dialogais.

O trabalho em grupo vem contribuir para o desenvolvimento das interações sociais, afetividade, valores, confiança, auto-estima e comunicação neste caso entre os pais das crianças e atendimento voltados para o aprendizado e cooperação mútua. Deste modo, volta-se, em especial ao período escolar, que engloba a importância dessa fase na formação da mente infantil principalmente em relação ao desenvolvimento através da motivação afetiva e social que ocorre com maior flexibilidade e espontaneidade.

Perceber os domínios da profissão para consolidação da reflexão participativa dos sujeitos das práticas para compreensão de seus desafios e dinamização de estratégias diferenciadas de enfrentamento potencializa sujeitos, fortalece a dinâmica de reconhecimento de direitos e dinamiza espaço da prática como reconhecedores da condição de dignidade humana.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de. *O Serviço Social na Educação*. In: *Revista Inscrita*. N° 6 CFESS, 2000. p.19-24.

ALVES, Ilza Maria Silva. *Perfil Sócio Econômico do aluno da ESEBA. Universidade Federal de Uberlândia*. Uberlândia: 2005. (Relatório).

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda. *História da educação*. 2 ed. São Paulo: Moderna, 1996. pgs 198 – 214.

ARAÚJO, Josimeire O. *O elo assistência e educação: análise assistência/desempenho no Programa Residência Universitária alagoana*. 2003. Dissertação (Mestrado em Serviço Social). Universidade Federal de Pernambuco. Recife, 2003. Disponível em: <<http://www.liber.ufpe.br/teses/arquivo/20050428113719.pdf>> Acesso em: 30 dez. 2009.

BRASIL, *Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990* Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, e dá outras providências. 1990

BRASIL, Secretaria de Educação Fundamental. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.** *Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional*. 1996

ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de. “O Serviço Social na Educação”. In: REVISTA INSCRITA. N6. Conselho Federal de Serviço Social, 2000, p. 19-24

<http://www.cress-mg.org.br/Menu/Servi%C3%A7o%20Social>

<http://www.escolavillare.com.br/a-importancia-da-participacao-dos-pais-na-vida-escolar-dos-filhos/>

BOEING, Carolina Hoeller da Silva. *Metodologias de abordagem com famílias* : livro didático. Palhoça: UnisulVirtual, 2015.