

A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA MEDIAÇÃO DE DEMANDAS INTERSETORIAIS

Maristela Oro Miotto¹

Ivana Marcomim²

Resumo: O presente artigo origina-se da experiência de estágio curricular em Serviço Social, buscando conhecer quais as principais características socioeconômicas das famílias atendidas pelo Projeto Esperança da Assistência Social São Luiz em Florianópolis-SC que requeiram a atuação do Serviço Social na mediação de demandas intersetoriais. Quanto ao objetivo, caracteriza-se como pesquisa descritiva, quanto ao procedimento de coleta de dados trata-se de uma pesquisa documental, e segundo o critério de abordagem se classifica como pesquisa quanti-qualitativa. O objetivo central do estudo é identificar as principais características socioeconômicas das famílias atendidas pelo Projeto Esperança da Assistência Social São Luiz em Florianópolis-SC que requeiram a atuação do Serviço Social na mediação de demandas intersetoriais. O artigo aborda considerações básicas sobre a Política Nacional de Assistência Social, o Sistema Único de Assistência Social/SUAS no âmbito dos direitos da criança e do adolescente, a atuação do Serviço Social no contexto das demandas intersetoriais e junto ao Projeto Esperança, e a importância do diagnóstico social e da gestão de informações para a consolidação do acesso a direitos.

Palavras-chave: serviço social, diagnóstico social, famílias, intersectorialidade.

Abstract: The present article originates from the Social Service curricular internship experience, with the objective to identify the main socioeconomic characteristics of assisted families by the project Projeto Esperança operated by the social service Assistência Social São Luiz, in Florianópolis-SC. The article is characterized as descriptive research, with data collection via documental research using quantitative-qualitative approach. The main objective of the study is to identify the main socioeconomic characteristics of the families served by the Social Assistance São Luiz in Florianópolis-SC that require the Social Service assistance in the mediation of intersectoral demands. The article approach the Social Assistance National Policy, the Sistema Único de Assistência Social/SUAS in the context of childs and teenagers rights, the performance of Social Service intersectoral project, and the importance of social diagnosis and information management for the consolidation of access to rights.

Key words: social service, social diagnosis, families, intersectoriality.

¹ Acadêmica do Curso de Serviço Social da Unisul

² Professora orientadora do Trabalho de Conclusão do Curso de Serviço Social

1. INTRODUÇÃO

O presente estudo nasce a partir da experiência de estágio curricular em Serviço Social vivenciada no Projeto Esperança da Assistência Social São Luiz, no município de Florianópolis-SC, que atua com crianças e adolescentes, e mantém convênio com a Prefeitura Municipal deste município para desenvolvimento do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). Neste espaço, percebeu-se as dificuldades encontradas pela falta de informações e documentos dos educandos e de suas famílias, que são de diferentes ordens: econômicas, educacionais, habitacionais, culturais, motivacionais, dentre outras. Este contexto é percebido por diferentes indicadores que se expressam nas características das famílias e das crianças e adolescentes atendidos e evidenciam a realidade de vida das famílias, dos grupos sociais a elas vinculados e dos territórios onde se inserem.

É evidente a realidade complexa, excludente e fragilizada em que se encontra a maior parte das famílias vinculadas à entidade em questão. Os fatores que levam a tal realidade são de ordem histórica, político-econômica, em condições restritas de desenvolvimento, agravadas por um cenário de crise e pela falta de comunicação entre as políticas intersetoriais.

Partindo deste olhar, um dos objetivos do projeto de estágio curricular em Serviço Social foi a coleta de diversas informações dos educandos e das famílias atendidas pelo Projeto Esperança, como forma de atender demandas do governo municipal, estadual e federal, assim como prestar informações sobre a realidade vivenciada por estas famílias para pessoas físicas e jurídicas que fazem doações, fornecem patrocínios ou certificações para a entidade. Este processo se constitui em um domínio diagnóstico da profissão que lhe assegura a capacidade de análise da realidade, de compreensão e priorização de demandas em face dos direitos prioritários a serem assegurados, direcionando o planejamento e avaliação de políticas, programas, projetos, serviços e ações que requeiram novo ordenamento institucional.

Como a entidade não possui um sistema automatizado para a organização das informações coletadas, entendeu-se como importante realizar a sistematização destas informações para melhor compreender a realidade das famílias e subsidiar futuras intervenções no âmbito social. Estas informações, organizadas e classificadas podem ser importantes balizadores para o desenvolvimento das

atividades em sala de aula, em atividades lúdicas na instituição, considerando os anseios e comportamentos das crianças e adolescentes. Também poderão direcionar no encaminhamento de alternativas para melhoria das condições de vida das famílias, fortalecendo os vínculos com a entidade, assim como para direcionamentos estratégicos de ações sociais.

Conforme Junqueira (2004), a complexidade dos problemas sociais exige vários olhares e diversas maneiras de abordá-los, reunindo conhecimento e práticas para a compreensão e a construção integrada de soluções que tragam uma vida com mais qualidade para a população.

A família é o ambiente onde as crianças e adolescentes recebem os primeiros ensinamentos sobre a vida em sociedade, e este ambiente pode influenciar positivamente ou negativamente na formação e no comportamento de cada indivíduo em outros ambientes. Cada família tem suas características próprias, porém em determinado território, muitas famílias podem ter características semelhantes, que podem ser objeto de estudo para posterior intervenção.

Desta forma, percebe-se que o conhecimento das principais características das famílias atendidas pelo Projeto Esperança da Assistência Social São Luiz é uma fonte importante de informações para a entidade, trazendo vários benefícios para a condução das atividades, e para a solução de problemas enfrentados pelas famílias dos educandos. Assim, chegou-se a formulação do problema a ser trabalhado neste artigo: Quais as principais características das famílias atendidas pelo Projeto Esperança da Assistência Social São Luiz em Florianópolis-SC que requeiram a atuação do Serviço Social na mediação de demandas intersetoriais?

O objetivo geral deste artigo é identificar quais as principais características das famílias atendidas pelo Projeto Esperança da Assistência Social São Luiz em Florianópolis-SC, que requeiram a atuação do Serviço Social na mediação de demandas intersetoriais. Os objetivos específicos são: identificar o perfil das famílias e educandos atendidos pelo Projeto Esperança; identificar as demandas essenciais que se vinculam às principais políticas intersetoriais em questão e demonstrar como a sistematização dos dados coletados poderá subsidiar a atuação do serviço social no processo de ampliação de mediações junto à políticas intersetoriais.

Considera-se que tal estudo possui relevância não somente para o universo em questão, mas para demonstrar que os registros e estudos diagnósticos, que podem assumir diferentes perfis, consolidam-se como espaços investigativos onde

as múltiplas expressões da questão social podem ser inicialmente compreendidas e contextualizadas a partir de suas necessárias interlocuções com a rede de acesso e garantia de direitos a que se vinculam.

2. DISCUSSÕES TEÓRICAS

2.1 CONSIDERAÇÕES BÁSICAS SOBRE A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

O Projeto Esperança da Assistência Social São Luiz, no município de Florianópolis-SC, espaço no qual a prática de estágio curricular em Serviço Social que originou o presente estudo se desenvolveu, relaciona-se à Política da Assistência Social de modo muito direto, por ser uma organização que compõe a Rede Socioassistencial do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), com enfoque prioritário de atendimento à criança e ao adolescente.

A Constituição Federal de 1988 atribuiu à Assistência Social o status de política pública, como direito social baseado na universalidade do acesso da população vulnerável ao sistema de proteção social. (BRASIL, 1988). A Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) – Lei n. 8742/1993 é a regulamentação formal da Constituição Federal de 1988, garantindo a responsabilidade do Estado na gestão, financiamento e na execução da Política de Assistência Social, assegurando o controle social e a participação popular. (BRASIL, 1993).

O artigo 6º da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, destaca que “A gestão das ações na área de Assistência Social fica organizada sob a forma de sistema descentralizado e participativo, denominado Sistema Único de Assistência Social.” (BRASIL, 1993).

Em dezembro de 2012, o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) aprova a nova Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/Suas), por meio da Resolução n. 33 que aprimora e reafirma a atenção à população em situação de pobreza, vulnerável ou em situação de risco social e pessoal, na agenda pública brasileira. (BRASIL, 2012).

O SUAS (Sistema Único de Assistência Social) é um sistema público de proteção social, instrumento de regulação, alinhamento de conteúdos e unificação das ações balizadas pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e é

direcionado a todos os ciclos da vida, com a valorização da convivência familiar, social e comunitária. Também assegura a articulação da política de Assistência Social com as demais políticas públicas, com vistas a ações protetivas.

Um dos eixos do Suas é a territorialização. Os territórios são espaços de contradições e desigualdades sociais, onde se desenvolvem as relações sociais de construção da sociabilidade, de convivência, de interação e de pertencimento dos indivíduos, das famílias e dos grupos sociais.

O processo de territorialização decorre das aproximações das famílias, indivíduos e organizações em locais marcados pela ausência de planejamento urbano e pelas desigualdades sociais. Neste contexto, o conhecimento das condições de vida da população, das necessidades sociais e das provisões a serem ofertadas identifica a multidimensionalidade dos fatores que determinam as situações de pobreza, envolvendo o necessário diagnóstico socioterritorial, condição para a elaboração do plano de Assistência Social e planificação das ações da Política da Assistência Social. (SILVEIRA, 2015).

De acordo com os normativos que integram o Sistema Único de Assistência Social, a Resolução n. 109/2009 do Conselho Nacional de Assistência Social, estabelece a classificação da oferta dos serviços ao público usuário, instituindo a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais de acordo com os níveis de complexidade do Suas: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade. (BRASIL, 2009).

A Proteção Social Básica caracteriza-se pelo atendimento de famílias em situação de vulnerabilidade, pobreza ou acesso precário e tem como principal objetivo o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, com foco na prevenção de riscos sociais e pessoais. A Proteção Social Especial de Média Complexidade é dirigida ao acompanhamento de famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça de violação de direitos. A Proteção Social Especial de Alta complexidade é dirigida para o acolhimento de famílias e indivíduos com os direitos já violados, afastados temporariamente do núcleo familiar ou comunitário. (BRASIL, 2009).

O Serviço de convivência e fortalecimento de vínculos, previsto no nível de proteção social básica, é assim descrito, de acordo com a Resolução n. 109/2009:

Serviço realizado em grupos, organizado a partir de percursos, de modo a garantir aquisições progressivas aos seus usuários, de acordo com o seu ciclo de vida, a fim de complementar o trabalho social com famílias e prevenir

a ocorrência de situações de risco social. Forma de intervenção social planejada que cria situações desafiadoras, estimula e orienta os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais e coletivas, na família e no território. (BRASIL, 2009).

Os serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos instituídos pela Secretaria de Assistência Social do município de Florianópolis-SC (2017), tem a seguinte descrição:

É um serviço desenvolvido a crianças e adolescentes no horário extraescolar, tendo como foco a construção de espaços de convivência preferencialmente na própria comunidade, para oportunizar experiências que favoreçam a socialização e o desenvolvimento das potencialidades. As atividades desenvolvidas são: artísticas, culturais, esportivas e recreativas, envolvendo dança, música, teatro, jogos, brincadeiras, desenho e pintura, além do apoio pedagógico. Os usuários são crianças e adolescentes de famílias com precário acesso a renda e a serviços públicos, com idade entre 06 e 15 anos, que residam na comunidade onde se localiza o espaço e estejam matriculados no Ensino Fundamental da Rede Pública e encaminhadas pelos serviços de Proteção Social Básica e Especial e de famílias beneficiárias de programas de transferência de renda e/ou inscritas no Cadastro Único. As condições e formas de acesso são: procura espontânea e encaminhamento da rede socioassistencial e demais políticas públicas.

No contexto do processo de convivência familiar e fortalecimento de vínculos verifica-se a atuação do Projeto Esperança da Assistência Social São Luiz, como estratégia de atenção especializada às demandas das famílias do território em questão, no enfoque central aos direitos da criança e do adolescente. A execução desta política de direitos consolida-se pela formação de uma rede, por meio da qual a complementação de atribuições e integração de atuações dos equipamentos sociais devem se efetivar.

A Assistência Social São Luiz é uma organização sem fins lucrativos cuja missão é: “Promoção da vida e formação humana de crianças, adolescentes, famílias e idosos, visando o desenvolvimento comunitário, a inclusão social e uma sociedade mais justa e igualitária.” (ASSL, 2018, p.1). A instituição desenvolve suas atividades em espaço cedido pela Paróquia Nossa Senhora de Lourdes e São Luiz de Florianópolis-SC e atua diretamente em comunidades vulnerabilizadas do Bairro Agrônômica em Florianópolis-SC, através de projetos que atendem principalmente crianças e adolescentes, idosos e gestantes. Conta com uma equipe de aproximadamente vinte pessoas, entre funcionários, oficinairos, professores cedidos pela Prefeitura Municipal de Florianópolis, voluntários e estagiários e realiza diversas atividades como: brechó, produção de fitoterápicos, eventos beneficentes, entre outros, sendo que o principal projeto da entidade é o Projeto Esperança, que atua

com crianças e adolescentes no contraturno escolar através do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.

Conforme Coelho (2000), as organizações sociais possuem várias denominações como organizações sem fins lucrativos, voluntárias, terceiro setor, ONGs, entre outras. A literatura agrupa genericamente nessas denominações todas as organizações privadas, sem fins lucrativos, que visam à produção de um bem coletivo. Nas Organizações Sociais, a rede de garantias de direitos previstos no Suas pode se efetivar e serviços como o SCFV encontram espaços para a sua legitimação. O processo de constituição de uma rede de promoção e acesso a direitos deve considerar a natureza de complementariedade e integração que estas organizações do terceiro setor possuem, sendo essencial que compreendam, atendam e identifiquem demandas de políticas intersetoriais.

Considerando a efetivação dos direitos a serem assegurados à criança e ao adolescente, ainda se faz necessário haver o reconhecimento sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, como prerrogativa ao processo de trabalho a ser adotado por qualquer serviço de convivência e fortalecimento de vínculos.

Regulamentando os artigos 227 e 204 da Constituição Federal de 1988, em 1990, cria-se uma legislação de defesa, de proteção e desenvolvimento integral para a criança e ao adolescente, Lei Federal 8069/90, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

O ECA – Estatuto da Criança e Adolescente é resultante das lutas populares e da pauta de reivindicações presente nos movimentos sociais em prol dos direitos humanos e, em especial dos direitos da população infanto-juvenil. Na prescrição de direitos fundamentais das crianças e adolescentes, na definição dos responsáveis pela garantia desses direitos, intolerância normativa diante de qualquer forma de exposição e violência, proteção integral e tratamento com absoluta prioridade, destacam-se os artigos abaixo:

Art. 3º A criança e o adolescente gozam de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-lhes, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, a fim de lhes facultar o desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social, em condições de liberdade e de dignidade.

Art. 4º É dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público assegurar, com absoluta prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária.

Art. 5º Nenhuma criança ou adolescente será objeto de qualquer forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão, punido na forma da lei qualquer atentado, por ação ou omissão, aos seus direitos fundamentais. (BRASIL, 1990).

O Serviço Social se insere como profissão diretamente vinculada a compreensão das demandas sociais e a consolidação de processos de reconhecimento da proteção, promoção e garantia de direitos.

A atuação do profissional do serviço social deve envolver a intersectorialidade entre os serviços públicos, garantindo a potencialização do enfrentamento das necessidades sociais diversas que são detectadas nos espaços ocupacionais, conferindo atenção e atendimento integral à população, tanto individual, como grupal ou comunitário.

2.2 A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL COM FAMÍLIAS NO CONTEXTO DAS DEMANDAS INTERSETORIAIS

Um dos instrumentos mais utilizado na Assistência Social São Luiz é a entrevista com as famílias. Nestas abordagens, buscou-se conhecer a realidade de cada família para poder melhor atender e auxiliar nas suas demandas.

A família é uma instituição social historicamente condicionada e dialeticamente articulada com a sociedade na qual está inserida. Isto pressupõe compreender as diferentes formas de famílias em diferentes espaços de tempo, em diferentes lugares, além de percebê-las como diferentes dentro de um mesmo espaço social e num mesmo espaço de tempo. Esta percepção leva a pensar as famílias sempre numa perspectiva de mudança, dentro da qual se descarta a ideia dos modelos cristalizados para se refletir as possibilidades em relação ao futuro. (MIOTO, 1997, p.128).

De acordo com lamamoto (2000, p.20-21), um dos maiores desafios do Assistente Social é ser capaz de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas, que preservem e efetivem direitos, ser um profissional propositivo, ir além das rotinas institucionais e detectar tendências e possibilidades presentes na realidade, que possam ser trabalhadas positivamente.

De acordo com Sierra (2011, p.8) “a plasticidade das famílias expressa a dinâmica da sociedade, em sua relação com a economia e a política” .Dessa forma, além de influenciar a formação do indivíduo através do seu papel afetivo e de referência na construção do sentimento de pertencimento, as famílias sofrem demandas a partir de mudanças que ocorrem na sociedade e precisam de respostas, que em muitas situações, estão além da sua capacidade.

As famílias que necessitam de assistência, compartilham a responsabilidade de sua condição com toda a sociedade e suas demandas estão cada vez mais se identificando com as questões relacionadas a vida urbana. Assim, a maior parte dos problemas das famílias se refere a questão do acesso às políticas públicas. Os problemas no relacionamento familiar não estão em uma esfera isolada. Habitação, educação, saúde, assistência, emprego, segurança, são questões que afetam diretamente a dinâmica da vida familiar. (SIERRA, 2011).

Conforme Iamamoto (1998, p.28):

Os assistentes sociais trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões cotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública, etc. Questão social que, sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciaram as desigualdades e a ela resistem e se opõem. É nesta tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movidos por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade.

O Código de Ética Profissional do(a) Assistente Social de 1993 inaugura a inserção dos princípios fundamentais que balizam a ética profissional. Entre os princípios, ressaltamos aqui “a articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste código e com a luta geral dos trabalhadores”. Este princípio conduz os profissionais do Serviço Social para a articulação com as demais categorias profissionais, ampliando o olhar e a ação profissional para abranger as relações sociais em busca de um projeto societário para buscar em conjunto soluções para os problemas sociais. (CFESS, 1993).

O diálogo e a articulação do serviço social com as demais políticas públicas sociais e o compartilhamento de informações são fundamentais para possibilitar a projeção de ações de inserção dos indivíduos e das famílias para que obtenham condições de sustentabilidade, reduzindo as desigualdades sociais e viabilizando o acesso aos direitos adquiridos, através da identificação, orientação e encaminhamento adequado das demandas sociais.

As políticas sociais, como de saúde, habitação, de educação, da criança e do adolescente, da juventude, da pessoa com deficiência, da previdência social, da pessoa idosa, das mulheres e da assistência social exercem um papel regulador das relações econômico-sociais, através de programas sociais desenvolvidos com os recursos de fundos públicos captados pelo governo com a arrecadação de impostos.

O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) publicou em 2011, o texto “Parâmetros para a atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social”, ressaltando:

O Serviço Social como profissão, em sete décadas de existência no Brasil e no mundo, ampliou e vem ampliando o seu raio ocupacional para todos os espaços e recantos onde a questão social explode com repercussões no campo dos direitos, no universo da família, do trabalho e do “não trabalho”, da saúde, da educação, dos(as) idosos(as), da criança e dos(as) adolescentes, de grupos étnicos que enfrentam a investida avassaladora do preconceito, da expropriação da terra, das questões ambientais resultantes da socialização, do ônus do setor produtivo, da discriminação de gênero, raça, etnia, entre outras formas de violação dos direitos. Tais situações demandam ao Serviço Social projetos e ações sistemáticas de pesquisa e de intervenção de conteúdos mais diversos, que vão além de medidas ou projetos de Assistência Social. (BRASIL, 2011, p.10).

O exercício profissional do assistente social vincula-se ao campo da defesa, promoção e acesso a direitos, uma vez que considera a condição de cidadania como prerrogativa à dignidade humana. Tal contexto de prática requer a compreensão de como se caracteriza a realidade na qual se processa a prática profissional e o conjunto de direitos que a ela se vinculam. Esta compreensão permeou o entendimento acadêmico da realidade das famílias atendidas pelo Projeto Esperança da Assistência Social São Luiz, como espaço de direitos, por meio do qual as mediações dos domínios e das competências do Serviço Social como agente de uma dinâmica interdisciplinar pudesse se efetivar.

3. METODOLOGIA

Para consolidação do presente artigo, quanto ao objetivo, desenvolveu-se uma pesquisa bibliográfica e descritiva, pois busca conhecer a realidade das famílias, sem modificá-la, através da coleta de dados em documentos e planilhas existentes na entidade, mas que ainda não foram sistematizados e analisados. Conforme Trivinõs (1987, p.110), o foco essencial deste estudo é conhecer a comunidade, seus traços característicos, seus problemas, sua educação, entre outros aspectos, visando descrever os fatos e fenômenos da realidade estudada.

Conforme Motta (2012), a pesquisa descritiva não pretende resolver o problema, mas fornece subsídios para a formulação de um diagnóstico através da

descrição das características da realidade pesquisada, sem que se entre no mérito de seu conteúdo e sem que haja intervenções no contexto em questão.

Segundo critérios de procedimento de coleta de dados, trata-se de uma pesquisa documental, pois utilizará como fonte de informações a documentação existente na Assistência Social São Luiz, como formulários de matrículas dos alunos, relatórios e planilhas institucionais, além do relatório de estágio, registros no diário de campo e da observação da rotina do Assistente Social. Conforme Motta (2012), os documentos fornecem dados ou informações que subsidiam a análise de um determinado fenômeno ou problema a ser compreendido. Quanto ao critério de abordagem, a pesquisa se classifica como quanti-qualitativa, pois visa organizar informações e indicadores que caracterizam diversos fenômenos que ocorrem com certa regularidade e que podem ser mensurados estatisticamente através de tabelas e gráficos. Para Rauen (2002, p.56-57), as pesquisas quantitativas podem ser descritivas quando possuem uma pesquisa de campo, promovendo estudos a partir de informações coletadas de um grupo estatisticamente significativo de pessoas relacionadas ao problema estudado.

O Universo e a população estudados são os dados das famílias dos 103 educandos, utilizando como base o mês de novembro de 2018. Neste caso, pode-se considerar uma pesquisa senso, pois serão coletados e analisados os dados de um grupo representativo do universo de pesquisa.

O conjunto de indicadores que foram tabulados e analisados dizem respeito a: naturalidade dos educandos, renda mensal familiar, inscrição no cadastro único, profissão dos pais ou responsáveis, escolaridade dos pais ou responsáveis e condições de moradia. Esta tabulação dos dados quantitativos foi efetuada de forma manual, através da contagem simples, sendo representada estatisticamente, através da demonstração em forma de gráficos com os percentuais de indicadores identificados. Os dados qualitativos foram descritos a partir da análise e interpretação dos resultados da pesquisa e identificação de quais demandas intersetoriais estariam vinculadas.

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1. A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL JUNTO AO PROJETO ESPERANÇA: UM ESPAÇO DE COMPREENSÃO DE DEMANDAS E CONSOLIDAÇÃO DE DIREITOS

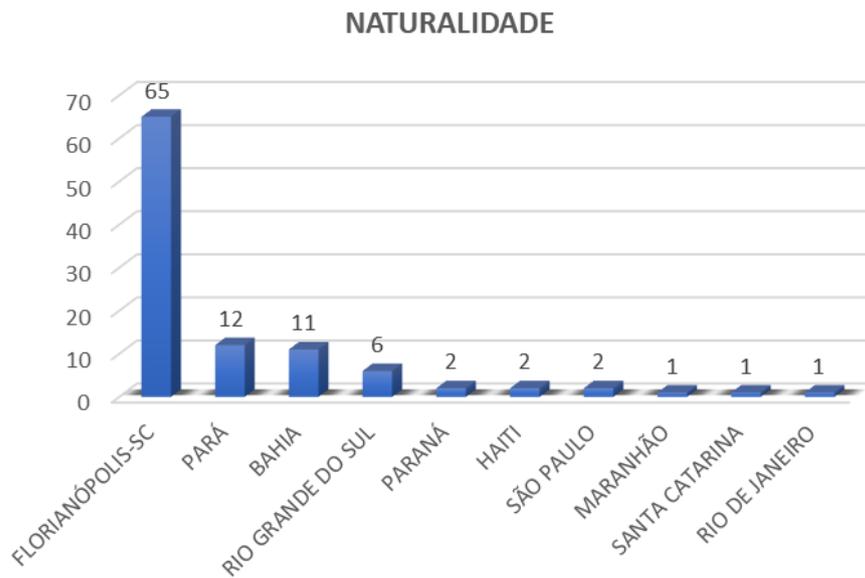
Um dos direitos socioassistenciais definidos pelo Ministério do Desenvolvimento Social (2015) é o direito das pessoas de terem uma melhor qualidade de vida através da articulação e da intersetorialidade da política de assistência social com outras políticas públicas, com o objetivo de conseguirem moradia digna, trabalho, assistência médica, acesso à educação, à cultura, ao esporte e ao lazer, à segurança alimentar, à segurança pública, à preservação do meio ambiente e ao desenvolvimento sustentável, à infraestrutura urbana e rural, ao crédito bancário e à documentação civil. (BRASIL, 2015).

O objetivo do Projeto Esperança é possibilitar atendimento na educação complementar para aproximadamente 100 crianças e adolescentes, moradores das comunidades do Bairro Agrônômica, em Florianópolis-SC, em caráter preventivo e proativo, pautado na defesa e afirmação dos direitos e no desenvolvimento de capacidades e potencialidades, visando à promoção humana, o desenvolvimento comunitário, a melhoria da qualidade de vida e alternativas emancipatórias para o enfrentamento da vulnerabilidade social. (ASSL, 2018).

A atribuição principal do Assistente Social na instituição é a coordenação do Projeto Esperança, sendo também responsável por orientar e supervisionar o trabalho técnico-administrativo do projeto; elaborar, implementar, assessorar, coordenar e executar políticas sociais públicas, privadas e filantrópicas no âmbito da Seguridade Social e também no meio ambiente, no lazer, na educação e outras áreas; elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos na área do Serviço Social; realizar pesquisas e estudos para conhecimento da realidade social, entre outras.(ASSL, 2018).

Considerando os domínios e atribuições descritos acima, a pesquisa realizada buscou identificar a caracterização do universo em questão, de modo que tais informações possam direcionar a atuação profissional e a mediação das demandas identificadas junto a rede de garantia de direitos.

Deste modo, o primeiro aspecto identificado diz respeito a naturalidade. Quanto a este dado, do total de 103, 65 educandos, equivalente a 63% são naturais de Florianópolis, sendo que os demais estão distribuídos conforme gráfico abaixo:

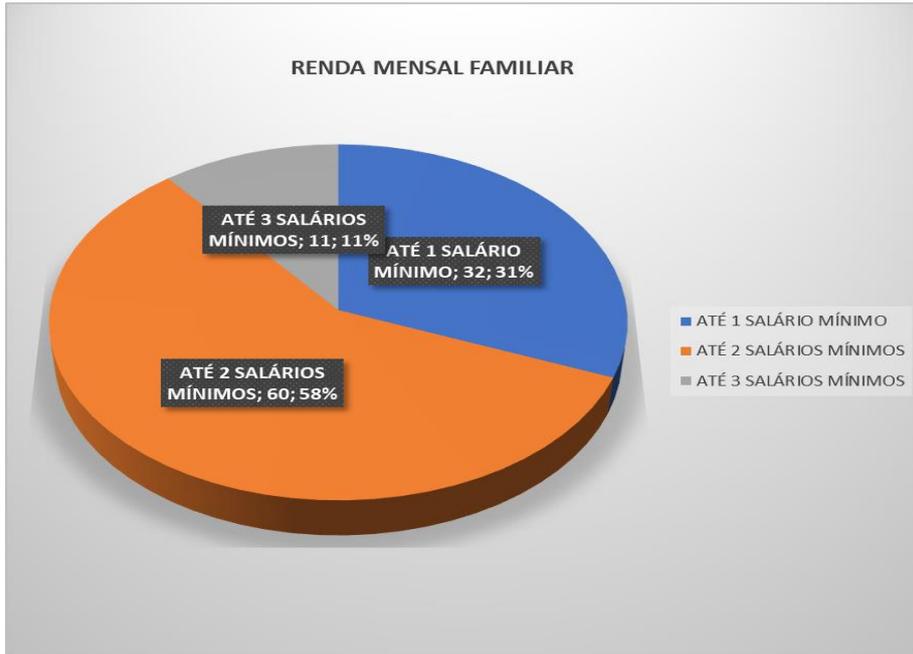


Fonte: elaborado pela autora, 2019

Existem muitos educandos com naturalidade na Região Norte e Nordeste do Brasil (24%), o que reflete a tendência de migração das famílias destas regiões para a Região Sul em busca de melhores condições de vida.

A diversidade de origens dos educandos é uma característica a ser compreendida e que pode ser explorada. O Brasil é um país continental, e entre as regiões existem diferentes costumes, termos da linguagem, tipos de culinária, folclore, etc. Conhecer estas diferenças é importante para incentivar o respeito e auxiliar na educação, despertando a curiosidade dos educandos. As famílias de outras regiões necessitam de um espaço de acolhimento e orientação para conseguirem se adaptar as condições de vida da nova região de domicílio, envolvendo outras demandas intersetoriais como habitação, educação, etc.

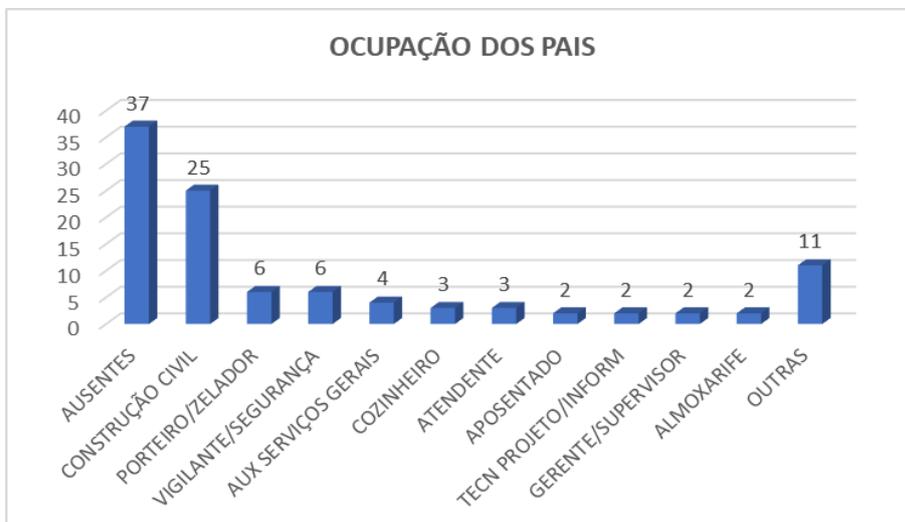
Quanto ao indicador renda observa-se, conforme gráfico abaixo, que 31% das famílias possuem renda mensal de até um salário mínimo, 58% até dois salários mínimos e 11% até três salários mínimos.



Fonte: elaborado pela autora, 2019

A grande maioria dos educandos vivem em famílias que recebem renda de até dois salários mínimos. São famílias, na maioria das vezes, com renda insuficiente para uma vida digna e confortável e que precisam de auxílio na busca pelos seus direitos para que se preservem os vínculos e as condições mínimas de sobrevivência. Neste aspecto, o serviço social pode buscar e encaminhar para outras áreas, que ofereçam alternativas de capacitação e qualificação profissional para obtenção de renda.

No aspecto ocupação dos pais, demonstramos abaixo as principais profissões dos pais dos educandos:



Fonte: elaborado pela autora, 2019

Verificamos que 36% das famílias não possuem uma figura paterna na família (pai ou padrasto), cabendo exclusivamente à figura materna a responsabilidade do sustento da família. A principal ocupação dos pais dos educandos é na construção civil, como pedreiros, serventes, carpinteiros, entre outras.

Conforme Vitale (2002), os domicílios monoparentais chefiados por mulheres apresentam maior vulnerabilidade econômica que os demais, devido principalmente a inserção da mulher no mercado de trabalho nos últimos anos, mas em condições desiguais em termos de salário, comparando-se a faixa salarial masculina. Neste contexto, é importante o olhar crítico e discussões sobre as questões de gênero, para que possam ser traduzidos em estratégias de enfrentamento coletivos, inclusive para buscar e incentivar a responsabilização paterna.

Com relação as mães, demonstramos no gráfico abaixo, as principais ocupações das mães dos educandos:

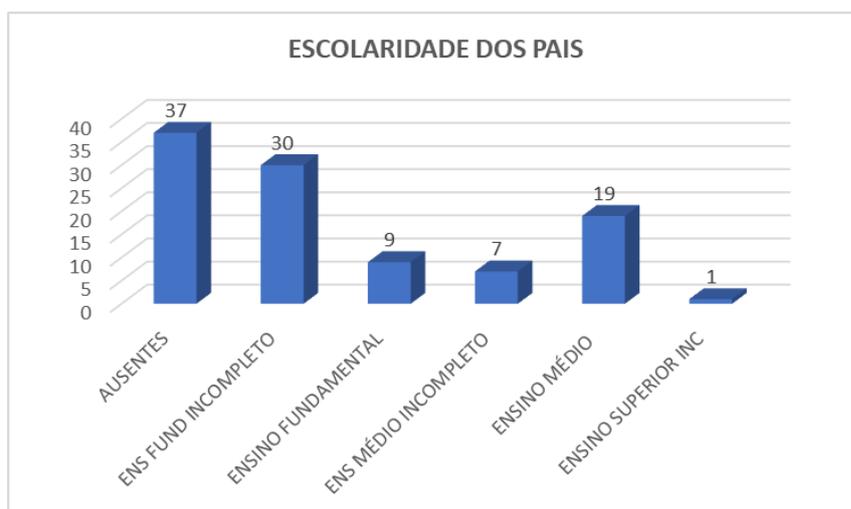


Fonte: elaborado pela autora, 2019

As mães dos educandos exercem principalmente as ocupações de auxiliar de serviços gerais/servente, cozinheira ou auxiliar de cozinha, domésticas e diaristas. Somente seis mães de educandos trabalham em casa e somente uma se declarou desempregada. Portanto, o papel da mulher é fundamental para o custeio da família, já que 93% das mães trabalham fora de casa e por este motivo precisam de apoio para os cuidados com seus filhos, para que possam se ausentar para o trabalho e garantir o sustento da família.

As estatísticas sobre o mercado de trabalho demonstram que as mulheres não usufruem das mesmas condições que os homens em diversos aspectos, como rendimento, formalização e disponibilidade de horas para trabalhar. Os dados relativos ao quarto trimestre de 2017 da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD C) comprovam que ainda há muito a conquistar na direção da igualdade de gênero. Conforme a pesquisa, as mulheres dedicaram 18 horas semanais a cuidados de pessoas ou afazeres domésticos, 73% mais tempo do que os homens (10,5 horas), exigindo um grande esforço para conciliar o trabalho com as responsabilidades domésticas.(IBGE, 2018).

Outro aspecto a ser analisado é a escolaridade dos pais e mães dos educandos, que demonstramos nos gráficos a seguir:



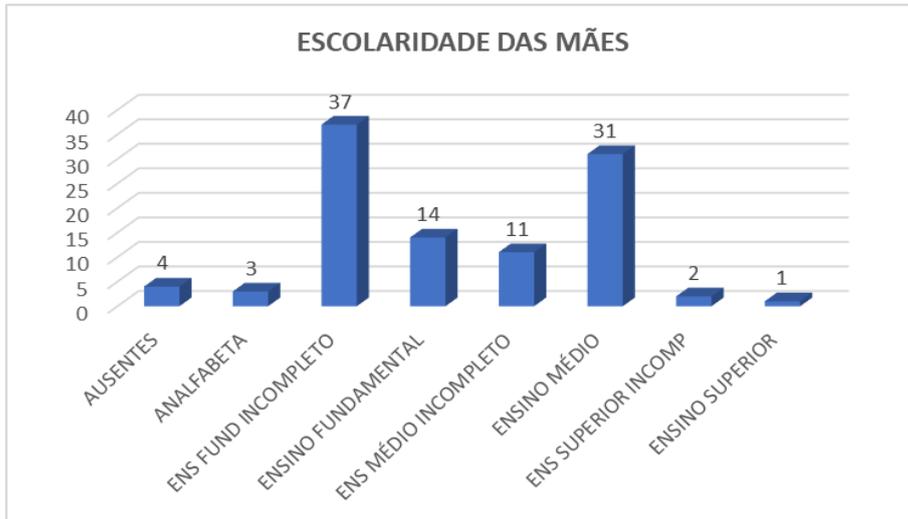
Fonte: elaborado pela autora, 2019

Considerando somente as famílias com figura paterna, 45% dos pais não concluíram o ensino fundamental. Estes dados demonstram como, embora o ensino fundamental e médio é gratuito no nosso país, existem inúmeros motivos ou falta de motivação para que as pessoas não concluam os estudos.

De acordo com Chrispino (2007) a massificação da educação, ao mesmo tempo que criou oportunidade para que mais alunos tivessem acesso ao sistema escolar, trouxe para seu espaço interior um contingente de alunos com diferentes vivências, com diferentes expectativas e sonhos, com diferentes valores, culturas e hábitos, porém a escola continuou a mesma. O sistema educacional atual é engessado e não conversa com a realidade da maioria da população, que tem como

objetivo preparar-se para o mercado como trabalhadores ou consumidores. Professores, gestores e alunos não partilham de objetivos comuns, não falam a mesma linguagem, dão valores diferentes a mesma ação e reagem diferentemente ao mesmo ato.

No gráfico abaixo, demonstramos a escolaridade das mães dos educandos:



Fonte: elaborado pela autora, 2019

Com relação às mães, 40% não concluíram o ensino fundamental, sendo que três se declararam analfabetas. Da mesma forma que os pais, muitas mães também não conseguiram concluir seus estudos, por vários motivos que seria importante investigar, para evitar que esta condição se repita nas novas gerações, dificultando a melhoria de condições de vida das famílias. No caso da escolaridade, a orientação e encaminhamento para os centros de educação de jovens e adultos, com o objetivo de concluir os estudos é uma demanda importante para o desenvolvimento pessoal e profissional dos membros das famílias dos educandos, sendo uma estratégia de transformação social.

Com referência ao Cadastro Único, indicador que apresentou somente duas estratificações, verificamos que 54 (52%) dos educandos ainda não possuem inscrição no cadastro único para Programas Sociais do Governo Federal, enquanto que 49 (48%) já possuem.

O NIS é o número gerado para as famílias que tem registro no Cadastro Único. Conforme descrito no site no Ministério do Desenvolvimento Social:

O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único) é um instrumento que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, permitindo que o governo conheça melhor a realidade socioeconômica dessa população. Nele são registradas informações como: características da

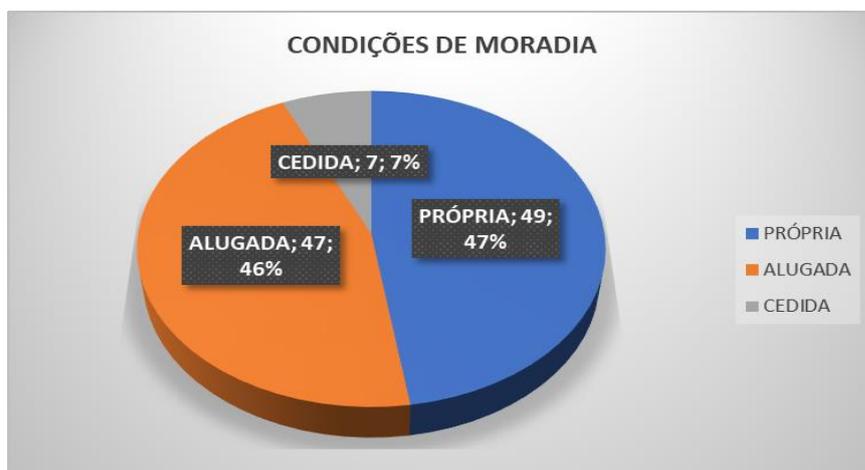
residência, identificação de cada pessoa, escolaridade, situação de trabalho e renda, entre outras.

A partir de 2003, o Cadastro Único se tornou o principal instrumento do Estado brasileiro para a seleção e a inclusão de famílias de baixa renda em programas federais, sendo usado obrigatoriamente para a concessão dos benefícios do Programa Bolsa Família, da Tarifa Social de Energia Elétrica, do Programa Minha Casa Minha Vida, da Bolsa Verde, entre outros. Também pode ser utilizado para a seleção de beneficiários de programas ofertados pelos governos estaduais e municipais. Por isso, ele funciona como uma porta de entrada para as famílias acessarem diversas políticas públicas. (BRASIL, 2015).

Como vimos acima, a inscrição no Cadastro Único é um importante meio de acesso à várias políticas públicas direcionadas às famílias de baixa renda. A aproximação da entidade com a rede de Assistência Social do município de Florianópolis-SC e o diálogo com os responsáveis, permitirá entender os motivos pelos quais somente 48% das famílias estão inscritas no Cadastro Único.

Com referência às condições de moradia, verificamos que em Florianópolis-SC, o crescimento populacional fez com que a população de baixa renda ocupasse os morros, principalmente na região central e no Bairro Agrônômica. Na maior parte destas regiões, o acesso é precário, as moradias não possuem infraestrutura básica e não há planejamento urbano.

Nos gráficos a seguir, demonstramos algumas das condições de moradia das famílias atendidas pelo Projeto Esperança:



Fonte: elaborado pela autora, 2019

No gráfico acima, verifica-se que 46% das famílias residem em imóvel alugado, tendo assim uma despesa que representa um percentual significativo para as famílias de baixa renda, comprometendo a aquisição de outros bens de consumo, como alimentação, vestuário, produtos de higiene, entre outros. São famílias que necessitam de apoio para garantir melhores condições de vida. Desta forma,

alternativas de capacitação para obtenção de renda ou encaminhamento para as políticas públicas de habitação são possibilidades de mediações compatíveis com as demandas apresentadas.

Segundo o Projeto Moradia (2005, p.12) da Lei 11.124/2005, moradia digna é aquela que está localizada em terra urbanizada, com acesso a todos os serviços públicos essenciais. O direito à habitação é um dos direitos fundamentais do cidadão brasileiro, e o seu não cumprimento significa uma violação dos direitos humanos. Políticas de habitação que geram envolvimento familiar e comunitário, senso de pertencimento e identidade coletiva, além de estratégias inclusivas de geração de emprego, podem representar uma inovação para a população excluída de uma condição digna de habitação.



Fonte: elaborado pela autora, 2019

No gráfico acima, verifica-se que 66% das residências das famílias dos educandos são de alvenaria, 9% mistas e 25% de madeira. As residências de alvenaria quase sempre são mais seguras e resistentes a intempéries, evitando prejuízos. A ocupação irregular dos morros, com qualquer tipo de edificação ainda traz riscos, pois são imóveis normalmente construídos sem a orientação de um profissional competente e sem licenciamento dos órgãos fiscalizadores. Neste sentido, a mediação necessária envolve diferentes agentes, volta-se ao sentido mobilizador, preventivo, educativo e ainda mais assertivo de práticas de segurança e regularização das moradias que, neste caso, representam a proteção à vida, dada a emergência que tal situação exige.

A percepção da necessidade da atuação do serviço social na mediação das demandas intersetoriais e na orientação para o acesso a direitos poderá ser efetivada em várias oportunidades de encontro com as famílias, tais como a entrevista para matrícula ou rematrícula dos educandos, as reuniões de pais e responsáveis, eventos beneficentes, trabalho com grupos, contatos espontâneos ou agendados, entre outros, sempre considerando o atendimento integral às famílias, em caráter proativo, visando a inclusão social e o bem estar coletivo.

Este conjunto de informações permitem compreender algumas demandas essenciais que podem ser mediadas como direitos estabelecidos em políticas intersetoriais, consolidando a relevância da gestão da informação como aspecto essencial para a atuação integrada da rede intersetorial no âmbito das diversas políticas públicas.

4.2 A GESTÃO DE INFORMAÇÕES E O DIAGNÓSTICO SOCIAL

A administração das informações ganha cada vez mais espaço no mundo moderno e o uso da tecnologia torna-se mais importante, a medida que o número de informações vai crescendo. Porém, quando não se dispõe de recursos, os dados podem ser descritos manualmente, desde que bem organizados e arquivados adequadamente.

A atualização permanente e a acessibilidade são características importantes de um banco de dados, pois as informações devem estar disponíveis e atualizadas para consultas de forma rápida e a qualquer momento. Uma das principais funções do banco de dados é constituir a base para todos os relacionamentos da organização, portanto, informações de identificação, de contatos e de acordos efetuados são fundamentais. (DEARO, 2010).

De acordo com Panceri (2001), é importante que o profissional que atua em uma Organização da Sociedade Civil, utilize ferramentas de gestão, considerando as suas especificidades, que tem por objetivo, em sua maioria, melhorar a vida, as condições sociais, a comunidade, a educação, o meio ambiente, entre outros. A profissionalização passa a ser uma exigência maior a cada dia e, nesse contexto de mudanças contínuas, sobrevivem as organizações mais bem preparadas.

Embora as organizações sem fins lucrativos sejam mais flexíveis, elas também estão sujeitas, como qualquer outra, a se tornarem vulneráveis à

burocracia, à indiferença, à criação de obstáculos, à rotinização, à morosidade e à falta de sensibilidade e coordenação à medida que crescem em escala e complexibilidade. Portanto, devem valorizar as trocas entre voluntarismo e profissionalismo, entre a informalidade e a institucionalização necessária para transformar ações de sucesso em realizações permanentes. (SALAMON, 1997).

Entre os diversos desafios das organizações da sociedade civil sem fins lucrativos, destaca-se a necessidade na melhoria contínua da eficiência da gestão destas organizações, por meio da utilização de um sistema de governança, entre outras técnicas. Assim, as organizações podem desenvolver competências essenciais, conduzindo suas operações e gestão com maior transparência e produzindo serviços com alto padrão de qualidade, gerando resultados efetivos e que sejam passíveis de avaliação e com maior grau de profissionalização. (PEREIRA, 2013).

A documentação faz parte da sistematização da prática do Serviço Social e refere-se ao registro das ações. De acordo com Azevedo (2013), a sistematização possibilita a obtenção de subsídios para a análise e intervenção, constituindo uma postura metodológica que contribui para atribuir significado a práxis.

A sistematização é uma forma metodológica de elaboração do conhecimento. É mais do que a organização de dados, é um conjunto de práticas e conceitos que propiciam a reflexão e a reelaboração do pensamento, a partir do conhecimento da realidade. (AZEVEDO, 2013, P.173).

A documentação na ação profissional do serviço social é essencial para o processo de conhecimento e investigação da realidade, assim como para a sua sistematização e planejamento. As ações dos assistentes sociais estão calçadas principalmente no uso da linguagem e o registro eficiente das ações permite a visibilidade das intervenções realizadas. Os registros também permitem congregar dados que podem resultar em avanços, mediante a análise nos espaços sócio ocupacionais para identificar demandas, novas prioridades, ampliando o conhecimento sobre a profissão e a sociedade. (MIOTO e LIMA, 2009).

A sistematização da intervenção social auxilia no desenvolvimento dos processos investigativos sobre a realidade social e dos sujeitos, assim como de marcos orientadores para as ações profissionais articuladas em diferentes processos. Para isso, destaca-se a importância das análises e diagnósticos sobre a realidade social e sobre as demandas da população atendida. (LIMA, MIOTO, DAL PRÁ, 2007).

De acordo com Baptista (2002), o diagnóstico consiste na descrição interpretativa, na compreensão e na explicação de uma determinada situação ou problema. Conforme a autora, “consiste na reflexão, na compreensão, na explicação e na expressão de juízos ante os dados da realidade apreendidos, em relação ao seu conjunto e aos determinados aspectos especiais” (BAPTISTA, 2002, p.43).

Ao final deste estudo, acredita-se que o espaço sócio ocupacional da entidade Assistência Social São Luiz em Florianópolis-SC evidencia que as organizações sociais sem fins lucrativos são agentes estratégicos para consolidação do acesso a direitos e efetividade da rede socioassistencial prevista no Sistema Único de Assistência Social. Por meio da natureza e do seu processo de trabalho se efetivam serviços como o SCFV-Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, que são estratégicos para atenção no âmbito da centralidade da família e na garantia dos direitos da criança e do adolescente. Por outro lado, o processo técnico-operativo que fundamenta a efetividade destes serviços e lhe dá dimensão estratégica passa, inicialmente, pela gestão da informação que representa um rico universo diagnóstico, tanto para o atendimento imediato interno, como para as mediações que respondem pela busca da conexão intersetorial de políticas e serviços que são a essência de qualquer rede de atendimento.

5. CONCLUSÕES

A pesquisa e tabulação das principais características, possibilitou a identificação de um perfil predominante das famílias dos educandos do Projeto Esperança: 63% dos educandos são de naturalidade de Florianópolis e 24% das regiões Norte e Nordeste do Brasil; 31% das famílias possuem renda mensal de até um salário mínimo e 58% de até dois salários mínimos; 36% das famílias não tem uma figura paterna e a principal ocupação dos pais dos educandos é na construção civil; 93% das mães dos educandos trabalham fora de casa, exercendo principalmente as ocupações de auxiliar de serviços gerais/servente, cozinheira ou auxiliar de cozinha, domésticas e diaristas; 45% dos pais e 40% das mães dos educandos não concluíram o ensino fundamental; 52% das famílias não estão cadastradas no cadastro único; 46% dos educandos residem em moradias alugadas e 34% residem em moradias de madeira ou mistas.

As principais demandas intersetoriais evidenciadas pela pesquisa, além das demandas sociais, são na área da educação, habitação, capacitação profissional e obtenção de renda. Esta pesquisa indica um ciclo, onde a baixa escolaridade faz com que as pessoas exerçam ocupações que exigem menos qualificações e pagam baixos salários e por consequência as famílias obrigam-se a residir em áreas vulnerabilizadas, dificultando a ascensão de classe social. Desta forma, além de prestar os serviços de atendimento às crianças e adolescentes, a entidade poderá utilizar os dados da pesquisa para reflexão e planejamento de direcionamentos e ações estratégicas para o autodesenvolvimento dos membros das famílias.

Através desta compreensão que se materializa nos registros documentais e na sistematização dos dados coletados, pode-se diagnosticar demandas estratégicas que dirigem tanto a priorização da prática em serviço social, quanto suas mediações para demais políticas intersetoriais como as citadas.

Ao consolidar o uso efetivo de diagnósticos a partir de base documental, pode-se evidenciar um processo de gestão de planejamento das políticas organizacionais e, ao mesmo tempo, subsidiar às demais organizações e equipamentos que compõem a rede para que o processo de efetiva integração e cooperação se consolide conforme previsão das políticas as quais se vinculam.

Através das políticas públicas sociais disponíveis em nosso país, é possível reduzir as desigualdades sociais e permitir o acesso dos cidadãos aos seus direitos garantidos. O olhar e a atuação do Assistente Social são de fundamental importância para auxiliar as pessoas na conquista da cidadania e na inclusão social.

O uso do conjunto de informações, que muitas vezes podem ser relegadas a registros meramente históricos ou para constatação de dados, neste caso, evidenciam-se como fonte essencial de compreensão de demandas e suas exigências básicas;

- A compreensão geral dos dados nos permite inferir a indicação de políticas setoriais que se apresentam como diretamente mais essenciais e estrategicamente mais relevantes;
- Em condições de excesso de demandas e escassos recursos, a priorização de demandas pode ser requerida e, neste contexto, a violação dos direitos deve ser considerada;
- Como se observa, o conjunto de dados levantados expressam que os registros documentais profissionais/institucionais adquirem relevância não

somente para a prática profissional institucionalizada, mas para o contexto das políticas de direitos se por elas mediações forem articuladas.

O levantamento de informações e o diagnóstico social no espaço do Projeto Esperança, permitem melhorar a compreensão da realidade, que é dinâmica e complexa e amplia o olhar sobre as causas de um problema social, contribuindo para que se visualize as alternativas para enfrentamento das diversas demandas sociais, através da atuação do serviço social em ações dentro da instituição ou encaminhamento e mediação para outras políticas públicas intersetoriais.

REFERÊNCIAS

ASSL - ASSISTÊNCIA SOCIAL SÃO LUIZ. **Projeto Político Pedagógico - Plano de Trabalho**, 2018.

AZEVEDO, Isabela Sarmet. A relação Teoria/Método/Instrumentais: uma leitura a partir da concepção de profissão. In: **Textos e Contextos**. Porto Alegre, v.12. n.2. p.325 – 333: jul.dez.2013.

BAPTISTA, Myrian Veras. **Planejamento Social: intencionalidade e instrumentação**. 2ª ed. São Paulo: Veras Editora; Lisboa: CPHTS, 2002.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

_____**Lei nº. 8.069 de 13 de julho de 1990**. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Diário oficial da União, Brasília, DF 16 jul. 1990. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm>. Acesso em: 05.abr. 2017.

_____**Lei nº. 8.742 de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Diário oficial da União, Brasília, DF 8 dez.1998. Disponível em: >http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/l3is/L8742.htm>. Acesso em 09.10.2018.

_____**Lei 11.124 de 16 de junho de 2005**. Dispõe sobre o Sistema Nacional de Habitação de Interesse Social – SNHIS, cria o Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social – FNHIS e institui o Conselho Gestor do FNHIS. DOU 16/06/2005.

_____**Resolução n. 109 de 11 de novembro de 2009**. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. **Diário oficial da União**, Brasília, DF, 25 nov.2009.

_____**Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS. Resolução nº 33 de 12 de dezembro de 2012**. Aprova Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 03 jan. 2013.

Disponível em:
ftp://ftp.saude.sp.gov.br/ftpsssp/bibliote/informe_eletronico/2013/iels.jan.13/iels01/U_RS-MDSCF- CNAS-33_121212.pdf Acesso em: 05 set. 2018.

_____**Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**, 2015. Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/cadastro-unico/o-que-e-e-para-que-serve>. Acesso em 29 jan 2019.

_____**Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**. Caderno de Estudos do curso de Introdução ao Provimento de Serviços e Benefícios Socioassistenciais do SUAS. Brasília, DF:MDS, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação, 2015.

COELHO, Simone. **Terceiro Setor**. Um estudo comparado entre Brasil e Estados Unidos. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2000.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL(CFESS). **Código de Ética Profissional do(a) Assistente Social**. Brasília, 13/março/1993.

_____**Parâmetros para a atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social**. Brasília, 2011, p.10.

CHRISPINO, Álvaro. Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. **Ensaio: aval. pol. públ.**, Rio de Janeiro, v. 15, n.54, p. 11-28, jan./mar. 2007.

DEARO, Fernanda. **Quando uma fonte seca**. 1 out. 2010. Artigo disponível em:<http://www.dearo.com.br/website/artigo.asp?cod=1395&idi=1&moe=210&id=16882#.UW7diaKG3Tp>. Acesso em: 05 set 2018.

IAMAMOTO, Marilda V. **O serviço social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 1998 e 2000.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **No Dia da Mulher, estatísticas sobre trabalho mostram desigualdade**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20287-no-dia-da-mulher-estatisticas-sobre-trabalho-mostram-desigualdade>. Acesso em: 24 jan 2019.

JUNQUEIRA, Luciano A. Prates. **A gestão intersetorial das políticas sociais e o terceiro setor**. Saúde soc.2004, vol 13, n.1, pp 25-36. ISSN 0104-1290. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S104-12902004000100004>>. Acesso em: 24.out. 2018.

LIMA, Telma Cristiane Sasso de; MIOTO, Regina C. T.; DAL PRÁ, Keli Regina. A documentação no cotidiano da intervenção dos assistentes sociais: algumas considerações acerca do diário de campo. **Revista Textos & Contextos**. v. 6 n.1 p.93-104. jan./jun. 2007.

MIOTO, R.C.T. Família e Serviço Social: contribuições para o debate. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez Editora, ano XVIII, n.55, nov/fev, 1997

MIOTO, Regina Célia; LIMA, Telma C.S. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco: sistematização de um processo investigativo. In: **Revista Textos & Contextos**. Porto Alegre, v.8 n.1 p.22-48. Jan./jun.2009.

MOTTA, Alexandre de Medeiros. **Metodologia da Pesquisa Jurídica: o que é importante saber para elaborar a monografia jurídica e o artigo científico**. Tubarão: Ed. Copiart, 2012.

PANCERI, Regina. **Terceiro Setor**: a identificação das competências essenciais dos gestores de uma organização sem fins lucrativos. Florianópolis: UFSC, Tese de Doutorado, 2001.

PEREIRA, Milton. Terceiro Setor – contextualização: o paradoxo chamado Brasil. In: **Gestão de Organizações Não Governamentais**. Florianópolis: Editora Tribo da Ilha, 2013.

PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS. **Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – 06 a 15 anos – Centros de Educação Complementar/CEC** -Secretaria Municipal de Assistência Social. Disponível em: <http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/semas/index.php?pagina=servpagina&menu=3&id=4598>. Acesso em 31.08.2018.

RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão: Editora da Unisul, 2002.

SALAMON, Lester. **Estratégias para o fortalecimento do terceiro setor**. In: 3º Setor. Desenvolvimento social sustentado. 2ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1997.

SILVEIRA, Darlene de Moraes. **Política de Assistência Social**. Palhoça: Unisulvirtual, 2015.

SIERRA, Vânia Moralle. **Família: teoria e debates**. São Paulo: Saraiva, 2011.
Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502145863/cfi/2!/4/4@0.00:0.00>
0 > Acesso em: 13 fev.2019

TRIVINÕS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VITALE, Maria Amalia Faller, **Famílias Monoparentais: indagações**. Revista Serviço Social & Sociedade. Ano XXIII, nº 71. São Paulo: Cortez, 2002, p.45-62.