

## A DIMENSÃO INVESTIGATIVA DO SERVIÇO SOCIAL: UM ESTUDO DA REDE SOCIOASSISTENCIAL PARA ENFRENTAMENTO DAS VIOLÊNCIAS NO MUNICÍPIO DE MACAÍBA/RN<sup>1</sup>

Alessandra Oliveira Diniz<sup>2</sup>  
Silmara Gomes Ribeiro<sup>3</sup>  
Hilderline Câmara de Oliveira<sup>4</sup>

**Resumo:** Este artigo tem como objetivo discutir sobre a rede socioassistencial de Macaíba/RN e sua importância para o Núcleo Averiguação e Monitoramento das Denúncias de Violências. Com isso, busca-se trazer a prática do serviço social, que, nesse espaço socio-ocupacional, atua na busca da efetivação dos direitos humanos. A análise aqui apresentada foi desenvolvida a partir da experiência de estágio supervisionado vivenciada no referido núcleo. No decorrer do estágio, foi observada a necessidade de atualização do catálogo que contém informações sobre a rede socioassistencial do Município de Macaíba/RN – uma ação importante para a otimização da produção de relatórios e encaminhamentos aos usuários que necessitassem dos serviços desta rede. Além disso, nesta experiência de estágio, percebeu-se que o trabalho desenvolvido pela equipe técnica do núcleo tem auxiliado o município de Macaíba/RN a averiguar as denúncias de violências que chegam pelo disque 100, disque 180, conselho tutelar, entre outros órgãos que confiam na qualidade do serviço da instituição.

**Palavras-Chave:** Serviço Social. Rede Socioassistencial. Direitos humanos. Violência.

**Abstract:** Abstract: This article aims to discuss the social assistance network of Macaíba/RN and its importance for the Center for Investigation and Monitoring of Complaints of Violence. With this, we seek to bring the practice of social service, which, in this socio-occupational space, acts in the search for the realization of human rights. The analysis presented here was developed from the supervised internship experience lived in that nucleus. During the internship, it was observed the need to update the catalog that contains information about the social assistance network of the Municipality of Macaíba/RN - an important action for the

---

<sup>1</sup> Trabalho de conclusão em formato de artigo científico apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade Potiguar para fins avaliativos.

<sup>2</sup> Graduanda do Curso de Serviço Social pela Universidade potiguar. E-mail: oliveiradinizalessandra@gmail.com

<sup>3</sup> Graduanda do Curso de Serviço Social pela Universidade Potiguar. E-mail: silmaragomes40@gmail.com

<sup>4</sup> Orientadora, professora pós-doutorado em Direitos Humanos, Políticas Públicas e Cidadania-UFPB. Doutora em Ciências Sociais, mestra em Serviço Social-UFRN, especialista em Educação em Saúde, Antropologia Cultural e Mediação e em Conciliação de Conflitos. E-mail: hilderlinec@hotmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4810-117X>

optimization of the production of reports and referrals to users who needed the services of this network. In addition, in this internship experience, it was noticed that the work developed by the technical team of the nucleus has helped the municipality of Macaíba/RN to investigate the reports of violence that arrive by dial 100, dial 180, tutelary council, among other bodies that trust in the quality of the institution's service.

**Keywords:** Social Work. Social Assistance Network. Human rights. Violence.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como objetivo apresentar os resultados da experiência curricular em serviço social realizado no Núcleo de Averiguação e Monitoramento das Denúncias de Violências. Além disso, pretende-se mostrar o desenvolvimento do aparato e do conhecimento da rede socioassistencial, que resultam em instrumentos de trabalho do assistente social em meio ao combate à negligência dos direitos humanos, uma das expressões da questão social. Desse modo, a prática deste profissional alinha-se, portanto, com o que assevera a Constituição Federal Brasileira/1988, no *caput* do Art. 5º - “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade<sup>5</sup>”.

A iniciativa deste projeto deu-se a partir de observações feitas em campo de estágio, onde se faz necessária a atualização desse instrumental para fins de contribuir com o leque de opções disponíveis da rede socioassistencial. No decorrer do Estágio Supervisionado II, desenvolvido no Núcleo de Averiguação e Monitoramento das Denúncias de Violência em Macaíba/RN, percebeu-se a necessidade de atualização do catálogo da rede socioassistencial, de modo que tal atualização auxiliasse o trabalho do assistente social.

Cabe observar que três ações foram necessárias para a atualização: a de coletar informações das instituições que compõem a rede socioassistencial do município de Macaíba/RN; a de compilar as informações das instituições que compõem a rede socioassistencial em um catálogo voltado para a consulta da equipe técnica do núcleo; e a de elaborar material informativo de consulta da rede socioassistencial de Macaíba/RN – material que pode ser usado para subsidiar os relatórios e pareceres sociais feitos pela equipe.

---

<sup>5</sup> Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso fev.2022

Dito isto, vale destacar que, para a construção deste artigo, foram adotados os seguintes procedimentos metodológicos: a) pesquisa bibliográfica de autores que discutem a temática, tais como: Santos (2013); Yolanda Guerra (2000); Netos; Barros (2014); b) observação *in lócus* registrada em diário de campo e relatório de estágio supervisionado em serviço social.

Finalmente, ressalta-se que o presente artigo está estruturado em cinco seções. A primeira seção diz respeito à introdução ora apresentada. A segunda seção apresenta o referencial teórico que sustenta o estudo, de forma que discute, na subseção 2.1, a pesquisa e a investigação no serviço social; além de trazer, na subseção 2.2, um breve resumo sobre os direitos humanos. Em seguida, a terceira seção apresenta o Núcleo de Averiguação e Monitoramento das Denúncias de Violências; além disso, retrata, na subseção 3.1, o trabalho do serviço social lá desenvolvido. A quarta seção, por sua vez, traz o relatado da execução do projeto de intervenção de estágio desenvolvido na instituição. Por fim, a última seção expõe as considerações finais do estudo.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 O PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO E PESQUISA NO SERVIÇO SOCIAL**

A pesquisa e a investigação são processos de suma importância para a área de serviço social, visto que permitem o desvelamento das situações de vulnerabilidade que ocorrem na sociedade e, por conseguinte, auxiliam a prática profissional do assistente social, que lida diretamente com tais situações. A investigação, para Baptista (2006, p.15), diz respeito a:

[...] um estudo sistemático em busca de conhecimentos e respostas em relação a determinado objeto com o fim de incorporá-lo, de maneira comunicável e comprovável, a um corpo de conhecimentos de que se dispõe em dada área de reflexão, esse estudo sistemático expressa uma concepção determinada do que seja essa área, do sentido e do lugar que ela ocupa no amplo contexto dos conhecimentos.

A pesquisa, por seu lado, busca o desenvolvimento, a explicação e a conceituação de novas formas de se enxergar a realidade ou de algo que nela precise de um novo olhar. Dessa forma, Setubal (2005, p.46) afirma que a pesquisa em serviço social:

Produz conhecimentos que podem ser válidos apenas para determinada época e contexto. Por isso é enganoso qualquer tipo de conhecimento considerado como verdade, como dogma, pois pela sua própria natureza temporal, a pesquisa é

inviabilizada de construir um saber centrado num estado de ubiquidade, que possa ser válido em qualquer tempo e lugar.

A autora afirma, ainda, que a “pesquisa é o exercício rigoroso do saber, é a busca do conhecimento” (SETUBAL, 2005, p.60), e através dessa busca é possível informar e conscientizar o público que se beneficia da pesquisa em questão. Além disso, Setubal (2005, p.60) diz que, na pesquisa, é preciso fazer “[...] uso de instrumental técnico adequado, tendo em vista a construção e reconstrução do conhecimento”, e nos mostra a perspectiva de que a junção e a atualização de aparatos precisam sempre estar se renovando no trabalho do assistente social para que assim o profissional possa abarcar as novas demandas da questão social que se apresentam.

Na concepção de Yamamoto (2011), o assistente social vinculado no exercício profissional a organismos estatais, paraestatais ou privados, dedica-se ao planejamento, operacionalização e viabilização dos serviços sociais à população. Por isso, pensou-se na oportunidade de transmitir ao assistente social do Núcleo de Averiguação e Monitoramento das Denúncias de Violência a rede socioassistencial que o cerca através da atualização do catálogo da rede, tendo em vista o objetivo de ajudá-lo a construir seu parecer social e a tomar resoluções baseadas em instituições que acolham e trabalhem a questão que o usuário demanda.

O código de ética (1993, p.24) da profissão do serviço social traz, em seus princípios fundamentais, o “Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional”, portanto, a construção desse catálogo torna-se importante para o fazer do assistente social.

Ressalta-se que o código (BRASIL, 2011, p.30) traz também os deveres do assistente social para com os usuários em seu Art. 5. Entre esses deveres está o de “contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os/as usuários/as, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados”. Isso mostra que a criação de novos instrumentais que auxiliem o processo de trabalho e melhorem a condição deste para si e para os usuários atendidos é sempre necessária.

Destaca-se, ademais que, para a construção de novas perspectivas, é necessário estabelecer a busca pelo conhecimento, assim, para Neves (2009, p.1): “a necessidade de otimização da rede de atendimento social pode possibilitar um atendimento com mais qualidade, de forma a aprimorar a utilização dos recursos disponíveis e, conseqüentemente, resultar no atendimento de um maior número de usuários”.

Desse modo, utiliza-se a pesquisa como forma de construção de conhecimento para quem está e para quem virá depois, assim como nos apresenta Araújo, Gois, Freitas e Sousa (2019, p. 4):

podemos compreender que a pesquisa no âmbito das relações do Serviço Social não está voltada apenas para a descrição ou reflexão em si do mundo real, mas se constitui uma atividade transformadora, a qual tem o objetivo de construir os diversos conhecimentos sobre as múltiplas expressões da Questão Social por meio da aproximação, explicação e apreensão dos aspectos sociais, econômicos, políticos e culturais da realidade social, buscando encontrar respostas diante dos desafios que são postos para a sociedade em geral.

É por meio dessas capacidades que o profissional consegue se reinventar e estar sempre em busca de novos conhecimentos que proporcionem uma atuação mais efetiva.

O Serviço Social, como profissão histórico-social, apresenta-se e assume o compromisso com a classe trabalhadora e os sujeitos históricos que vivem sob as mazelas da sociedade capitalista. Utiliza-se da pesquisa para fazer uma leitura de realidade e construir, além de conhecimento científico, propostas de intervenção. (NETO; BARROS, 2014, p.9)

Acrescentam ainda os autores que “o exercício profissional e a produção de conhecimento se transformam e se completam mantendo uma relação dialética e devem se apresentar na formação profissional” (NETO E BARROS, 2014, p.8). Mesmo que haja uma vasta gama de pesquisas e conteúdos produzidos, é sempre necessário a produção de conhecimentos, pois a conjuntura está sempre em constante evolução, assim como as expressões da questão social e suas formas de enfrentá-la.

A partir da pesquisa, o assistente social tem condições de reconhecer na sociedade as inflexões determinadas pelo sistema capitalista, as transformações nas relações de trabalho, a efetivação de direitos e políticas sociais na distribuição dos bens e recursos socialmente produzidos. Ressalta-se que o conhecimento produzido não esgota a realidade nem a necessidade de pesquisar e produzir novos conhecimentos. (NETO; BARROS, 2014 p.11)

Portanto, percebe-se que a pesquisa e a dimensão investigativa fazem parte do fazer profissional do serviço social em todos os espaços sócio-ocupacionais, pois é um elemento relevante de conhecimento da realidade dos usuários e dos serviços prestados pelo serviço social.

## 2.2 DIREITOS HUMANOS: UTOPIA OU REALIDADE?

O direito é necessário para manter a ordem e um bom relacionamento entre grupos e indivíduos da sociedade. No passado, as pessoas eram reduzidas a condições de escravidão e viviam à margem da sociedade, mas, hoje, os cidadãos estão mais conscientes de seus direitos e buscam cada vez mais a viabilização destes. “Direitos não são favores, súplicas ou gentilezas. Se existe um direito é porque há um débito e uma obrigação correlata.” (RABENHORST, 2021, p.3).

De acordo com a Anistia Internacional dos DH:

Os direitos humanos são as proteções e liberdades básicas que cabem a cada um e cada uma de nós. Fundamentam-se nos princípios de dignidade, de igualdade e de respeito mútuo – independentemente da idade, da nacionalidade, do gênero, da raça, das crenças e das orientações pessoais. Direitos humanos não são um “luxo” a serem garantidos somente quando as condições favorecem. (ANISTIA INTERNACIONAL, 2017, p. 4)<sup>6</sup>

Na perspectiva de garantir que a humanidade como um todo fosse assegurada de direitos, surgiu o pacto entre as nações, que universalizou e viabilizou esses direitos. A Declaração Universal dos Direitos Humanos – DUDH (1948), possui, em sua estrutura, 30 artigos que descrevem os direitos humanos e as liberdades fundamentais a todas as pessoas sem qualquer discriminação. Entre eles estão os direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais e seus princípios gerais, que abarcam a universalidade, a indivisibilidade e a interdependência. Com esses direitos, conseguidos a duras penas nas lutas sociais entre a classe burguesa e o estado liberal, alcançou-se inúmeros benefícios ao longo do tempo.

Os direitos humanos, além disso, são de fundamental importância para que o indivíduo resguarde sua e autonomia e liberdade. Inclusive, os direitos humanos e o profissional de serviço social estão diretamente ligados na defesa contra todo autoritarismo imposto e em defesa pelo direito à vida.

Os direitos civis estão relacionados às liberdades individuais, tais como a liberdade de expressão e a de ir e vir. Os direitos políticos são aqueles que permitem a liberdade de se eleger e votar e a formação e a associação na vida política. Já os direitos econômicos, sociais e culturais surgiram a partir das lutas dos trabalhadores pela efetivação dos seus direitos de moradia, emprego, lazer, saúde e educação.

No Brasil, um marco importante dos direitos humanos, foi a promulgação da Constituição Federal de 1988, que, no campo jurídico, visou instaurar uma prática

---

<sup>6</sup> Disponível em [escrevapordireitos.anistia.org.br/.../278-guia-educacao-em-direitos-humanos-clovis.pdf](https://www.escrevapordireitos.anistia.org.br/.../278-guia-educacao-em-direitos-humanos-clovis.pdf). acesso fev. de 2018

democrática e consolidar as garantias e direitos das classes mais vulneráveis. Esse cenário deu-se justamente depois de um processo de ruptura com o autoritarismo militar, dessa forma, a nova constituição buscou trazer os direitos fundamentais individuais e coletivos de toda a população e um de seus objetivos fundamentais é a garantia do desenvolvimento nacional.

Em seu preâmbulo, a CF/88 projeta a construção de um Estado Democrático de Direito. Almeida e Apolinário (2008, p.44) informam que esse tipo de organização do Estado busca “[...] assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça, como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos.” Nesse sentido, reconhece-se que os direitos criados são para os próprios cidadãos e que devem atender a suas necessidades. A fonte e o fundamento dos direitos são, portanto, os indivíduos concretos em suas singularidades e diferenças sociais. (SIMÕES, 2009, p.81)

Dentro desse contexto, vale lembrar que o serviço social é uma profissão que surgiu em função dos interesses liberais da classe burguesa, mas que acabou por ter sua força voltada aos trabalhadores. Dessa maneira, em seu código de ética, diz que o exercício profissional deve dá-se “[...] sem ser discriminado, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, opção sexual, idade e condição física”. Enquanto profissional ético-político, o assistente social tenta assegurar o desnivelamento das disparidades sociais, de forma que mantém, incessantemente, a luta contra irregularidades, alicerçando-se em bases que promovam a justiça e a igualdade, bem como a viabilização de direitos à população.

Diante do exposto, fica evidente a conexão que há entre o serviço social e os direitos humanos e como ambos servem à sociedade trabalhando pelo bem dela, pelo fim da exploração humana.

Nessa esteira, Forti (2012) assevera que a crise do capital promove a atrofia do Estado e das políticas sociais. Para a autora:

Isso repercute, inclusive, na vida dos trabalhadores dos países que não são parte das chamadas economias centrais, que contavam com o Estado de Bem-Estar Social, ou seja, repercute, também, em países que já mereciam ser observados pelo prejuízo aos Direitos Humanos, às conquistas civilizatórias, pela fragilidade de seus recursos no que se refere à política social. (FORTI, 2012, p. 276-277)

Nessa perspectiva, observa-se que o serviço social possui uma conexão direta com os direitos humanos, já que atua diretamente na execução das políticas públicas. Pode, portanto, alterar o cenário em que esses direitos se desenvolvem, ampliando o combate a sua violação.

### **3 APRESENTANDO O NUCLEO DE AVERIGUAÇÃO E MONITORAMENTO DAS DENÚNCIAS DE VIOLÊNCIAS DE MACAÍBA/RN**

O Núcleo de Averiguação e Monitoramento das Denúncias de Violências do município de Macaíba/RN fica localizado no 1º andar da sede do conselho tutelar, na rua Dr. Francisco da cruz, 131 – centro de Macaíba. Ele funciona todas as quintas e sextas, das 08:00 às 17:00. O núcleo foi instituído em agosto de 2016 e sua criação baseou-se na experiência do Núcleo de Controle e Monitoramento das Denúncias de Violências do município de Parnamirim/RN. Criado em 2014, esse núcleo apresentou resultados bastante positivos, de modo que sua experiência serviu de inspiração para a criação de mais um núcleo na cidade vizinha.

O núcleo de Macaíba, acordo com seu projeto profissional (2020), é um projeto de extensão do curso de serviço social da Universidade Potiguar e serve como meio para engrandecer o ensino, a pesquisa e a extensão, bem como para o aperfeiçoamento do ensino-aprendizagem do aluno. Ele é uma parceria entre órgãos públicos, como o Ministério Público, os Conselhos Tutelares, as Secretarias de Assistência Social, os Conselhos de Direito e a Universidade Potiguar. Atende as demandas de violências existentes no município que abrangem crianças e adolescentes, idosos, mulheres, pessoas com deficiência e outros públicos vulneráveis.

O núcleo foi formalizado pelos termos de cooperação técnico entre a Universidade Potiguar e a Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social da cidade, e através da assinatura do termo de cooperação operacional, em que o município fornece a estrutura do prédio, o carro para as visitas e os materiais que são utilizados e a UNP fornece o assistente social e os estagiários.

O projeto é encarregado de receber as denúncias, de fazer sua averiguação por meio de visitas domiciliares, e por criar um relatório que informa o que foi observado na visita de averiguação. Esses relatórios são encaminhados para a rede de atendimento. As informações postas nos relatórios vão se acumulando e formando um banco de dados. Dessa maneira, é possível contabilizar, de forma mais precisa, as denúncias e traçar algumas estratégias importantes como, por exemplo, a diminuição do tempo de resposta a elas.

Diante disso, é importante a criação de um catálogo que reúna o máximo de informações possíveis sobre a rede socioassistencial do Município de Macaíba/RN. Sem dúvida, de posse dessas informações, o assistente social pode agir com mais propriedade. Assim ressalta Santos (2013, p.6):

[...] se não tenho conhecimento teórico sobre as demandas implícitas e explícitas postas pela população que tipo de informação e reflexão será trocada com a população, tanto em uma entrevista, quanto em uma reunião ou visita domiciliar? Ou seja, o conhecimento teórico e os demais conhecimentos sobre a realidade (cultural, religioso, político, dentre outros) me oferecem o conteúdo a ser trabalhado.

Portanto, com a construção desse catálogo espera-se contribuir significativamente com o auxílio na tomada de decisões e na construção dos pareceres sociais, levando em conta a rede socioassistencial que compõe o Município de Macaíba/RN. Desse modo, busca-se também nortear o fazer do assistente social nas respostas às demandas que possam surgir.

Na execução de seu trabalho, o profissional precisa ser dotado de capacidades e habilidades que o permitam ver a situação sobre diferentes perspectivas, trabalhando na criação de novas formas de enfrentamento. Assim, o profissional deve trabalhar sempre de acordo com as dimensões que norteiam o serviço social, lutando pela garantia dos direitos sociais.

No processo de ruptura do serviço social, rompeu-se com as práticas assistencialistas, que já não conseguiam contemplar as expressões que surgiam. Desse modo, os profissionais que hoje atuam precisam procurar sempre novos instrumentos que embasem e facilitem a sua prática profissional.

Daí a necessidade de formar profissionais capazes de desvendar as dimensões constitutivas da chamada questão social, do padrão de intervenção social do Estado nas expressões da questão social, do significado e funcionalidade das ações instrumentais a este padrão, através da pesquisa, a fim de identificar e construir estratégias que venham a orientar e instrumentalizar a ação profissional, permitindo não apenas o atendimento das demandas imediatas e/ou consolidadas, mas sua reconstrução crítica. (GUERRA, 2021, p.1)

Nesse sentido, o objetivo do projeto interventivo de estágio era fornecer um aparato que pudesse subsidiar a construção do parecer do assistente social, funcionando, de certa forma, como uma fonte de pesquisa. De forma muito clara, Guerra resume a importância da pesquisa para o fazer profissional do assistente social:

No âmbito das nossas competências teórico-metodológicas, através da pesquisa sólida e rigorosa, desenvolve-se a capacidade de o assistente social compreender seu papel profissional no contexto das relações sociais, como foi dito, numa perspectiva de totalidade social. No âmbito das nossas competências políticas, a pesquisa

permite que se apreenda a sociedade como um espaço de contradições, os interesses sociais e econômicos subjacentes aos projetos societários, partidários e profissionais. Ela indica os protagonistas da cena política, suas articulações e alianças e possibilita identificar aliados. Do mesmo modo, permite compreender o significado social e político das demandas e respostas profissionais. E não nos permite descuidar do estabelecimento de estratégias sociopolíticas e profissionais. Por fim, mas não menos importante, no nível das competências técnico-operativas, a pesquisa desenvolve nossa capacidade de investigar as instituições, seus usuários, as demandas profissionais, os recursos institucionais, as agências financiadoras, o orçamento. Permite preparar respostas qualificadas às demandas institucionais, organizacionais ou dos movimentos sociais, vislumbradas no projeto de intervenção profissional. Pela via da pesquisa é facultado ao profissional formular respostas que não apenas atendam às demandas, mas que, compreendendo o conteúdo político delas e o contemplando, ele possa reconstruí-las criticamente. (GUERRA, 2021, p.16/17)

Ainda para Guerra (2021, p.4): “Não obstante, para intervir, é preciso conhecer, para o que há que se possa procedimentos adequados”. Portanto, a construção desse catálogo servirá como mais uma possibilidade de procedimento que contribuirá com o trabalho do assistente social no núcleo. O assistente social trabalha na execução de políticas públicas que viabilizam os direitos das classes minoritárias, por este motivo, quanto maior for seu leque de instrumentais que impulsione as soluções acerca da demanda enfrentada, melhor será seu trabalho.

### 3.1 O FAZER PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO NÚCLEO

O assistente social é o profissional que intervém diretamente na realidade social por meio das políticas públicas. Assim, trabalha no combate das expressões da questão social. A assistente social do referido núcleo atua como supervisora do local, na condução das visitas e como tutora de práticas dos estagiários que estejam em período de estágio curricular obrigatório.

Na atualidade, são muitos os desafios que se apresentam no cotidiano do fazer profissional do assistente social, mas, com o respaldo do projeto ético-político, a atuação profissional adquire uma dimensão política ampliada, sendo guiada por um projeto de transformação da sociedade. (ALVES, OLIVEIRA, *et al*, 2021, p. 33).

De acordo com o projeto profissional (2020) do núcleo, as atribuições do assistente social na instituição concentram-se, a princípio, no recebimento das denúncias, na realização da triagem por cores – cor vermelha para violência sexual e física, amarela para violência psicológica e trabalho infantil e verde para negligência, autonegligência, omissão e abuso

financeiro. Após essa triagem, é feito o preenchimento da ficha de visita que contém informações relevantes, como: nome da vítima, tipo de violação, endereço, etc. A coleta dessas informações serve para facilitar o processo de averiguação. Cabe ressaltar que para cada tipo de público violado há um modelo de ficha a ser preenchido. Feito esse processo de separação, o profissional irá preencher a planilha criada no *Excel* para que haja controle das denúncias recebidas. Em seguida, deve-se definir a ordem em que elas serão averiguadas. Posteriormente, é feita, de fato, a averiguação e o relatório. Esse relatório é então reemitido ao órgão que encaminhou a denúncia para que as medidas necessárias sejam tomadas. Cabe ainda à assistente social elaborar a ficha de visita que foi utilizada e arquivar o relatório para futuras consultas.

Dessa forma, em sua prática, o assistente social, utiliza instrumentais diretos, quer dizer, instrumentais que promovem um diálogo interativo com o usuário e que possibilitam a criação de uma comunicação mais aberta durante o atendimento da demanda. Já os instrumentais indiretos são aqueles que são utilizados após a interação, é o caso do parecer e do relatório, por exemplo.

Para uma melhor compreensão serão abordados adiante alguns dos instrumentais que permeiam a prática profissional do assistente social no núcleo, segundo já mencionado projeto profissional da instituição. De acordo com tal documento, a visita domiciliar é um instrumento utilizado para a compreensão da denúncia e da situação que o usuário se encontra. Já a visita institucional, quando necessária, além de permitir o conhecimento do contexto familiar, também possibilita a coleta de informações do entorno que cerca a pessoa em averiguação. Essa coleta, quando a denúncia se trata de violência contra crianças e adolescentes, normalmente, é realizada na escola.

A entrevista também é utilizada como instrumento. Por meio dela é realizada a escuta qualificada, que permite maior compreensão da realidade do usuário. Sua utilização no núcleo é feita a partir de um formulário elaborado previamente. Esse formulário serve de guia no momento em que o assistente social faz perguntas ao usuário. Dessa forma, é possível obter respostas mais objetivas e, com isso, o encaminhamento pode ser feito de forma mais clara.

Outro instrumento é a reunião. Esta é necessária para o alinhamento e desenvolvimento da equipe. Além disso, conta-se com a observação participante, instrumento pelo qual o profissional busca identificar, através da observação de olhares e gestos, além do que está sendo dito pelo usuário. Depois de realizada a investigação, há a explanação do caso para os demais membros da equipe.

O parecer social, por sua vez, é o instrumento no qual são postas as indicações das possíveis intervenções a serem feitas diante do que foi informado no relatório social. Segundo Encarnação (2019, p.5):

[...] toda demanda tem suas particularidades e especificidades, mesmos que demandas dos usuários possuam suas singularidades. Cabendo ao profissional analisar de forma plausível a demanda do usuário, com a finalidade de compreender qual a metodologia ele manuseara os instrumentos e técnicas para efetivar a sua atuação profissional.

Portanto, cabe ao profissional selecionar os instrumentais que auxiliarão sua prática profissional conforme a demanda que possa surgir; sempre tendo em vista a efetivação de direitos dos segmentos em situação de violência atendidos no núcleo.

Sendo a violência o ato de uso da força física, ou de intimidação psicológica, ou ainda, de negligenciar ao outro, entre outras situações que firam os direitos humanos, ela sempre se desenvolve de diferentes formas, podendo atingir todas as pessoas. Porém, observa-se, de longe, que as vítimas mais comuns de violência são mulheres, crianças e adolescentes, pessoas idosas e pessoas que possuem deficiência e outras minorias.

Velho (2002, p.125) apresenta a seguinte visão acerca da violência: “Certamente, a maioria das pessoas não é violenta ou corrupta. No entanto, o clima geral de impunidade incentiva a utilização de recursos e estratégias criminosas.” A partir desse pensamento é possível analisar as situações em que a violência existe e é cometida das formas mais bárbaras ou de forma a ser considerada mais leve, mas que precisa ser combatida.

Ressalta-se que, apesar das múltiplas expressões da violência, algumas são mais corriqueiras. De acordo com o projeto profissional do núcleo, elas podem ser conceituadas da seguinte forma:

- Violência física – quando a força física é utilizada de forma intencional, acarretando ferimentos, lesões e dores. Pode ocorrer em qualquer espaço, um exemplo comum é o de familiares que se irritam com um idoso e que acabam ficando agressivos no trato com eles;
- Violência sexual – é o ato ou a tentativa de ter relação sexual sem o consentimento da outra parte, ou com pessoas incapazes de responder por si mesmas, ferindo de forma indesejada o espaço do outro;
- Violência psicológica – caracteriza-se pelas situações de coerção, humilhação, agressões verbais ou gestuais, em que o outro sinte-se amedrontado e com sua liberdade restringida;

- Negligência, abandono e privação de cuidados – quando, pela falta de interesse, é negligenciado o direito ao cuidado que o outro merece.

Ainda de acordo com o projeto profissional do núcleo, ao longo de 4 anos de atuação, as denúncias que foram recebidas pela no Município de Macaíba entre agosto de 2016 e dezembro de 2019, entre procedentes e não procedentes, somaram um total de 697 casos. Desse total, 447 são denúncias de violência contra crianças e adolescentes, 37 delas são contra mulheres; 180 são contra idosos e 33 são contra pessoas com deficiência.

Esses dados mostram um pouco da natureza dos casos de violência que mais se apresentam nas denúncias que chegam ao Núcleo de Averiguação e Monitoramento das Denúncias de Violência. A violência é um processo histórico que, com o passar dos anos tem se aprimorado, por isso ressalta-se a importância da criação de formas e instrumentos que visem seu combate.

#### **4 UM ESTUDO DA REDE SOCIOASSISTENCIAL PARA ENFRENTAMENTO DAS VIOLÊNCIAS NO MUNICÍPIO DE MACAÍBA/RN**

Durante a realização do II estágio supervisionado, foi solicitado pela supervisora de estágio que se fizesse a atualização do instrumental que contém informações sobre a rede socioassistencial de Macaíba, a qual envolve os equipamentos de proteção social, como CRAS, CREAS, Secretaria de Trabalho e Assistência Social – SEMTAS, Conselho Tutelar, bem como demais campos de atuação jurídica e área da saúde, os quais, devido ao tempo, se encontravam desatualizados. Alguns órgãos inclusive já haviam trocado de endereço ou contato.

Diante disso, desenvolveu-se um instrumental de coleta que objetivava a busca de informações sobre os órgãos. Nesse instrumental, foram colhidas informações sobre: nome do local, endereço, demanda atendida, como se dava o funcionamento, o responsável pelo local, e como contatá-lo, caso fosse possível fazer o encaminhamento dos usuários ao serviço.

Com o instrumental de coleta pronto, as estagiárias responsáveis pelo projeto realizaram visita a cada instituição que se encontrava no catálogo a fim de buscar informações mais precisas. De posse dessas informações, foi feita a compilação de dados, a qual resultou na criação de um novo catálogo da rede.

Cabe observar que o campo de estágio aqui retratado possui uma alta rotatividade de estagiários, por isso, é importante que novos estagiários conheçam a rede que cerca o núcleo. Vale citar também que, de acordo com Silva e Timoteo (2017, p.11):

[...] o território deve ser apreendido para além do espaço geográfico, mas como parte e modo de vida da população que o habita, pois o território é espaço vivido e habitado, portanto, deve ser pensado enquanto tal pelos profissionais da assistência, inclusive, pelo Assistente Social.

Acrescenta-se que a experiência no Núcleo de Averiguação e Monitoramento das Denúncias de Violência no Município de Macaíba, de modo geral, foi bastante construtiva para a formação das estagiárias. A partir dela, foi possível aplicar, de modo prático, a teoria empregada na sala de aula, alinhando, dessa forma, os conhecimentos abstratos com o conhecimento adquirido através da experiência concreta.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Não há como negar que o trabalho desenvolvido pela equipe técnica do núcleo tem beneficiado grandemente o Município de Macaíba no enfrentamento de casos de violências que chegam pelo disque 100, disque 180, conselho tutelar, entre outros órgãos. E, dentro desse contexto, observa-se que a atuação do assistente social é de extrema relevância, visto que este profissional atua na mediação de conflitos, muitas vezes, complexos; e na efetivação de direitos fundamentais através dos serviços prestados pela instituição.

Assim, destaca-se que essa experiência foi de extrema importância para a formação profissional das futuras assistentes sociais que escrevem este artigo. O caminho percorrido entre visitas domiciliares muitas vezes revelava a fragilidade da população. Essas visitas foram momentos difíceis, mas que, sem dúvida, permitiram o ganho de maturidade profissional.

Durante tal percurso, também foi possível notar a importância do trabalho do assistente social no espaço que ocupa o núcleo, tendo em vista os grandes números de denúncias recebidos e que necessitam de averiguação.

Em relação à instrumentalidade, foi possível observar que diferentes instrumentos subsidiam o trabalho do assistente social. Muitos deles foram apresentados em sala pelos professores do curso, e, por meio do estágio, foi possível observá-los concretamente, em uso. Além disso, no campo de estágio, foram adquiridos diversos conhecimentos a partir do contato com a supervisora, uma profissional qualificada, que muito contribuiu com o

crescimento das estudantes autoras deste trabalho. Através da observação de sua postura ética e respeitosa com os usuários, com certeza, podem ser absorvidos incontáveis ensinamentos que somente a experiência madura pode proporcionar. Por sua vez, essa postura será reproduzida pelos estagiários em seus futuros campos profissionais.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Guilherme Assis de; APOLINÁRIO, Silvia Menicucci O. S. **Direitos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2008.

ALVES, Roberto Correia; OLIVEIRA, Hilderline Câmara de; REGO, Adna Rejane de F.; OLIVEIRA João Batista Figueredo de. A prática do(a) assistente social a partir da percepção do usuário do Centro Especializado em Reabilitação III Anita Garibaldi. **SERV. SOC. REV.**, LONDRINA, V. 24, N.1, p.30-58, JAN./JUN. 2021, p.30-59. Disponível em <http://www.ssrevista.uel.br/>

ARAÚJO, Luciene; GOIS, Gilcelia Batista de; FREITAS, Gleidiane Almeida de; SOUSA, Mariana Gleicy de Oliveira Silva. Serviço social e pesquisa científica: uma relação vital para a formação profissional. **R. Katál.**, Florianópolis, v. 23, n. 1, p. 81-89, 2019. Disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/1982-02592020v23n1p81>

BRASIL. **Constituição da República federativa do**, 1988. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm). Acesso mai/2022

BRASIL. **Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. - 9. ed. rev. e atual. - [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, [2011]. Disponível em [https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP2011\\_CFESS.pdf](https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP2011_CFESS.pdf). Acesso 14/mar/2022

BAPTISTA. Myriam Veras. **A investigação em Serviço Social**. São Paulo: Veras, 2006.

COMISSÃO NACIONAL DE ELEIÇÕES. Disponível em <https://www.cne.pt/content/onu-pacto-internacional-sobre-os-direitos-civis-e-politicos>. Acesso Maio.2022

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. **DECRETO Nº 19.841, DE 22 DE OUTUBRO DE 1945**. Vide Decretos nºs 1.384, 1.516, 1.517 e 1.518, de 1995. Promulga a Carta das Nações Unidas, da qual faz parte integrante o anexo Estatuto da Corte Internacional de Justiça, assinada em São Francisco, a 26 de junho de 1945, por ocasião da Conferência de Organização Internacional das Nações Unidas. Disponível em <https://www.oas.org/dil/port/1948%20Declara%C3%A7%C3%A3o%20Universal%20dos%20Direitos%20Humanos.pdf>

ENCARNAÇÃO, Wagner Souza da. **A instrumentalidade do serviço social na atuação profissional do/a assistente social**. 2019. Disponível em [https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/203206/Encarna%C3%A7%C3%A3o\\_](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/203206/Encarna%C3%A7%C3%A3o_)

A%20instrumentalidade%20do%20Servi%C3%A7o%20Social%20na%20atua%C3%A7%C3%A3o%20profissional.pdf?sequence=1&isAllowed=y

FORTI, Valeria. Direitos Humanos e Serviço Social: notas para o debate. **O Social em Questão** - Ano XV - nº 28 – 2012, p.265-280. Disponível em <http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/13artigo.pdf>. Acesso fev.2022

GUERRA, Yolanda. **A dimensão investigativa no exercício profissional**. Disponível em:<<http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/C8pQHQOyl68c9Bc41x5Y.pdf>> Acesso em 08 de outubro de 2021.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade no trabalho do assistente social**. Disponível em:<<http://www.uel.br/cesa/sersocial/pages/arquivos/GUERRA%20Yolanda.%20A%20instrumentalidade%20no%20trabalho%20do%20assistente%20social.pdf>> Acesso em 08 de Outubro de 2021.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social**. 11.ed. São Paulo: Cortez, 2011.

NETO, Cacildo Teixeira de Carvalho; BARROS, Jaqueline de Melo. A pesquisa como ferramenta de desvelamento da realidade: subsídios para a construção de conhecimento. **Revista EDUC**-Faculdade de Duque de Caxias/Vol. 01-No 02/Jul-Dez, 2014. Disponível em <https://bit.ly/3MhxGUQ>

NEVES, Marília Nogueira. Rede de atendimento social: uma ação possível? **Revista da Católica**, Uberlândia, p. 147-165, 2009. Disponível em [https://www.mpba.mp.br/sites/default/files/biblioteca/direitos-humanos/direitos-das-mulheres/artigostesesdissertacoes/solucao\\_em\\_rede/rede\\_de\\_atendimento\\_-\\_acao\\_possivel.pdf](https://www.mpba.mp.br/sites/default/files/biblioteca/direitos-humanos/direitos-das-mulheres/artigostesesdissertacoes/solucao_em_rede/rede_de_atendimento_-_acao_possivel.pdf)

PINHEIRO, Paulo Sergio; NETO, Paulo de Mesquita. **Direitos humanos no Brasil perspectivas do final do século**. Disponível em:<<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/mre000071.pdf>> Acesso em 01 de Maio de 2022.

PROJETO PROFISSIONAL, **Núcleo de Controle e Monitoramento das Denúncias de Violência**, 2020, ORG., Natal/RN.

RABENHORST, Eduardo R. **O que são direitos humanos?** Disponível em:<[http://www.dhnet.org.br/dados/cursos/edh/redh/01/01\\_rabenhorst\\_oqs\\_dh.pdf](http://www.dhnet.org.br/dados/cursos/edh/redh/01/01_rabenhorst_oqs_dh.pdf)> Acesso em 01 de Maio de 2022.

SANTOS, Claudia Monica dos. A dimensão técnico-operativa e os instrumentos e técnicas no Serviço Social. **Revista Conexão** Geraes, nº 3, 2013. Disponível em <http://www.unirio.br/cchs/ess/Members/silvana.marinho/disciplina-instrumentos-e-tecnicas-de-intervencao/unid-1-unidade-i-servico-social-instrumentalidade-e-a-relacao-entre-teoria-e-pratica/texto-3-santos-claudia-monica-a-dimensao-tecnico-operativa-e-os-instrumentos-e-tecnicas-no-servico-social-revista-conexao-geraes-no3-2o-sem-2013-p-25-30>

SANTOS, Herta Rani Teles. **O processo de consolidação dos direitos humanos no plano internacional**. Disponível em <http://www.lfg.com.br> 15 de julho de 2010. Acesso em 01 de maio de 2022.

SETUBAL, Aglair Alencar. **Pesquisa em Serviço Social: utopia e realidade**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

SILVA, M. Vinagre. **Código de ética profissional dos assistentes sociais**. CFESS. 1993.

SILVA, Mirian de Freitas; TIMOTEO, Geraldo Marcio. **Serviço social e política de assistência social: um debate necessário no contexto do SUAS**. 2017.

SIMÕES, Carlos. **Curso de Direito do Serviço Social**. 3. ed. rev. e atual. -- São Paulo: Cortez, 2009.