

*A ATUAÇÃO DO/A ASSISTENTE SOCIAL NA  
EFETIVAÇÃO DO TRABALHO TÉCNICO SOCIAL NO  
RESIDENCIAL ESMERALDA EM POÁ/SP NO ANO DE  
2015*

THE ROLE OF THE SOCIAL WORKER IN THE IMPLEMENTATION OF TECHNICAL-  
SOCIAL WORK AT THE EMERALD RESIDENTIAL IN POÁ / SP IN 2015

LA ACTUACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO  
TÉCNICO SOCIAL EN EL CONJUNTO RESIDENCIAL ESMERALDA, EN POÁ/SP EN EL  
AÑO 2015

**Ananda Matos**

Ananda Martins Matos, Assistente Social, Graduada em Serviço Social pela Universidade Nove de Julho.  
E-mail: [anandamatoss@gmail.com](mailto:anandamatoss@gmail.com)

**Cristina Baltazar**

Cristina Gomes Baltazar, Doutoranda em Serviço Social pela PUC-SP, Mestra em Gestão e Políticas Públicas pela FGV (2013), especialista em Projetos Sociais pelo SENAC-SP (2009), graduada em Serviço Social pela PUC –SP (2007), Assistente Social na Secretaria Municipal de Habitação de São Paulo, Coordenadora do grupo de pesquisa de Iniciação Científica e Docente na Universidade Nove de Julho.  
E-mail: [cristinabaltazar@uni9.pro.br](mailto:cristinabaltazar@uni9.pro.br)

**RESUMO**

Essa pesquisa enfoca a atuação profissional do(a) assistente social na efetivação do Trabalho Técnico Social no Residencial Esmeralda em Poá/SP no ano de 2015

**Palavras-chave:** Habitação. Programa Minha Casa Minha Vida. Assistente Social. Trabalho Técnico Social.

**ABSTRACT**

This research focuses on the professional role of the social worker in the implementation of the Technical and Social Work at Esmeralda Residential in Poá (São Paulo State) in 2015.

**Keywords:** Housing. Program “My Home My Life”. Social Worker. Social-Technical Work.

**RESUMEN**

Este estudio se centra en la actuación del profesional de Trabajo Social en la realización del trabajo técnico social en el Conjunto Residencial Esmeralda, en Poá, estado de São Paulo, en el año de 2015.

**Palabras-clave:** Vivienda. Programa Mi Casa Mi Vida. Trabajador Social. Trabajo Técnico Social.

**INTRODUÇÃO**

O ponto de partida para a realização dessa pesquisa foi o trabalho cotidiano como estagiária de Serviço Social na Secretária Municipal de Habitação de Interesse Social do

município de Poá/SP, no ano de 2015. Dentre tantas indagações e possibilidades de discussão sobre Habitação de Interesse Social, escolheu-se como tema a atuação do/a assistente social na efetivação do trabalho técnico social no Residencial Esmeralda, no município de Poá/SP no ano de 2015.

A partir do fortalecimento das dimensões constitutivas do Serviço Social, se pode pensar nos reflexos desse projeto no cotidiano de 256 famílias que foram contempladas e relatar como se estabeleceram as relações entre moradores e equipes técnicas que executaram o Trabalho Técnico Social, ou seja, construir uma reflexão que permita comprovar se houve de maneira concreta a efetivação do Trabalho Técnico Social com essas famílias.

Ao pensar na relevância desse estudo para o âmbito acadêmico, pode-se pensar em vários pontos, como o de contribuir para a extensão dessa discussão entre os profissionais e estudantes de Serviço Social, ampliando assim as reflexões sobre as perspectivas para essa área de atuação; outra contribuição está relacionada com as indagações que serão formuladas ao longo deste trabalho, como estímulo aos futuros pesquisadores a darem continuidade à discussão tratada.

A produção desse trabalho se torna pertinente para a sociedade, pois se tem o intuito de mostrar que a política social de habitação está sendo discutida e estudada na academia e no cotidiano profissional. Ainda mostra que a teoria bem fundamentada resultará em uma prática profissional que busca cumprir os valores postos pela Constituição Federal de 1988 e pelo Código de Ética do/a Assistente Social. Assim, será possível lutar pela efetivação dos direitos sociais, conduzindo as pessoas à tão esperadas emancipação e autonomia, seja no acesso aos direitos, seja na responsabilidade pelos seus deveres.

Essa pesquisa tem como objetivo geral analisar a atuação dos/as Assistentes Sociais que executaram o Trabalho Técnico Social no Residencial Esmeralda no município de Poá no ano de 2015. Essa pesquisa teve caráter qualitativo, e realizou-se a partir de pesquisa exploratória, conforme metodologia aplicada por Marconi e Lakatos (2015).

## **DESENVOLVIMENTO**

Em 2009 iniciou-se o processo da implantação do PMCMV<sup>1</sup> para municípios com população acima de 50 mil habitantes, o FAR<sup>2</sup>. Nesse processo se organizou a inscrição dos munícipes, que resultou em 7 mil inscritos. Em 2015, após longo processo, foi entregue o primeiro empreendimento habitacional vinculado ao PMCMV, faixa 1, no município de Poá, o Residencial Esmeralda.

O Projeto de Trabalho Técnico Social (PTTS) elaborado no ano de 2014, contribui com muitas informações para entender quem são os moradores do Residencial Esmeralda. O empreendimento se compõe de 16 blocos com 16 unidades habitacionais cada, totalizando 256 apartamentos; são todos de alvenaria, com 42 metros quadrados cada, espaço onde se distribuem dois quartos, sala, banheiro, cozinha e lavanderia. Ademais, há 128 vagas de estacionamento com sistema rotativo e medidores individuais de energia elétrica, água e gás (PTS Residencial Esmeralda, 2014).

A área do empreendimento não sofreu nenhuma intervenção antes da construção, por se tratar de terreno de boa localização dentro dos padrões construtivos; se encontra inserido na Cidade Legal e no entorno do residencial há pavimentação e infraestrutura. Investiram-se cerca de R\$ 21,5 milhões, com previsão e uso para o trabalho social de um valor de R\$362.857,76 (PTTS Residencial Esmeralda, 2014).

O PTTS desse empreendimento buscou cumprir os eixos estabelecidos pela portaria nº 21/2014, onde pretendeu-se potencializar o papel das famílias na consolidação do empreendimento e na sua sustentabilidade, além do incentivo para que as famílias percebessem seus direitos e se organizassem. Entretanto a pesquisa de campo mostrará que, durante o primeiro ano após a entrega do empreendimento, houve muitos entraves, que não permitiram a efetivação do direito à moradia digna.

### **Pesquisa de campo**

Realizaram-se entrevistas com três assistentes sociais com cargos diferentes na execução do trabalho social no Residencial Esmeralda; sendo assim, os questionários

---

<sup>1</sup> Programa Minha Casa Minha Vida.

<sup>2</sup> Fundo de Arrendamento Residencial.

foram elaborados conforme a competência técnica de cada profissional inserida nesse cotidiano. As entrevistas foram sistematizadas conforme a ordem dos depoimentos realizados e, para a identificação das entrevistadas —todas Assistentes Sociais—, se utilizaram as seguintes siglas: CTC, para a Coordenadora Técnica da Contratada para a realização do trabalho social no Residencial Esmeralda; ela está formada há 22 anos e trabalha na área habitacional há quase 2 anos; CTH, para a Coordenadora Técnica da Habitação, formada há 7 anos, atua com a Política de Habitação desde seu estágio supervisionado durante o curso de graduação; TSC será a sigla para a Técnica Social da Contratada, quem se formou e tem experiência em Habitação há 4 anos.

Perguntou-se a cada profissional se, na sua concepção, houve entraves para a efetivação do trabalho social com as famílias que residem no Residencial Esmeralda:

**CTC:** *As Assistentes Sociais que estavam em campo relatavam o tempo todo, resistência das pessoas, dos moradores o tempo todo, em participar, em aderir os cursos. Essa resistência elas justificavam como desinteresse, como, “ele não quer, eles não querem, o que eles querem são outras coisas, eles reclamam muito”. Então o entrave que eu via não era diretamente por parte do morador, e sim uma reclamação da equipe de Assistentes Sociais que estavam lá dizendo que eles não queriam.*

**CTH:** *Não, não teve entraves. Mas acho que até eles entrarem lá, a demora da obra, muitos erros construtivos, a falta de água no começo, a falta de segurança para eles lá dentro é muito complicada, porque eles não têm segurança lá dentro, ali é tráfico de droga 100%, a polícia não entra lá dentro, a demora do repasse pela Caixa, o planejamento, tempo de assinar e o tempo que vai mandar, eles entraram em fevereiro e só foi liberado em abril o trabalho social, entrando em maio só.*

**TSC:** *Bom, da parte do [...] houve aceitação, por conta de ser o [...], mas na hora da execução dos cursos, por conta de não ter o acompanhamento da prefeitura e ai ao longo do tempo a gente foi percebendo esses entraves. O contrato com o [...] era voltado mais para o educacional, então com o foco nos cursos e os moradores buscavam na equipe do [...] atendesse as necessidades, como plantão de atendimento, problemas do condomínio, problemas de gestão e problemas construtivos e eles buscavam a equipe do [...] porque era a equipe presente no momento e a gente não conseguia prestar esse atendimento porque o nosso foco de trabalho era a mobilização para os cursos. Deu para sentir bastante, por causa*

da falta de fiscalização da Caixa quanto ao trabalho social, e a ausência da Prefeitura executando o trabalho social, na gestão mesmo. Eu percebi é que os cursos atendiam os eixos, mas voltado de uma forma mais educacional, mesmo tendo a mobilização, mas era voltada para a participação nos cursos, mas não tinha o acompanhamento, a mobilização para formação de grupos, para formação de lideranças, para a gestão do condomínio, não tinha nada focalizado para trabalhar os grupos, grupos de mulheres, localizar a possibilidades de grupos de geração de renda, não tinha esse acompanhamento.

Para iniciar a reflexão, segundo o dicionário Michaelis<sup>3</sup> entrave tem como sinônimo impedimento, obstáculo; ou seja, este estudo trata de entender quais foram as dificuldades da realização do trabalho social no Residencial Esmeralda.

As entrevistadas demonstraram um pouco de dificuldade para compreender o real significado da palavra e por conta disso, houve a necessidade de esclarecer o propósito dessa questão.

Duas das profissionais conseguiram demonstrar que houve sim entraves para a realização do trabalho social e as mesmas os explicitaram como a resistência das famílias em participar das ações ofertadas; a falta de preparação dos técnicos sociais para incentivar a participação dos moradores; a mercantilização do trabalho social como algo a ser vendido e não como um movimento participativo.

As ações ofertadas tinham apenas um foco educacional, com atividades que buscavam ensinar às famílias a viverem lá, a serem inseridas no formato do condomínio e sobre a possibilidade de reinserção no mercado de trabalho pelo viés do empreendedorismo. Entretanto não houve uma reflexão sobre o real papel do Residencial Esmeralda na conquista de outros direitos, já que o direito à moradia já estava concretizado.

Behring e Boschetti (2009, p.181), em discussão sobre a democracia, dizem que nesse processo há a necessidade da “representação de interesses coletivos: constituição de sujeitos sociais ativos, mediadores de demandas coletivas”. Assim, pode-se perguntar como os moradores do Residencial Esmeralda conseguiriam fazer uma leitura do todo, se

---

<sup>3</sup> Ação ou efeito de enterrar. Sin.: impedimento, obstáculo. Consulta realizada online. Disponível em: < <http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=entrave>>. Acesso 29 de abr.2016.

nem no espaço onde eles estão vivendo têm lideranças fortalecidas, que busquem a concretização daquilo que todos almejam como coletivo.

Deve-se entender que cada dificuldade está entrelaçada a outra, portanto como pode esse processo de reconhecimento e pertencimento acontecer, se os moradores tiveram suas moradias construídas de forma precária, com matérias de baixa qualidade. Ou seja, aquele espaço que deveria proporcionar segurança e qualidade de vida, se torna um transtorno a partir do momento em que a construtora não dá o respaldo necessário, a Caixa ignora o seu papel de fiscalizador e a Prefeitura se desresponsabiliza pelo processo. Sendo assim, a materialização do sonho da casa própria resulta em um pesadelo.

Dentro desse processo de compreensão dos entraves existentes no Residencial Esmeralda, pode-se constatar que uma das profissionais não conseguiu fazer uma leitura sobre a totalidade do que o trabalho social representa e se tornou contraditória em sua resposta, já que apresenta as mesmas demandas já afirmadas pelas outras profissionais, só que separadas do trabalho social, ou seja, apresenta uma visão fragmentada da profissão.

O exercício profissional do assistente social, recebendo as determinações históricas, estruturais e conjunturais da sociedade burguesa e respondendo a elas, consiste em uma totalidade de diversas dimensões que se auto implicam, se auto explicam e se determinam entre si (GUERRA in SANTOS; BACKX; GUERRA, 2012, p.14).

Ou seja, o profissional de Serviço Social em sua formação aprende a olhar para a problemática em sua totalidade e como algo que interfere na execução da sua ação profissional.

A professora Raquel Raichelis afirma que a profissão participa dos processos de reprodução social e ao mesmo tempo da construção de outras tendências contra a ordem capitalista hegemônica. A professora indica que no cotidiano profissional aparece um conjunto de problemas relativos à expressões da Questão Social; não se trata de um problema setorizado, —como as instituições o enfocam e que acabam parcializando, setorizando algo que se precisa totalizar—, mas no sentido de recuperar a visão da totalidade da Questão Social nesse cotidiano contraditório (Informação verbal)<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Seminário Internacional Trabalho Social em Habitação: Desafios do Direito à Cidade, realizado pela CEDEPE/PUC-SP e Unifesp campus Baixada Santista, com apoio da Capes e Ministério das Cidades nos dias 15 a 17 de março de 2016

Dahmer, por sua vez, afirma que o Serviço Social não tem conseguido fazer uma crítica sobre o trabalho social em si, mas sim no seu enquadramento dentro do sistema existente (Informação verbal)<sup>5</sup>.

Outra pergunta que se fez às entrevistadas nessa pesquisa foi: Como profissionais de Serviço Social, quais são suas principais críticas em relação ao PMCMV? Elas responderam:

**CTC:** [...] a política na sua essência ela é perfeita. Ao programa eu não faria críticas de início, eu faria críticas à gestão do programa. Eu acho que o programa ele contempla desde da territorialidade, desde de tentar sanar as dificuldades da população que está em situação de vulnerabilidade habitacional, ele contempla recursos para investimentos. Agora acho o que falta é gestão, acho o programa tem poucas arestas para serem feitas. De zero a dez, eu daria nove para o programa habitacional, mas para a gestão e operacionalização eu daria dois e meio, três.

**TSC:** Como diversas outras políticas, ela é muito boa. Mas a execução e eu trabalhei direto na execução, foi totalmente diferente. Até a questão de moradia em condomínio, porque as pessoas não são preparadas, porque dentro das minhas 3 experiências em habitação, por não existir um pré-ocupação que é para começar anos antes do projeto, e aumentar também o pós ocupação. Porque sem o pré você prejudica o pós e não garante a sustentabilidade das famílias no empreendimento, ai tem todas essas questões e acaba sendo só mais uma que não garante a moradia, até por conta da falta de planejamento, a coisa da segregação, porque sempre são construídos distantes, naqueles lugares distantes de tudo, do acesso ao transporte, a educação, a saúde. Eu acho que deveria ter uma conversa com a população que vai ser atendida, essa discussão junto à população não existe, simplesmente é posto e colocado, não existindo a participação social. E acaba visando demais o campo imobiliário, a construção civil, respondendo apenas ao interesse de um sistema muito maior e esquecendo do interesse da população.

Na verdade, o direito à moradia acaba respondendo ao interesse do sistema neoliberal e não ao real que é o da população que tem que ser atendida.

---

<sup>5</sup> Seminário Internacional Trabalho Social em Habitação: Desafios do Direito à Cidade, realizado pela CEDEPE/PUC-SP e Unifesp campus Baixada Santista, com apoio da Capes e Ministério das Cidades nos dias 15 a 17 de março de 2016

De acordo com Paz (2015, p. 13)

É preciso reconhecer que o PMCMV é audacioso no seu desenho, nos recursos aportados e na escala nacional. Mas há dentro dele muitas contradições. Os estudos de inserção urbana já apontam que esse é um Programa de crédito imobiliário, que atende a interesses da construção civil e do mercado imobiliário. Observa-se que o Programa tem interferido nas cidades brasileiras, em particular aquelas das regiões metropolitanas, encontram-se precarizadas de serviços urbanos e sociais e os projetos não alavancam processos de planejamento urbano e de investimentos das outras áreas.

Conforme Dahmer<sup>6</sup>

Nesse processo se faz necessário a reflexão, a discussão sobre o engessamento da Política Pública, ou seja, em tempo de contrarreforma, onde se tem sem exceção todas as políticas públicas voltadas para a dinamização do mercado, da economia, pois hoje todas as políticas são apoiadas na lógica do mercado e no capital financeiro, com a lógica do fortalecimento do consumo (informação verbal).

Talvez as respostas obtidas e os referenciais trazidos falem por si próprios sobre as fragilidades existentes no PMCMV. Sabe-se que existe um plano de ação que se tornou utópico por conta do impasse encontrado frente à hegemonia neoliberal que influencia em todos os âmbitos o Brasil; torna-se impossível efetivar uma política em meio a tantas dificuldades encontradas no meio do caminho, sejam elas por falta de recursos, por má gestão ou má operacionalização, porém todo processo de planejamento se organiza por meio da reflexão, decisão, ação e retomada da reflexão (FERREIRA, 1965 apud BAPTISTA, 2013).

Sobre o Projeto Ético Político, as entrevistadas foram interrogadas sobre o desenvolvimento do trabalho social:

**CTC:** [...] *porque condições havia, mas talvez faltou suporte para equipe na hora do vamos ver. [...], talvez tenha faltado suporte efetivo. Na minha relação coordenação – técnica eu consegui cumprir, mas lá dentro do território, na prática, elas tinham mais dificuldades, olhando de fora. [...] Mas eu não sei te dizer se é uma cobrança que a gente tem que fazer do profissional, mas eu acho que se elas trabalhassem em rede seria muito melhor.*

**TSC:** *Acho que de alguma forma em alguns aspectos acho que sim, a gente acaba aprendendo a ter o nosso gingado e indo fazendo valer isso, em outras situações. Eu acho que*

---

<sup>6</sup> Seminário Internacional Trabalho Social em Habitação: Desafios do Direito à Cidade, realizado pela CEDEPE/PUC-SP e Unifesp campus Baixada Santista, com apoio da Capes e Ministério das Cidades nos dias 15 a 17 de março de 2016

*tratando de [...] a gente acabava ficando um pouco limitado. Eu sempre procurei trabalhar fazendo valer o meu trabalho, os princípios propostos no código de ética, tudo no meu gingado, no comprometimento com cada um, fazendo essa diferença, mas eu tenho essa crítica enquanto somos limitadas tendo nossa autonomia fragilizada, a minha liberdade como profissional, porque aí você tem os princípios da empresa, o trabalho que é posto e colocado, não sendo democrático, então na prática você vai no atendimento com cada um e vai tentando fazer a diferença.*

Ao explorar a fala das entrevistadas sobre o Projeto Ético Político do Serviço Social, obtiveram-se duas percepções, uma vinculada às condições de trabalho proporcionadas ao profissional e outra sobre os desafios para a projeção desse programa, que foi construído pela profissão nos anos de 1980.

Na primeira intervenção pode-se observar que a fala da profissional não mostrou clareza sobre qual é o real significado do Projeto Ético Político do Serviço Social, ou seja, para ela a consolidação desse projeto está muito mais vinculada às condições de trabalho do que a uma atuação pertinente para aquilo que é proposto.

Tatiana Dahmer, sobre o tema, indica que, mesmo havendo cada vez mais assistentes sociais operacionalizando políticas públicas, existe uma grande queixa em relação às normativas e regulamentações, pois elas engessam e impedem o cumprimento do Projeto Ético Político, ou seja, não se consegue compatibilizar as duas coisas (Informação verbal).<sup>7</sup>

Já a segunda profissional contribui com os desafios para o cumprimento do Projeto Ético Político no trabalho cotidiano pois, em meio de tantas pressões, muitas vezes se torna messiânica a sua consolidação.

Netto, em sua reflexão sobre a construção do Projeto Ético Político do Serviço Social (1999, p.3), informa que projetos societários que “respondem aos interesses das classes trabalhadoras e subalternas sempre dispõem de condições menos favoráveis para enfrentar que os projetos das classes proprietárias e politicamente dominantes”, ou seja,

---

<sup>7</sup> Seminário Internacional Trabalho Social em Habitação: Desafios do Direito à Cidade, realizado pela CEDEPE/PUC-SP e Unifesp campus Baixada Santista, com apoio da Capes e Ministério das Cidades nos dias 15 a 17 de março de 2016

é preciso entender o papel político dessa classe trabalhadora, e reconhecer-se como participante dessa classe.

Esse projeto societário refletiu-se na consolidação do Projeto Ético Político da Profissão, pois

apresentam a auto imagem de uma profissão, elegem os valores que legitima socialmente, delimitam e priorizam seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos, práticos e institucionais) para o exercício, prescrevem norma para comportamento dos profissionais e estabelecem as bases das suas relações com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais privadas e públicas (inclusive Estado, o que cabe o reconhecimento jurídico dos estatutos profissionais.) (NETTO, 1999, p.4).

Nesse sentido o Projeto Ético Político do Serviço Social defende o pluralismo profissional, pois aceita as diferenças de pensamentos teóricos e ideológicos. Entretanto, é hegemônico na sua totalidade pois reconhece que a profissão está inserida em um mundo marcado por um processo histórico, subalternidade ocasionada pela luta de classes, que gera as fortes expressões da Questão Social. A sua consolidação se manifestará a longo prazo e exige de cada profissional, reflexão, sistematização da teoria com a prática e o cuidado para não deixar se perder aquilo que a profissão conquistou ao longo da sua história (NETTO, 1999).

Portanto a fala da segunda profissional mostra os desafios frente a esse cotidiano ainda excludente e totalmente desigual no acesso a direitos e que a luta deve permanecer mesmo com todo o cenário de opressão que caracteriza os dias atuais. Finaliza-se essa análise com uma fala de Behring e Boschetti (2009, p.194) sobre qual é o Estado em que o Serviço Social acredita e busca todos os dias consolidar apesar dos pesares. “ [...] ainda estamos longe desse Estado democrático de direitos e políticas sociais a eles correspondentes. Chegar a ele seria uma grande conquista! E os assistentes sociais têm que ser partícipes dessa luta árdua. Mas o nosso projeto ético-político profissional não se contenta com o modelo capitalista do Estado de direitos. ”

As entrevistadas foram indagadas sobre a sua percepção sobre como o sistema neoliberal afeta o cotidiano e o desenvolvimento do trabalho social junto aos moradores do Residencial Esmeralda e profissionais envolvidos:

**CTS:** *A gente está descaracterizando, se fala constantemente de geração de renda, vemos o cidadão apenas com geração de renda. Trabalho e geração de renda é o principal eixo*

que as Assistente Sociais encaminham. Acabamos deixando de lado a questão do indivíduo, autonomia, de desenvolver as potencialidades dele como pessoa, não permiti ele se descobrir naquilo que gosta, pois eu entendo quando ele fizer aquilo que gosta ele terá sucesso e fará bem feito e investirá naquilo. Porque dentro dessa perspectiva neoliberal, a gente fala assim: não é alfabetizado vai fazer artesanato. Mais o menos, é porteiro, faxineiro e copeiro, oh tem nível superior, precisamos arranjar emprego na empresa tal, mas as vezes ele queria ser empreendedor. Por outro lado, o neoliberalismo, permite, ah estou desempregado, mas posso prestar serviço x, as políticas públicas ampliaram bastante, programas educacionais, prestadores de serviço, ampliação da descentralização de serviços, a terceirização. Existindo o lado ruim e o lado bom, sendo que o profissional precisa ter muita consistência técnica para ele entender isso e não apagar o indivíduo, porque você acaba sendo feito.

**TSC:** No sistema em que estamos hoje, por mais que a gente avance nas questões de direitos elas ainda não conseguem enxergar a habitação enquanto direito e geralmente elas já vêm com essa perspectiva do eu ganhei e é uma coisa que até durante o processo acaba sendo trabalhado [...] O direito à habitação acaba não atendendo ao direito, mas a um mercado. Que nem as demandas vindas, eram sempre de infraestrutura, isso mostra que é uma mercantilização, mas é desqualificada, porque sabemos que na prática um valor do apartamento para aquela construtora sai no mesmo valor de um apartamento construído no Morumbi vamos supor e ai todos os matérias são de péssima qualidade, é a estrutura mesmo, a forma que é construída, as formas arquitetônicas, elas não são pensadas para a população de baixa renda, são feitas de qualquer forma, não é pensada para uma família de baixa renda que muitas vezes é muito grande e sempre atende à lógica do mercado. E em relação a individualismo que o neoliberalismo propõe é possível enxergar a lógica de condomínio sendo que não é uma cultura que é para população de baixa renda, eu acho que as pessoas não estão preparadas e elas não estão enxergam a lógica de viver em condomínio como um modo de viver no coletivo. Então todos os problemas, elas atribuem aos outros e não se responsabilizam como um todo, isso mostra que as pessoas não estão preparadas para isso. Então eles acabam tendo uma visão muito individualista, até a participação muito baixa por conta disso, mas mostra que é uma coisa já imposta pelo próprio sistema, mas que já está se tornando cultural. Se tornando uma contradição do próprio sistema neoliberal, que traz essa concepção de condomínio de viver no coletivo e ao mesmo tempo é imposto e estimula as

peças a serem individualistas, ou seja, a pessoa que era de baixa renda que vem das periferias elas não estão preparadas para viver no coletivo, sendo que a própria mídia, sistema propõe viver no individual e depois quer ver viva em um condomínio no coletivo, aí mostra a alienação do sujeito em não se reconhecer.

Como se sabe, as políticas sociais no Brasil acabam sofrendo influência do neoliberalismo em sua consolidação, mesmo que no plano inicial e ideal tenha-se o intuito de um Estado Democrático.

O Serviço Social tem sido uma das profissões inseridas nessa realidade e, por conta de toda a sua formação, o assistente social deve aprender a fazer uma leitura sobre as consequências de seu trabalho, em um país que tem as suas políticas sociais norteadas por esse sistema que, em todas as ações, apenas tem a intenção de fortalecer a economia e proporcionar privilégios para a classe dominante que, conseqüentemente é dona dessa mesma economia que se busca fortalecer.

Sendo assim, na fala da CTC, pode-se perceber uma forte contradição sobre o que representa o neoliberalismo no cotidiano, pois o seu foco é o dinheiro e os meios de produzi-lo, sendo assim, quanto mais se produzir e menos se gastar, mais lucrativo para os donos. Portanto nesse processo, precarizar, terceirizar, distanciar o trabalhador daquilo que produz, fragilizar as relações e incentivar a desresponsabilização do Estado se torna algo natural para alcançar aquilo que o sistema objetiva.

Para se pontuar a forma como o Estado neoliberal se comporta frente à Questão Social e suas expressões, Montaño (2012, p. 276) afirma:

No atual contexto de crise capitalista (ver Mandel, 1980 e Mészáros, 2009), a programática neoliberal (cf. Hayek in Montaño, 2002, p. 81-82) supõe a manutenção de um mínimo acionar estatal na área social (cf. Hayek in Montaño, 2002, p.81): focalizado e precário, com programas de combate à fome e à miséria, financiados em parte por doações da “ sociedade civil” e com retiros das classes trabalhadoras (renda obtidas a partir do arrocho salarial, das reformas previdenciárias, da “flexibilização” das leis trabalhistas etc.). Neste quadro, o pensamento neoliberal concebe o pauperismo mais uma vez como um problema individual-pessoal e, portanto, “devolve” à filantropia (individual ou organizacional) a responsabilidade pela intervenção social: surge o debate do terceiro setor (cf. Montaño, 2002), a filantropia empresarial (ou “responsabilidade social”), a do voluntariado. A autoajuda, a solidariedade local, o benefício, a filantropia substituem o direito constitucional do cidadão de resposta estatal (tal como no keynesianismo).

A dualidade de pensamento mostra que muitas vezes a atuação profissional há sucumbido e que se tem dificuldades em sobreviver frente às pressões; com isso mostra-  
*Caderno Humanidades em Perspectivas - II Simpósio de Pesquisa Social e  
II Encontro de Pesquisadores em Serviço Social - Edição Especial Outubro/2019* 25

se a necessidade do fortalecimento da classe trabalhadora e que a atuação profissional não acontece de uma forma isolada, pois, como diz a professora Raquel Raichelis, o trabalho do assistente social não é isolado, pois ele faz parte da divisão sociotécnica do trabalho, ou seja, é coletivo e a partir desse reconhecimento é que se poderá avançar na luta como um todo (Informação verbal).<sup>8</sup>

Já na fala da segunda profissional pode-se perceber a clareza que ela tem frente às consequências desse sistema no cotidiano dos moradores, e na sua própria atuação profissional.

Contrariando as forças que aceitam e/ou reforçam as investidas do capital especulativo, os assistentes sociais ousam permanecer na contracorrente e sustentam a defesa e reafirmação de direitos e políticas sociais que, inseridos em um projeto societário mais amplo, são capazes de cimentar as condições econômicas, sociais e políticas que contribuem para construir as vias da igualdade, num processo que não se esgota na garantia da cidadania burguesa (BEHRING; BOSCHETTI, 2009, p. 195-196).

A pergunta seguinte estava relacionada com o direito à moradia digna, se ele foi garantido no Residencial Esmeralda. As entrevistadas responderam:

**CTC:** *Eu acho que a moradia digna sim. Mas tinha um espaço que ele tinha água, luz, esgoto, tinha autonomia para escolher uma tevê a cabo, em comprar um wi-fi. Moradia sim, mas eu não estou falando do social, da cidadania. Moradia casa eu acredito que sim. O digno no total, ser aceito no espaço, ter orgulho de morar ali e ele se sentir parte disso, eu acredito que não aconteceu de maneira nenhuma, eles não se sentiram pertencentes, não se sentiam responsáveis por aquele espaço, uma concepção que o outro ainda era melhor, sendo que a gente se adapta ao lugar ou não, e cada lugar tem sua especificidade. A questão de cidadania não facilitado, não foi providenciado e não foi acompanhado.*

**CTH:** *Eu acho que não 100%. Eu acho que alguns moradores, alguns mesmo. Hoje de 256 moradores, hoje temos 180 que nunca pagou nenhuma prestação e já estão há um ano lá, nunca pagaram nenhuma prestação, nenhuma luz, nenhuma água, eles estão irregulares, tão irregular como eles estavam antes. Sendo reflexo da ausência do pré-ocupação e a falta de planejamento muito certo. Então essa galera que está lá, está irregular e isso não é moradia*

---

<sup>8</sup> Seminário Internacional Trabalho Social em Habitação: Desafios do Direito à Cidade, realizado pela CEDEPE/PUC-SP e Unifesp campus Baixada Santista, com apoio da Capes e Ministério das Cidades nos dias 15 a 17 de março de 2016

digna. Eles não estão digno lá. A rede foi toda articulada, ninguém ficou sem vaga na escola, ninguém ficou sem transporte, ninguém ficou sem UBS, a rede está funcionando legal.

**TSC:** *Pensando na casa sim, mas sabemos que é a ampliação e envolve outras coisas também. Fora esse trabalho de acompanhamento não ter tido, mas não só isso, fora as outras questões que deveriam ser muito bem trabalhadas desde do início e pensando que moradia digna é um conjunto de direitos, é a moradia, o transporte, a educação, os serviços públicos e privados, mesmo que em Poá as pessoas estejam mais próximas de tudo, mas mesmo assim eu acredito que ainda não foi garantido e apesar de estarem em um bairro pequeno tem algumas coisas, mas nem tudo foi garantido. Porque quando não se garante a sustentabilidade deles se manterem alia, porque muitas vezes eles se deparam com essa questão do desemprego, e muitas vezes o lugar que eles vieram não pagando água nem luz e vivia com qualquer coisa e aí quando começa a morar nesse espaço, nessa coisa de viver junto, muitas das vezes as pessoas nem mudam pela necessidade financeira de manter as coisas, mas porque não conseguem viver no coletivo, envolvendo essas questões.*

Como já se disse, são três profissionais com concepções diferentes sobre o significado do que é moradia digna, entretanto em meio às particularidades de cada uma, todas concordam que não houve a efetivação do direito à moradia digna, ainda que apresentem motivos diferentes para chegarem a essa conclusão.

A CTC aponta a ausência do sentimento de pertencimento àquele espaço como algo que impediu a concretização do direito,

Um trabalho social com famílias deve também considerar que estas se encontram situadas em determinado tempo e espaço. É exatamente sobre esse espaço que é, simultaneamente, objetivo (espaço geográfico) subjetivo (significado que lhe é atribuído) que vamos tecer breves considerações. O território é antes de tudo um espaço de vida, onde se desenvolvem as práticas cotidianas dos sujeitos. No caso das metodologias de trabalho social com famílias o território é exatamente o espaço onde vivem essas famílias. É um espaço de inter-relações sociais, portanto, de disputas, contradições e conflitos. É um espaço de valores que são projetados e percebidos e que constituem p espaço vivido, cujo significado é atribuído pelos sujeitos que lá estão. Portanto, o cotidiano é um elemento intrínseco de construção e reconstrução do território (WANDERLEY, M.B. in Arregui, C.C.; Blanes, D.N. 2008, p.15-16).

A questão do pertencimento está fortemente ligada à identificação desses moradores com o novo local de moradia, ou seja, se o novo território no qual ele está inserido responde às suas necessidades como ser social, em sua totalidade.

Já CTH, vincula a não consolidação da moradia digna à transferência de responsabilidade para os moradores, ou seja, acredita que as condições postas são de total responsabilidade dos moradores. Sabe-se, entretanto, que as demandas construtivas são resultado de uma construção que utilizou os recursos de forma mínima. Ademais, a entrevistada atribui culpa os moradores por seus históricos de moradia, sendo que isso é reflexo de um trabalho social mal executado; se essas famílias são inadimplentes é porque os moradores não tiveram contato com as suas novas responsabilidades. Essas são tarefas que cabem à prefeitura como responsabilidade, pois o funcionamento da rede faz a moradia digna ser uma realidade. A fala dessa profissional é contraditória e assume uma perspectiva que culpa os moradores por não conseguir fazer com que suas novas casas sejam dignas.

Para finalizar a análise dessa questão, a fala da TSC mostra que o direito à moradia digna é muito mais complexo do que se imagina, pois abrange muitos fatores, sejam eles concretos ou abstratos.

Nessa perspectiva, mesmo que a Prefeitura afirme que há uma estrutura para essas famílias, pode-se dizer que, na situação atual, todo e qualquer espaço que receba um empreendimento, torna-se precário, pois a demanda de usuários aumenta e não se investe em outros serviços naquele território. Se for realizada uma pesquisa com foco sobre o impacto do empreendimento no território, uma hipótese a ser comprovada é a superlotação dos serviços já existentes, pois não houve a ampliação dos mesmos.

A precariedade dos territórios de implantação dos projetos se expressa nos serviços e transportes escassos e precários, na ausência do poder público das diversas políticas nesses novos territórios que foram criados pelo poder público. [...]. Os serviços de saúde, educação, assistência social, cultura, esporte, transporte não têm previsão de implantação ou ampliação, e os existentes ficam sobrecarregados com as novas demandas. Que cidades estão se criando? (PAZ, 2015, p. 13)

Portanto, seja a falta de pertencimento ao território, a forte transferência de responsabilidades ou a precária realidade, todos interferem na efetivação do direito à moradia digna. Nesse processo, na busca de resposta para a problemática apresentada por esse trabalho, foi possível perceber que fazer um estudo desse tipo, requer muita responsabilidade e sensibilidade frente às contribuições dos entrevistados.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A pesquisa empírica permitiu a retomada de reflexão frente às transformações históricas que a Política de Habitação sofreu ao longo dos últimos 70 anos; olhar e compreender o que está sendo vivenciado é fruto de uma luta histórica, o que tornou a análise muito mais complexa do que se imaginava.

Sim, a Política de Habitação e tantas outras políticas sociais são consequência de um movimento de luta que aconteceu junto à consolidação da Constituição Federal de 1988. Entretanto, como já se expressou inúmeras vezes ao longo desse trabalho, houve sim conquistas por meio da luta, porém a luta deve ser mantida diante a consolidação de um sistema totalmente contrarreforma, como é o neoliberalismo, um sistema que já ultrapassou a lógica econômica e tem influenciado as relações sociais como um todo, como Behring e Boschetti (2009) discutem.

As falas das profissionais entrevistadas mostram leituras muito heterogêneas diante do que foi a realidade do trabalho social no Residencial Esmeralda. Houve uma profissional que em alguns momentos foi contraditória no expor das suas ideias, pois mesmo conseguindo enxergar as fragilidades existentes no Residencial Esmeralda, durante a coleta de dados, a forma como ela se expressa, mostra um distanciamento por meio da transferência de responsabilidades para os moradores e para a Secretaria de Habitação. Sua visão foi que, independentemente de qualquer coisa, o trabalho social aconteceu, pois, a empresa contratada fez a parte que lhe cabia como responsabilidade, ir e aplicar aquilo que o contrato previa. Trata-se de uma prática sem reflexão e institucional.

A outra assistente social expõe seu ponto de vista em relação aos entraves existentes no Residencial de uma forma conservadora, pois em vários momentos transfere a responsabilidade ao Estado e ainda culpa os moradores por não serem participativos. Não reconhece que as sequências de erros cometidos no trabalho social foi por conta da ausência de planejamento da Secretaria de Habitação e pela frágil relação entre a empresa Contrata, a Caixa e Habitação, pois em muitas das vezes a atuação da Secretaria de Habitação estava vinculada aos interesses políticos partidários do município de Poá, em uma luta constante mais por mostrar os erros da gestão anterior, do que por superar os entraves gerados e executar um trabalho social que proovesse resultados positivos.

Com isso, a partir das professoras Tatiana Dahmer e Raquel Raichelis<sup>9</sup> foi possível obter a seguinte síntese: a fragilização do trabalho do Assistente Social é consequência da insuficiente formação acadêmica que os futuros profissionais estão tendo; uma formação massificada e que não consegue romper com a politização, o que desqualifica a atuação profissional quando eles ocupam esses espaços de trabalho (Informação verbal).

Já a última entrevistada faz uma reflexão sobre a totalidade, reconhece que houve muitos entraves para a efetivação do trabalho social, traz como pauta uma leitura que ultrapassa os muros do empreendimento, —o contrato da empresa contratada com a Secretaria de Habitação de Poá—, e vai para o real impasse existente: como efetivar o direito à moradia em uma conjuntura que fragmenta e debilita as demandas sociais.

Diante de tudo o que foi exposto, seja com leituras institucionalizadas ou com críticas sobre o trabalho social, seja no Residencial Esmeralda ou no âmbito nacional, foi possível perceber que houve entraves para a efetivação do trabalho social e que foram sucessões de erros as que impediram a sua consolidação. Desde o início se previu que esses entraves estariam ligados a uma dimensão muito mais complexa para se contentar com a não participação como única resposta.

Sendo assim, esses profissionais devem reconhecer e superar a lógica neoliberal que foi implantada no seu cotidiano profissional, já que muitas das falas expostas pelas duas primeiras profissionais são consequência da fragilização do trabalho. Afirma-se isso não só pensando nas condições concretas do ofício, pois ele se torna precário quando a profissional não se reconhece mais naquilo que está realizando e acaba perdendo de vista o Projeto Ético Político da profissão e assume uma atuação totalmente distante daquilo que o Código de Ética vigente propõe (CFESS; BARROCO; TERRA; 2012).

Mesmo que não tenha sido alcançado o número estimado de moradores para a realização da pesquisa empírica, pois muitos não queriam expor seu ponto de vista frente às dificuldades existentes no Residencial Esmeralda. Os que cederam foram suficientes para perceber o quanto o sistema neoliberal é cruel com as pessoas, pois, concomitantemente as falas reconhecem os entraves existentes, mas se contentam com a realidade posta, aceitam de forma passional aquilo que os de fora dizem sobre o seu local

---

<sup>9</sup> Seminário Internacional Trabalho Social em Habitação: Desafios do Direito à Cidade, realizado pela CEDEPE/PUC-SP e Unifesp campus Baixada Santista, com apoio da Capes e Ministério das Cidades nos dias 15 a 17 de março de 2016

de moradia; mais um empreendimento que não deu certo e se distanciou daquilo que seu projeto inicial pressupunha realizar.

Culpá-los por não quererem participar, foi a saída encontrada para responder às perguntas imediatas, por não se contentarem com o que tem sido “dado” e tantas outras formas que inferiorizar esses seres humanos e sociais.

As falas dos moradores se destacam pela semelhança nas respostas, pois sabe-se que elas são resultantes desse sistema neoliberal que aliena, que massifica, que materializa as relações e principalmente individualiza as vivências, afasta as pessoas umas das outras, não as deixa se reconhecer como seres humanos que possuem as mesmas necessidades.

Sendo assim, conclui-se que o trabalho social no Residencial Esmeralda poderia ter ultrapassado os limites dos cursos educacionais, ter levado esses moradores a um patamar em que pudessem reconhecer-se como pertencentes e responsáveis por aquele lugar que faz parte dos seus direitos como cidadãos.

Esse trabalho também traz a contribuição do ponto de vista das estudantes de Serviço Social que realizaram seus estágios durante o período da execução do trabalho social no empreendimento, acompanhando de forma direta o cotidiano das famílias envolvidas. Além disso, em breve, elas serão profissionais que farão a gestão e execução de políticas sociais.

Percebe-se na fala das estudantes uma facilidade em estabelecer relação entre a teoria e a prática, já que consideram a ausência de planejamento um entrave para a consolidação do Trabalho Social (BAPTISTA, 2013). Aprende-se em sala de aula sobre o processo contraditório que é a realidade social, ou seja, a existência de políticas sociais que supririam todas as necessidades existentes, romperiam com a perspectiva do favor, reconheceriam os seres humanos com cidadãos de direito. Entretanto, quando se aplicam, tornam-se inviáveis, pois não há como inserir uma política social em uma conjuntura que prioriza o capital, que estimula o individualismo e fragiliza as relações. Nesse sentido, as estudantes conseguem trazer essa discussão para a pesquisa, levando a refletir sobre essa cruel realidade.

Por fim, pode-se afirmar que o trabalho social é o caminho para a consolidação do direito à moradia, entretanto, superar os entraves deixados pelo sistema neoliberal, torna-se o grande desafio.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARROCO, Maria Lucia Silva. **Ética e serviço social: Fundamentos ontológicos**. 8.Ed. São Paulo: Cortez, 2010.

BAPTISTA, M.V. **Planejamento social: intencionalidade e instrumentação**. São Paulo: Veras Editora, 2013.

BATISTA, Paulo Nogueira. **O consenso de Washington: As visões neoliberais dos problemas latino-americanos**. Universidade de São Paulo. São Paulo, 1994. Disponível em < [http://www.usp.br/fau/cursos/graduacao/arq\\_urbanismo/disciplinas/aupo270/4dossie/nogueira94/nog94-cons-washn.pdf](http://www.usp.br/fau/cursos/graduacao/arq_urbanismo/disciplinas/aupo270/4dossie/nogueira94/nog94-cons-washn.pdf)> Acesso em 13 mar. 2016

BEHRING, Elaine Rosseti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social: Fundamentos e História**. 9. Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

CFESS; BARROCO; TERRA. **Código de ética do/a assistente social comentado**. São Paulo, Cortez, 2012.

IEE PUC SP – Instituto de Estudo Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. **Metodologia do trabalho social**. São Paulo, 2008.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório publicações e trabalhos científicos**. 7.ed. São Paulo: Editora Atlas, 2015.

MICHAELIS, Dicionário Online. Disponível em: < <http://michaelis.uol.com.br/>> Acesso em: 30 abr. 2016.

MONTAÑO, Carlos. **Pobreza, “questão social” e seu enfrentamento**. Serviço Social e Sociedade, São Paulo, nº110, 2012.

NETTO, José Paulo. **A construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social. Serviço social e saúde: Formação e Trabalho Profissional**. Brasília, CFESS/ABEPSS/ CEAD/ UnB, 1999.

PAZ, Rosangela Dias Oliveira da. **Avaliação do trabalho social e dos impactos na vida das Famílias no Programa Minha Casa Minha Vida, no Município de Osasco/SP**. São Paulo, 2015. 14 p. Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social e Coordenadoria de Estudo e Desenvolvimento de Projetos Especiais. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

PAZ, Rosangela Dias Oliveira da; TABOADA, Kleyd Junqueira. **Trajetória do Trabalho Social em Habitação. In: Trabalho social em programas e projetos de habitação de interesse social**. Brasília: Ministério das Cidades. Curso a Distância, 2010 p. 45 – 52. Disponível em: , [http://cidades.nute.ufsc.br/downloads/MCidades\\_bookweb.pdf](http://cidades.nute.ufsc.br/downloads/MCidades_bookweb.pdf)> Acesso em: 10 nov. 2015.

SANTOS, C.M; BACKX, S; GUERRA, Y. **A Dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. Juiz de Fora: Editora UFJF, 2012

*A atuação do/a assistente social na efetivação do trabalho técnico social no  
Residência Esmeralda em PoÁ/SP no ano de 2015*

WANDERLEY, M. B.; PAZ, R. D. O.; ARREGUI, C. C. Políticas Públicas e trabalho social: polêmicas em debate. In ARREGUI, C. C.; BLANES, D. N. (ORG.) **Metodologias do trabalho Social**. São Paulo: IEE/PUC-SP, 2008, 11-17.