



III CONGRESSO ESTADUAL DE ASSISTENTES SOCIAIS
Rio de Janeiro - RJ - Brasil

A PRÁTICA DE VISITAS DOMICILIARES COMO ESTRATÉGIA PARA ATENDIMENTO DE DEMANDAS: POSSIBILIDADES E LIMITES DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

ALINE CAPPARELLI

A PRÁTICA DE VISITAS DOMICILIARES COMO ESTRATÉGIA PARA ATENDIMENTO DE DEMANDAS: POSSIBILIDADES E LIMITES DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Palavras-chave: visitas domiciliares; assistência social; prática profissional.

Keywords: home visits; social assistance; professional practice.

I – INTRODUÇÃO

Este relato tem por objetivo apresentar as experiências da prática de visitas domiciliares desenvolvida por equipe técnica multidisciplinar exclusiva da Secretaria Municipal de Assistência Social de Niterói (SASDH). A implantação de tal prática se deu a partir da constatação de que a maioria das demandas externas que chegavam à secretaria requeriam um atendimento rápido não só pelos prazos estabelecidos pelos órgãos do judiciário, mas também e principalmente pelas gravidade das demandas explícitas de possível violação e vulnerabilidades. Decidiu-se estruturar uma equipe multidisciplinar para atender exclusivamente as solicitações de visitas domiciliares quando o caso ainda não era acompanhado por qualquer equipamento da rede socioassistencial do município. Esperamos que o relato aponte para o debate de novas possibilidades do uso deste instrumento para os profissionais do serviço social.

II – DESENVOLVIMENTO

O município de Niterói integra a Região Metropolitana do Estado do Rio de Janeiro e de acordo com as informações do Censo/2010 do IBGE, Niterói tem uma população estimada em 487.327 habitantes, possui uma área de 133.9 km², sendo a quinta cidade mais populosa do Estado e a de maior Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), com 0,83%. Em Niterói, o Sistema Único de Assistência Social foi aprovado como lei local em janeiro de 2017, sob o número 3263/2017 e está organizada em consonância com as legislações federais, Lei nº 8.742/1993- Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e a Lei nº12.435/2011 Lei do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). O município possui 10 CRAS, 02CREAS, 01Centro Pop e 05 serviços de acolhimento. Assim como em outros municípios a relação da Assistência Social com o Sistema de Garantia de Direitos, especialmente com os órgãos do judiciário tem sido conflituosas sob diversos aspectos. Considerando a possível distorção de destinação de demandas aliadas a equipes cada vez em menor número nos equipamentos CRAS e CREAS, não são suficientes para atendimento da grande demanda é que a equipe exclusiva de Visita Domiciliar foi proposta. Foi realizado um levantamento dessas demandas e identificou-se que nos anos de 2016 e

2017, foram expedidos para os referidos equipamentos da Assistência Social de Niterói 476 ofícios do sistema judiciário. Foram enviadas também 124 reiteraões por não cumprimento dos prazos de respostas estipulados em ofícios. Das solicitaões de novos casos feitas aos equipamentos, 93% demandam visita domiciliar. É importante assinalar que a visita domiciliar enquanto instrumento profissional é aqui entendida nos termos colocados por Ribeiro (2010), como: “...Uma das ferramentas para construir a concepção do social e das paisagens desenhadas de modo coletivo”. Contudo, estamos atentas em relação aos perigos que podem incidir sobre a prática acrítica das visitas. A mesma autora sinaliza:

Assim, na tentativa de delinear um mapa de atuação e de atendimento profissional frente às diferentes realidades encontradas pelo profissional de Serviço Social e com a preocupação de incluir cada vez mais a população nos programas sociais frutos da conquista dos direitos sociais, resvalamos na fragilização do próprio atendimento (RIBEIRO, 2010, p. 211).

Tal fragilização a que se refere Ribeiro (2010) diz respeito a usar a visita como um instrumento de poder, ou seja, tornar a prática profissional punitiva, “permeada por dogmas morais instituídos socialmente”. A aplicação do instrumento técnico operativo não se encerra apenas na objetividade das respostas destinadas ao Judiciário, este identificado como o maior demandante, muito pelo contrário, convoca os profissionais depreenderem a realidade cotidiana dos usuários atendidos e suas relações sociais a fim de através da sua intervenção lhe atribuir outros significados quando assim se fizer necessário. Nesse sentido, a escritura desse relato constitui-se como importante exercício de reflexão sobre nosso fazer cotidiano, buscando desenvolver um olhar crítico que visa à emancipação da prática profissional. A narrativa que produzimos a seguir, trata da experiência das visitas realizadas, considerando três dimensões: a organização, o território e seus atores e a intersectorialidade. Dentre as demandas que são solicitadas é identificado a realização da visita domiciliar para compreensão da realidade daquele usuário, não existe uma distinção de classe social, portanto as visitas domiciliares são realizadas tanto em áreas nobres como em bairros da zona norte ou em diversas favelas do município, na apreensão de quem a Assistência Social será prestada de quem dela necessitar de acordo com que preconiza (art.203) da CF88. Entretanto, para nós profissionais adentrarmos em favelas taxadas de violentas, nos cercamos de alguns cuidados, para que não exponha nossa segurança enquanto trabalhador e nem do usuário enquanto morador daquela localidade. Em alguns casos onde ficou inviável irmos até a residência desse usuário por alguma questão que envolva segurança ou por algum outro motivo, articulamos com outras instituições ou outros atores que estejam envolvidos e realizamos a entrevista em espaço diversos no território mais próximo, porém, garantindo o sigilo profissional. Pensar em

território na perspectiva da Política Pública da Assistência Social é acerca-se dos componentes que levam os diferentes grupos sociais a situações de vulnerabilidade e risco social. De acordo com o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à fome:

O território representa muito mais que espaço geográfico. Assim, o Município pode ser considerado um território, mas com múltiplos espaços intraurbanos que expressam diferentes arranjos e configurações socioterritoriais. Os territórios são espaços de vida, de relações, de trocas, de construção e desconstrução de vínculos cotidianos, de disputas, contradições e conflitos, de expectativas e de sonhos, que revelam os significados atribuídos pelos diferentes sujeitos. (MDS, 2008, p.54).

Destarte pode se entender que a concepção de território é estratégico a medida que após análise o mesmo apresente possibilidades, conseqüentemente, potencialidades no que se refere a proteção social. Contudo, outro ponto a se considerar na realização das visitas são os estigmas acarretados pelo território em si ocasionando assim uma culpabilização das famílias, quando não dos próprios usuários. A escuta qualificada no decorrer da entrevista permite um parecer que aponte para uma direção diferenciada daquelas cristalizadas pelo o que está posto. Quanto ao acesso a esses usuários e até mesmo estudo de casos mais complexos, para que possamos atendê-lo na sua totalidade, a equipe mantém um diálogo com outras políticas sociais Saúde, Educação, habitação, Meio Ambiente dentre outras através de seus equipamentos e seus agentes. Na compreensão que temos competências diferentes, mas o usuário é o mesmo. Quanto aos profissionais, também é de grande importância essa intersetorialidade para que tenham conhecimento de toda dinâmica que envolve um atendimento e quais são os possíveis encaminhamentos a serem dados criando fluxos.

III – RESULTADOS

O trabalho teve início em Agosto de 2018 e a organização se dá após um fluxo estabelecido que é o encaminhamento de novos processos. Cumpre esclarecer que, quase sempre, os usuários já foram atendidos pelo Setor Técnico cujo parecer é resultado deste atendimento. Ao se fazer a leitura do documento a fim de identificar a requisição solicitada constata-se, algumas vezes, que mesmo que o parecer não delibere demanda para a rede socioassistencial no âmbito do SUAS, os processos são encaminhados para a secretaria. O que remete a reflexão de que os conflitos sociais se transformam em conflitos administrativos pelo judiciário acarretando na judicialização das demandas. Dentre as visitas realizadas de agosto de 2018 a abril de 2019 temos o total de 96 visitas e dessas, 34 foram

encaminhadas para a rede e 62 foram fechadas como casos de não acompanhamento e seus possíveis desdobramentos.

IV – CONCLUSÕES

Este artigo trata de um relato de experiência profissional, compreendemos a limitação da abordagem aqui, enfatizamos que a visita domiciliar é apenas um dos instrumentos em um trabalho que demanda muitas outras propostas e respostas para as famílias atendidas na assistência social, concordando com Guerra

Se as demandas com as quais trabalhamos são totalidades saturadas de determinações (econômicas, políticas, culturais, ideológicas), então elas exigem mais do que ações imediatas e instrumentais. Elas implicam intervenções que emanem de escolhas. Mais ainda, ações que estejam conectadas a projetos profissionais aos quais subjazem referenciais teóricos e princípios ético-políticos. (GUERRA, 2002, p.59)

Seguindo a reflexão de limitação deste instrumento afirmamos também as possibilidades da escolha feita pelos profissionais em intervenções que atentam para a articulação da rede na promoção de direitos e especialmente no respeito à liberdade dos usuários que não aceitam outra intervenção que comprometam sua autonomia e a forma única de organização de cada família visitada.

V - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei nº 8.742/1993. Lei Orgânica da Assistência Social LOAS, 1993.

BRASIL. Lei nº 12.435/2011. Lei do Sistema Único de Assistência Social (SUAS),2011.

BRASIL. CapacitaSuas – Volume 1. SUAS: Configurando os Eixos de Mudança. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Instituto de Estudos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. 1ª edição. Brasília:MDS, 2008.

RIBEIRO,Cristiane Jaques. Problematizando o instrumento visita domiciliar. In: Sociedade em Debate. Pelotas, n. 16, 2010.

CRESS – Conselho Regional de Serviço Social. 7ª Região. Termo de orientação realização de visitas domiciliares quando requisitadas a assistentes sociais. 2017.

GUERRA, Y. A Instrumentalidade do Serviço Social. São Paulo: Cortez, 1995.