



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL
CURSO DE MESTRADO EM SERVIÇO SOCIAL

JORGEANE CORRÊA RIBEIRO

**RESILIÊNCIA EM ASSISTENTES SOCIAIS
QUE ATUAM NA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL- PSE
DE BELÉM DO PARÁ**

Belém, Pará/Fevereiro de 2014

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

Ribeiro, Jorgeane Corrêa

Resiliência em assistentes sociais que atuam na Proteção Social Especial – PSE de Belém do Pará / Jorgeane Corrêa Ribeiro; orientadora: Prof^a. Dr^a. Heliana Baía Evelin Soria. Belém, 2014. 149 p.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Pará, Instituto de Ciências Sociais e Aplicadas – ICSA, Centro Socioeconômico, Curso de Mestrado em Serviço Social, 2014.

1. Reliência. 2. Assistentes Sociais. 3. Proteção Social Especial – PSE. 4. Belém do Pará. I. Título.

CDD - XX. ed. XXX..XXX

JORGEANE CORRÊA RIBEIRO

**RESILIÊNCIA EM ASSISTENTES SOCIAIS
QUE ATUAM NA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL- PSE
DE BELÉM DO PARÁ**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal do Pará – PPGSS/UFPA como requisito para obtenção de título de Mestre em Serviço Social.

Orientadora:

Prof^a. Dr^a. Heliana Baía Evelin Soria.

Grupo de Estudos e Pesquisas:

Resilio – Grupo de Estudos e Pesquisas de Resiliência na Amazônia

Belém, Pará/Fevereiro 2014.

JORGEANE CORRÊA RIBEIRO

**RESILIÊNCIA EM ASSISTENTES SOCIAIS
QUE ATUAM NA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL- PSE
DE BELÉM DO PARÁ**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da
Universidade Federal do Pará como requisito para obtenção de título de
Mestre em Serviço Social.
Belém, Pará/Fevereiro 2014.

Banca Examinadora:

Prof^ª. Dra. Heliana Baía Evelin Soria (PPGSS-UFPA)

Orientadora

Prof. Dr. Reinaldo Nobre Pontes (PPGSS-UFPA)

Examinador

Prof^ª. Dra. Maria Carmelita Yazbek (PPGSS -PUC/SP)

Examinadora

*A Deus que por meio de seu filho Jesus
Cristo e do Espírito Santo são os meus
principais fatores de proteção.*

AGRADECIMENTOS

1) Fatores de Proteção Espirituais

A Deus Pai, Filho e Espírito Santo, por proporcionar-me todos os fatores de proteção descritos a seguir:

2) Fatores de Proteção Familiares

À minha família biológica, em especial à querida mamãe Jorgina Corrêa Ribeiro e a vovó/princesa Isabel Corrêa, por serem os meus maiores tesouros e por proporcionarem-me o carinho e a força que preciso.

À mana Ana Paula Rodrigues por sua companhia e amizade ao dividir a mesma casa, as comidas gostosas e as continhas em São Paulo.

Ao cunhado Hibernon Olegário Junior por auxiliar-me nos debates teóricos, construção e sistematização dos gráficos.

Às minhas famílias adotivas, em especial à família Tavares Sidrim, em especial à tia Conceição Sidrim, tio Ubiraci Sidrim e manamiga Rita Sidrim pela amizade, carinho, e cuidado nas estadias em Belém do Pará.

Ao mano Julio César Ribeiro Junior por ser exemplo de enfrentamento, superação e fortalecimento, e por auxiliar-me nos últimos momentos de digitação deste trabalho, fortalecendo-me quando já sentia-me cansada.

Fatores Protetores Institucionais

À Universidade Federal do Pará (UFPA) por mais esses dois anos de aprendizado, que com a graduação somam 07 queridos anos de vínculo institucional.

Ao Programa Luamim: peças interventivas na realidade por continuar sendo meu laboratório de pesquisa e aprendizado em grupo, em especial à coordenadora do

Programa, que também é minha querida orientadora, assistente social, Prof^a. Dr^a. Heliana Baía Evelin Soria. Obrigada por mais dois anos de construção juntas, somando com a graduação: cinco felizes anos de aprendizado! Obrigada pela paciência em orientar-me, por acreditar e incentivar a realização de meus sonhos profissionais!

À assistente social, Prof^a. Dr^a. Silvia Cristina da Costa Stockinger e Prof^a. Dr^a. Maria Cristina Gonçalves Cardoso pela contribuição e incentivo ao meu crescimento profissional.

Aos bolsistas, estagiários e voluntários que já passaram e os que permanecem no Programa Luamim/UFPA, em especial à bolsista Mayra Ramos que estabeleceu contato telefônico e presencial nos órgãos municipal e governamental, entregando ofício de solicitação de autorização para as entrevistas com as assistentes sociais, enquanto encontrava-me em estágio docência em São Paulo; e, ao assistente social Walderney Pinheiro (“Ney”) pelas importantes contribuições no Resilio e na mesa Redonda: “Diálogos de Resiliência”.

Ao mestrando Gleidson Alves Pantoja, que além de compartilhar do aprendizado em sala de aula, presenteou-me com sua amizade, cuidado e paciência em momentos bem difíceis de conflitos teóricos e pessoais.

Aos integrantes de todo o Brasil do Resilio – Grupo de Estudos e Pesquisas de Resiliência na Amazônia e PROCRIAR – Projeto Crianças e Adolescentes Resilientes, vinculados ao Programa Luamim/UFPA.

Ao Programa de Pós-graduação em Serviço Social da UFPA – PPGSS/UFPA, em nome das coordenadoras e vice-coordenadora, nestes dois anos de Mestrado: Prof^a. Dr^a. Vera Lucia Batista Gomes; Prof^a. Dr^a. Joana Valente; e, Prof^a. Dr^a. Nádia Fialho.

Aos docentes do mestrado da UFPA turma 2012 a 2014, em especial ao Prof. Dr. Reinaldo Nobre Pontes (UFPA) pelas aulas teóricas, observações na Banca de Qualificação que muito contribuíram para a construção deste trabalho de Dissertação, e por participar da Banca de Defesa.

Às psicólogas e professoras doutoras da UFPA: Milene Veloso e Hilma Khoury, que mesmo sem saberem, contribuíram muito com a existência deste trabalho.

Ao Prof. Dr. Lucinaldo Blandtt pela participação e contribuição na Banca de Qualificação, e pelo incentivo e crédito nas construções sobre resiliência.

À PUC-SP em especial à Prof^a. Dra^a. Maria Carmelita Yazbek pelo acolhimento orientação e incentivo durante os dois semestres de aula como aluna ouvinte na disciplina Tendências Teórico-Metodológicas do Serviço Social – Módulo I e II; por mediar a minha inserção no estágio docência na PUC/SP e pela participação em minha Banca de Defesa.

À Profa. Msc. Graziela Acquaviva Pavez pela aceitação e supervisão no Estágio Docência na PUC/SP; e também aos discentes do Curso de Serviço Social do Núcleo de Violência e Justiça da PUC/SP – 1º semestre de 2013, pelo ensino e aprendizado juntos.

À CAPES – Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior pelo financiamento por meio da Bolsa de Estudos.

Às 10 assistentes sociais que atuam na Proteção Social Especial – PSE de Belém do Pará que aceitaram contribuir com a pesquisa de campo e fizeram deste um importante trabalho.

À Prefeitura Municipal de Belém por meio da Fundação Papa João XXIII,

ao Governo do Estado por meio da Secretaria de Estado e Assistência Social – SEAS, e às coordenadoras dos 10 espaços institucionais da Proteção Social Especial por autorizarem a pesquisa de campo.

À Cruzada Estudantil Profissional para Cristo/Movimento Estudantil Alfa Ômega pelas estadias em viagens nos hotéis alfeomeguenses do Brasil e Cabo Verde – África; em especial agradeço à Universidade Jean Piaget de Cabo Verde – África, pela oportunidade de apresentar parte deste trabalho, em exposição oral no auditório em janeiro deste ano; à Lilian Islena e família e à Wiliam Falcão e família que hospedaram-me em Fortaleza na fase final de elaboração deste trabalho, proporcionando-me estrutura necessária para os estudos; à Adízia do Monte que contribuiu com os organogramas e slides de apresentação deste trabalho.

À IBRE – Igreja Batista Reconciliação de São Paulo, em especial ao Pr. Otávio Gumiero e irmã Nanci Gumiero, ao casal Agnaldo e Rosa Lima, ao casal Carlos e Tereza Quintal, à pastora e amiga Rosa Corrêa, ao irmão Alexandre Corrêa e, ao casal China e Rizia Monteiro pelo acolhimento, apoio e cuidado em São Paulo.

5) Fator de Proteção Amigos

Aos amigos de turma de 2012 do Mestrado em Serviço Social da UFPA, em especial à mestranda Marina Dalmácio dos Anjos, que além da sua amizade contribuiu conectando-me via skype nas aulas em Belém, quando estive acompanhando minha irmã Ana Paula, que esteve doente em São Paulo.

À Anderson Cleyton Borges Cordovil pela alegria e diversão que fizeram as aulas mais divertidas; à Marizangela Ribeiro Taveira, Domingas Monteiro de Sousa, Ana Cláudia Figueira Guedes, Laura Micheli Serrão Lima Gomes e, Maria do Socorro da Conceição Cardoso pela companhia nos almoços após as aulas.

Às amigas de graduação e de trabalho, que nestes 12 anos de convivência se

tornaram irmãs e, sempre vem apoiando-me e incentivando-me: Ligia dos Santos Sousa e Fabiana de Oliveira.

Aos muitos amigos de diversas formações profissionais e de diferentes cidades do Brasil e Cabo Verde – África que conheci por meio da Cruzada Estudantil e Profissional para Cristo e Movimento Estudantil Alfa Ômega, em especial, à Laís Finetti (SP), Mirian Bispo (SP), Marcelo Barros (Pará), Tábita Alves (RN), Jackson Meires(RN), Willian Falcão Júnior (CE), Lilia Islena (CE), Guilherme Antônio (África), Elis Sousa Vieira (África).

À manamiga Laís Fernanda Finetti pela impressão e entrega deste trabalho em mãos da Prof^a. Dr^a Maria Carmelita Yazbeck em São Paulo, enquanto encontrava-me em Belém do Pará.

À amiga Tami Rodrigues A. Campos que tornou-se minha manamiga em São Paulo, uma das melhores psicólogas com qual venho aprendendo.

À amiga Helena Batista Pereira (“Tia Helena”) pela amizade, apoio, fortalecimento e alegria em Capitão Poço – Pará e, nos telefonemas de fortalecimento durante a estadia em São Paulo.

À todos os chefes e diretores de instituições nas quais trabalhei nestes 07 anos de formação profissional, em especial à Adriano Pordeus, Vitória Vale, Telma Almeida, Viviane Prado, e, Ana Soler.

E, mais uma vez a Deus, por ter colocado em minha vida pessoas, instituições e projetos, que foram e são fatores de proteção para o meu crescimento profissional e pessoal, e que sem eles eu não teria chegado onde cheguei.

Muito obrigada! Amo a todos vocês!

Antes de explicar em que consistem essas novas descobertas e interpretações, é importante lembrar a definição de resiliência: “A capacidade humana para enfrentar, vencer e ser fortalecido ou transformado por experiências de adversidade”.

Edith Henderson Grotberg

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS.....	15
LISTA DE FIGURAS.....	17
LISTA DE QUADROS.....	18
LISTA DE GRÁFICOS.....	20
LISTA DE ORGANOGRAMAS.....	21
RESUMO.....	22
ABSTRACT.....	23
APRESENTAÇÃO.....	24
INTRODUÇÃO.....	29
CAPÍTULO 1. RESILIÊNCIA.....	42
1.1. DEFINIÇÃO E ORIGEM.....	42
1.2. RESILIÊNCIA DE MATERIAIS.....	42
1.3. RESILIÊNCIA NAS CIÊNCIAS EXATAS.....	44
1.4. RESILIÊNCIA NAS CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS.....	44
1.5. RESILIÊNCIA EM SITUAÇÕES REVERSÍVEIS E IRREVERSÍVEIS.....	50
1.6. FATORES DE RISCO E MECANISMO DE RISCO.....	52
1.7. FATORES DE PROTEÇÃO E MECANISMO DE PROTEÇÃO.....	54
1.8. OS DIREITOS HUMANOS COMO MECANISMO DE PROTEÇÃO.....	57
CAPÍTULO 2. SERVIÇO SOCIAL: DO ASSISTENCIALISMO À POLÍTICAS PÚBLICAS.....	61
2.1. SURGIMENTO.....	61
2.2. SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL.....	61
2.3. SERVIÇO SOCIAL NA AMÉRICA LATINA.....	60
2.4. MOVIMENTO DE RECONCEITUAÇÃO.....	62
2.5. PRÁXIS NO SERVIÇO SOCIAL.....	62
2.6. CRISE CONTEMPORÂNEA DO CAPITALISMO E SEUS IMPACTOS NA PROFISSÃO.....	63

2.7. RACIONALIDADE NO SERVIÇO SOCIAL.....	64
2.8. O SERVIÇO SOCIAL E AS RELAÇÕES SOCIAIS DE PRODUÇÃO CAPITALISTA.....	65
2.9. “QUESTÃO SOCIAL” E A ASSISTÊNCIA SOCIAL ENQUANTO POLÍTICAS PÚBLICAS: NOVOS DESAFIOS.....	65
2.10. A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (PNAS) 2004.....	71
2.10.1. Proteção Social Básica e Especial: centralidade na família.....	72
2.10.2. Proteção Social Básica: CRAS e PAIF.....	72
2.10.3. Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade: CREAS e Espaços de Acolhimento.....	73
2.10.4. Financiamento, co-financiamento e controle social.....	75
2.10.5. PNAS 2004 e resiliência familiar.....	75
CAPÍTULO 3. RESILIÊNCIA EM ASSISTENTES SOCIAIS QUE ATUAM NA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL – PSE DE BELÉM DO PARÁ.....	77
3.1. LÓCUS DE PESQUISA.....	77
3.2. QUESTIONÁRIO DE RESILIÊNCIA NO SERVIÇO SOCIAL.....	78
3.3. RESULTADO DA PESQUISA DE CAMPO COM 10 ASSISTENTES SOCIAIS QUE ATUAM NA PSE DE MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE DE BELÉM DO PARÁ.....	79
3.4. PERFIL DOS ASSISTENTES SOCIAIS ENTREVISTADOS.....	80
2.4.1. Assistente Social 1.....	84
3.4.2. Assistente Social 2.....	88
3.4.3. Assistente Social 3.....	92
3.4.4. Assistente Social 4.....	96
3.4.5. Assistente Social 5.....	99
3.4.6. Assistente Social 6.....	103
3.4.7. Assistente Social 7.....	106
3.4.8. Assistente Social 8.....	111
3.4.9. Assistente Social 9.....	115

3.4.10. Assistente Social 10.....	118
3.4.11. Sistematização dos resultados das 10 assistentes sociais.....	121
CONCLUSÃO:	124
BIBLIOGRAFIA DE REFERÊNCIA E DE CONSULTA	128
APÊNDICE	134
ANEXOS	141

LISTA DE ABREVIATURAS

CISNE	Centro Integrado de Serviços para Necessidades Especiais
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CRAS	Centro de Referência em Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado em Assistência Social
CSE	Centro Socioeconômico
DABEL	Distrito Administrativo de Belém
DABEN	Distrito Administrativo do Bengui
DAENT	Distrito Administrativo do Entroncamento
DAGUA	Distrito Administrativo do Guamá
DAICO	Distrito Administrativo de Icoaraci
DAMOS	Distrito Administrativo de Mosqueiro
DAOUT	Distrito Administrativo de Outeiro
DASAC	Distrito Administrativo da Sacramenta
EAPI	Espaço de Acolhimento Provisório Infantil
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
EDUFPA	Editora da UFPA
FP	Fator de Proteção
FPE	Fator de Proteção Externo
FPI	Fator de Proteção Interno
FR	Fator de Risco
FRE	Fator de Risco Externo
FRI	Fator de Risco Interno
GEPERSS	Grupo de Estudos e Pesquisas de Resiliência no Serviço Social
ICSA	Instituto de Ciências Sociais e Aplicadas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LA	Liberdade Assistida
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MP	Mecanismo de Proteção

MR	Mecanismo de Risco
PAIF	Programa de Atenção Integral à Família
PETI	Programa de Erradicação ao Trabalho Infantil
PIBIC	Programa Integrado de Bolsas de Iniciação Científica
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PPGSS	Programa de Pós- Graduação em Serviço Social
PROAD	Pró-Reitoria de Administração
PROCRIAR	Projeto Crianças e Adolescentes Resilientes
PROEX	Pró-Reitoria de Extensão
PRÓ-PAZ	Projeto Peregrinos da Paz
PSC	Prestação de Serviços à Comunidade
PSE	Proteção Social Especial
RESILIO	Grupo de Estudos e Pesquisas de Resiliência na Amazônia
SEDES	Secretaria de Desenvolvimento Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
UFPA	Universidade Federal do Pará
VDCCA	Violência Doméstica Contra Crianças e Adolescentes

LISTA DE FIGURAS

Figura 3 – Módulo de Young.....	43
Figura 4 - Máquina para pruebas de impacto: Ensayo de resiliência.....	43

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Conceitos de resiliência de materiais.....	44
Quadro 2 – Primeiros conceitos de resiliência nas ciências humanas e sociais.....	47
Quadro 3 – Conceitos contemporâneos de resiliência.....	48
Quadro 4 – Sistematização de situações de risco estudadas pelos primeiros pesquisadores de resiliência.....	53
Quadro 5 – Problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 1.....	86
Quadro 6 – Contribuição do Serviço para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 1.....	88
Quadro 7 – Problemáticas na PSE e as formas de enfrentamento, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 2.....	90
Quadro 8 – Contribuição do Serviço para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 2.....	92
Quadro 9 – Problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 3.	94
Quadro 10 – Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 3.....	96
Quadro 11 – Problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 4.	96
Quadro 12 – Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 4.....	98
Quadro 13 – Problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 5.....	99
Quadro 14 – Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 5.....	101
Quadro 15 – Problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 6.....	103
Quadro 16 – Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 6.....	104

Quadro 17 – Problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 7.....	109
Quadro 18 – Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 7.....	110
Quadro 19 – Problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 8.....	113
Quadro 20 – Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 8.....	114
Quadro 21 – Problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 9.....	116
Quadro 22 – Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 9.....	118
Quadro 23 – Problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 10.....	119
Quadro 24 – Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 10.....	121

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Distribuição de assistentes sociais por sexo.....	80
Gráfico 2 – Distribuição de assistentes sociais por idade.....	80
Gráfico 3 – Distribuição de assistentes sociais por cor.....	81
Gráfico 4 – Distribuição de assistentes sociais por naturalidade.....	81
Gráfico 5 – Distribuição de assistentes sociais por estado civil.....	82
Gráfico 6 – Distribuição de assistentes sociais município de residência.....	83
Gráfico 7 – Distribuição de assistentes sociais por bairro de residência.....	83
Gráfico 8 – Distribuição de assistentes sociais por renda.....	84

LISTA DE ORGANOGRAMAS

Organograma 1 – Assistente Social 2 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.....	87
Organograma 2 – Assistente Social 3 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.....	91
Organograma 3 – Assistente Social 3 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.....	95
Organograma 4 – Assistente Social 4 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.....	99
Organograma 5 – Assistente Social 5 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.....	102
Organograma 5 – Assistente Social 6 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.....	105
Organograma 7 – Assistente Social 7 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.....	110
Organograma 8 – Assistente Social 8 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.....	114
Organograma 9 – Assistente Social 9 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.....	117
Organograma 10 – Assistente Social 10 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.....	120

RESUMO

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. **Resiliência em assistentes sociais que atuam na Proteção Social Especial - PSE de Belém do Pará.** Dissertação de Mestrado. Belém:PPGSS-UFPA, 2014. 148 p.

O presente trabalho de Dissertação constitui-se em construção teórico-metodológica, desenvolvida por meio de pesquisa bibliográfica, questionário de resiliência no Serviço Social elaborado especialmente para esta pesquisa, entrevistas semi-estruturadas com 10 assistentes sociais que atuam na Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade de Belém do Pará, de 3 Centros de Referência Especializados e Assistência Social – CREAS e 7 Espaços de Acolhimento para crianças, adolescentes, mulheres vítimas de violência e adultos moradores de rua. O referido trabalho identificou a resiliência, enquanto processo de enfrentamento, superação e fortalecimento, presente na atuação profissional dos assistentes sociais, mostrando que esta pode ser utilizada como instrumental teórico-metodológico que tem a Garantia de Direitos como importante mecanismo de proteção para bloquear fatores de risco. Desta forma, a resiliência enquanto instrumental teórico-metodológico poderá dar suporte às teorias do Serviço Social, no que se refere à intervenção e avaliação, por meio da mediação entre mecanismos de risco e proteção, facilitando a ação-reflexão-ação.

Palavras-chave: Resiliência. Assistentes Sociais. PSE – Proteção Social Especial. Belém do Pará.

ABSTRACT

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. **Resilience in social workers who work in Special Social Protection of *Belém do Pará***. Master's Dissertation. Belém: PPGSS-UFPA, 2014. 148 p.

This work is master in theoretical and methodological construction, developed through bibliographic research, resilience questionnaire in Social Work prepared especially for this research, semi -structured interviews with 10 social workers who work in Special Social Protection of Medium and High Complexity of *Belem do Pará*, these 3 Specialized Reference Centers and Social Care and 7 spaces Care for children, adolescents, women victims of violence and homeless adults. That work has identified resilience while coping process, strengthening resilience and, in this work of professional social workers, showing that it can be used as a theoretical and methodological tool that has the Guarantee of Rights as important protective mechanism to block factors risk. Thus, resilience as a theoretical - methodological tools can support the theories of Social Work, as relates to the assessment and intervention, through the mediation between risk and protective mechanisms, facilitating the action-reflection-action. .

Keywords: Resilience. Social Workers. PSE – Special Social Protection. *Belém of Pará*.

APRESENTAÇÃO

O trabalho de dissertação ora apresentando, vem dar continuidade aos estudos e pesquisas sobre resiliência realizados no Programa Luamim: peças interventivas na realidade por meio do PROCRIAR – Projeto Crianças e Adolescentes Resilientes e do Resilio – Grupo de Estudos e Pesquisas de Resiliência na Amazônia, vinculados à Faculdade de Serviço Social do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas – ICSA da Universidade Federal do Pará – UFPA, com a coordenação da Prof^ª. Dr^ª. Heliana Baía Evelin Soria.

O Programa Luamim foi fundado em 1992 como desdobramento político do poema Luamim: um anjo urbano de Paulo Martins. Suas atividades ocorreram até 1996 em centros comunitários e associação de moradores do bairro Guamá, em Belém e em escolas estaduais do interior do Estado. Desde 1997 passou a se constituir. Inicialmente como projeto de extensão do Curso Serviço Social da UFPA, tendo como *locus* os bairros Guamá e Terra Firme, considerados os mais violentos da cidade de Belém do Pará, que juntos somam 166.315 habitantes (Anuário Estatístico de Belém, 2010). Hoje, o Programa concentra ações de ensino, pesquisa e extensão nas áreas de Educação e Cultura, registra dois grupos de estudos e pesquisas¹, credenciados no CNPq; reúne em sua equipe professores, técnico, estagiários de graduação, bolsistas de graduação e pós-graduação, alunos e profissionais voluntários.

Os estudos e pesquisas sobre resiliência começaram a ser realizados no Programa Luamim/UFPA no ano de 2004, quando, na condição de discente, bolsista de pesquisa e estagiária², participei de um seminário onde tive o primeiro contato com o tema por meio de uma das coordenadoras do evento - “I Seminário: Construindo Estratégias de Enfrentamento à Violência Doméstica Contra Crianças e Adolescentes”

¹ Além do Resilio, o Programa Luamim: peças interventivas na realidade, conta com o Paideia – Grupo Amazônico de Estudos e Pesquisas de Serviço Social. Educação e Cultura, liderado pela Prof^ª Dr^ª Silvia Cristina da Costa Stockinger.

² No período de 2003 a 2006 (últimos três anos de graduação em Serviço Social na Universidade Federal do Pará – UFPA) estive, na condição de bolsista do Programa Luamim: peças interventivas na realidade/UFPA, com a orientação da Prof^ª. Dra. Heliana Evelin Soria e Prof^ª. Dra. Silvia Cristina Stockinger realizando pesquisa e extensão, com o apoio das agências financiadoras: PROEX, PIBIC/UFPA e PIBIC/CNPq.

– ocorrido nos dias 08, 09 e 10 de dezembro de 2004, nos auditórios do Centro Integrado de Serviços para Necessidades Especiais (CISNE) e Ministério Público em Belém-PA.

Ao final do referido Seminário foram entregues aos participantes: dois livros, dentre eles: “Famílias: parceiras ou usuárias eventuais? Análise de serviços de atenção a famílias com dinâmicas de violência doméstica contra crianças e adolescentes”, organizado pelos autores: Assis, Deslandes & Silva (2004), no qual observei que os autores trazem a resiliência como “uma alternativa à ideia da inevitável reprodução da violência” (p.27).

Com o apoio e orientação da Prof^a. Dr^a. Heliana Baía Evelin Soria comecei a estudar resiliência no Programa Luamim/UFPA e, a partir de então, foram surgindo estudos, pesquisas, e artigos científicos sobre o tema da resiliência relacionados ao Serviço Social que começaram a ser apresentados e publicados em anais de eventos.

O PROCRIAR – Projeto Crianças e Adolescentes Resilientes surgiu com o meu atendimento voluntário aos moradores de rua e dependentes de substâncias psicoativas, na Av. Visconde de Sousa Franco – Doca em Belém do Pará, vinculado a integrantes de uma Igreja Evangélica. Devido o foco do Programa Luamim ser as áreas de Educação e Cultura com intervenções dirigidas aos bairros Guamá e Terra Firme propus que o projeto fosse destinado a crianças e adolescentes que já vinham sendo atendidos pelo Luamim. Deste modo, o PROCRIAR atende crianças e adolescentes em situação de direitos violados, seus familiares e comunidade acadêmica da UFPA. As ações são realizadas por meio do instrumental teórico-metodológico da resiliência, objetivando que o público-alvo enfrente, supere e se fortaleça diante de situações adversas causadas por violação de direitos, transformando as adversidades em aprendizado e desenvolvimento humano e social.

O PROCRIAR desenvolve oficinas, minicursos de resiliência com o auxílio das peças interventivas do balé, teatro e canto coral, contribuindo para a ampliação dos estudos de resiliência, através de pesquisa e extensão realizados por bolsistas, sob a orientação de docentes vinculados ao Programa Luamim/UFPA.

O interesse de outros discentes de Serviço Social em estudar o tema e com o incentivo de bolsas de pesquisa e extensão, avançou-se no nível da intervenção,

expandindo a resiliência para a comunidade acadêmica levando-me a tomar a iniciativa de organizar um grupo para estudos e pesquisas sobre o tema, duas vezes por semana, com os demais bolsistas na sala do Programa Luamim na UFPA e, em alguns finais de semana, em nossas casas para análise de filmes e elaboração de oficinas de resiliência.

O Resilio – Grupo de Estudos e Pesquisas de Resiliência na Amazônia iniciou em 17 de janeiro de 2006 com o nome GEPERSS, posteriormente denominado Resilio pela Profa. Dr^a. Heliana Baía Evelin Soria.

Atualmente o Resilio está devidamente cadastrado no diretório de grupos de pesquisa do CNPq, tendo como coordenadora a Prof^a. Dr^a. Heliana Evelin Soria. No ano de 2012 com a minha aprovação no Mestrado em Serviço Social da UFPA, o grupo expandiu, passando a funcionar de forma presencial e on-line com a participação de estudiosos de resiliência de todo o Brasil, contando com integrantes de diversas cidades do Brasil e diferentes áreas do conhecimento. A ideia do Resilio on-line surgiu em 2011 quando participei do curso de atualização a distância do Governo Federal, denominado: “SUPERA – Sistema para detecção do uso abusivo e dependência de substâncias psicoativas: Encaminhamento, intervenção breve, reinserção social e acompanhamento”. Na plataforma de acesso on-line ao referido Curso, por meio da interação dos alunos no espaço café, identifiquei mais de duzentos integrantes interessados pelo tema resiliência e à participar do Resilio.

Embora idealizadora do RESILIO e PROCRIAR os tenho como construções coletivas, pois sem o incentivo e orientação da Prof^a. Dra. Heliana Baía Evelin Soria, os estudos, pesquisas e dedicação dos bolsistas, estagiários e voluntários do Programa Luamim/UFPA estes não existiriam.

Em 2005 tive aprovado pelo PIBIC/UFPA o plano de pesquisa: “Resiliência: um estudo com crianças e adolescentes em situação de direitos violados”, com a orientação da Prof^a. Dra. Silvia Cristina da Costa Stockinger, que também vinculada ao Luamim UFPA, passou a orientar a temática. O relatório de pesquisa citado passou por banca de defesa na Semana de Iniciação Científica, com avaliação interna e externa, obtendo nota excelente. Observou-se no Luamim: peças interventivas na realidade/UFPA que os estudos, pesquisas e intervenções sobre resiliência trouxeram

efetivas contribuições aos estudos, pesquisas e intervenções sobre Violência Doméstica e Formação Profissional – temas aos quais me dediquei entre os anos de 2004 a 2006. A resiliência também contribuiu para o meu projeto de estágio curricular, com o título: “Serviço Social na área da saúde: intervenção na realidade de crianças e adolescentes vítimas de abuso sexual”, desenvolvido no Hospital Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, sob a supervisão da Prof^a. Msc. Alba Maria de Souza Magno Duarte.

Os resultados dos primeiros estudos e pesquisas realizados no Programa Luamim/UFPA de 2004 a 2005 foram sistematizados, obtendo como um dos principais produções: o relatório de pesquisa apresentado ao CNPq: “Resiliência: um estudo com crianças e adolescentes em situação de direitos violados (2005)”.

Do acúmulo dos primeiros estudos, pesquisas e intervenções já citados, em 2006 sistematizei a monografia: “Resiliência e Serviço Social na Ótica dos Direitos Humanos” com a orientação da Prof^a. Dr^a. Heliana Evelin Soria, desenvolvida por meio de minicursos e oficinas de resiliência, revisões bibliográficas, entrevistas e debates em grupo de estudo, envolvendo 56 pessoas: crianças, adolescentes, técnicos, docentes, discentes, voluntários, bolsistas e estagiários da UFPA e do Programa Luamim.

“Resiliência e Serviço Social na Ótica dos Direitos Humanos” teve como resultados: o cadastramento do Resilio – Grupo de Estudos e Pesquisas de Resiliência na Amazônia no CNPq; a elaboração do conceito de resiliência relacionado ao processo de conhecimento; a elaboração do conceito de resiliência no Serviço Social com base nos Direitos Humanos como importante mecanismo de proteção externo.

A referida monografia foi entregue ao Curso de Serviço Social da Universidade Federal do Pará em 2006, para obtenção de título de graduação em Serviço Social, obtendo conceito excelente e encontra-se disponível na Biblioteca Central da referida universidade. Foi publicada em forma de artigo científico, na coletânea de “Serviço Social, Resiliência e Direitos Humanos”, que organizei junto com a Prof^a. Dr^a. Heliana Evelin Soria e a assistente social Leomara Barros (a referida coletânea foi publicada pela EDUFPA em 2007); o mesmo artigo foi publicado na Jornada Internacional de Políticas Públicas, atualmente com livre acesso pela internet.

Somando à minha experiência acadêmica, este trabalho de Dissertação também é fruto de experiências de intervenção profissional, durante os seis anos de atuação como assistente social em cinco municípios do Estado do Pará: Xinguara, Belém, Irituia, Ananindeua e Capitão Poço, nos quais tive a oportunidade de trabalhar com o instrumental teórico metodológico da resiliência: assistente social de 3 CREAS – Centros de Referência Especializado da Assistência Social de Xinguara e Irituia, implantando e coordenando o CREAS Capitão Poço; planejando e ministrando aulas para alunos do Projem Urbano de Capitão Poço – Pará; coordenando o Espaço de Acolhimento Lar Feliz em Capitão Poço; assistente social na organização não-governamental Cordeirinhos de Deus em Belém; assistente social na Associação Amigos dos Autistas de Belém – AMAB/Casa da Esperança – Filial Pará; prestação de serviços como assistente social ao Fórum de Capitão Poço, por meio de laudos e pareceres técnicos em situação de guarda, adoção, tutela, destituição de poder familiar, etc.

A experiência de cinco anos de bolsa trabalho, extensão e pesquisa na UFPA e seis anos de atuação como assistente social em diferentes municípios do Pará trouxeram-me reflexões sobre as dificuldades e desafios postos à intervenção profissional, a necessidade e importância da resiliência na formação e intervenção do assistente social.

A ausência, no Brasil, de construção teórica de resiliência no Serviço Social constitui-se em desafio para a pesquisa e intervenção. No entanto, já foi identificado em trabalhos anteriores que a resiliência faz parte da história da profissão por atuar no/para enfrentamento, superação e fortalecimento.

O estudo da resiliência traz para o debate questões subjetivas, que nos dias atuais vem sendo pouco estudadas no Serviço Social, devido o risco de retomar-se o foco para o indivíduo. Considerando este risco, escolheu-se estudar a resiliência partindo de uma análise crítica, utilizando o materialismo histórico dialético.

Neste sentido, a dissertação ora apresentada foi desenvolvida por meio de pesquisa bibliográfica, visita institucional, e entrevista semi-estruturada com aplicação de questionário de resiliência elaborado especialmente para esta pesquisa; tendo como universo de pesquisa 10 assistentes sociais que atuam na PSE de Belém do Pará.

INTRODUÇÃO

A partir de, “Resiliência e Serviço Social na ótica dos Direitos Humanos” (2006), toma-se como referências para os estudos e pesquisas de resiliência, os conceitos de resiliência de Grotberg (2005), Khoury & Matos (2005) e Tavares (2001), por entender que os referidos autores trazem em seus conceitos importantes categorias presentes na dialética e no materialismo histórico, como: *enfrentamento, superação, fortalecimento, transformação e conhecimento*, que se contrapõem ao sentido de adaptação, invulnerabilidade, tirando o foco do indivíduo e trazendo a importante discussão sobre a *resiliência das organizações*.

Edith Grotberg (2005), “autoridade mundial na difusão do conceito de resiliência” (MELILLO, 2005, p. 11) sintetizou os conceitos contemporâneos como: “A capacidade humana para enfrentar, vencer e ser fortalecido ou transformado por experiências de adversidade” (MELILLO, 2005, p.14).

Khoury e Matos (2005), assim como, outros autores acrescentaram a palavra processo ao conceito, indicando três fases: “processo de enfrentamento, superação e fortalecimento” (2005, p. 13).

Tavares (2001) destaca os fatores de proteção internos que produzem fatores de proteção externos e mostra a necessidade de que as instituições tornem-se resilientes para dar respostas mais eficazes às pessoas. Este autor define resiliência, a partir de qualidades humanas como: inteligência, liberdade, tolerância, justiça, responsabilidade, flexibilidade, solidariedade e cordialidade – qualidades que, se refletidas nas organizações, geram resiliência nas pessoas e vice-versa. Por meio das organizações pode-se ativar de forma mais concreta essas qualidades, já que, estas influenciam grandiosamente na vida das pessoas. Neste sentido, Tavares (2001) denomina resiliência das organizações como a união de potencialidades de pessoas que compõem a organização.

Em “Resiliência e Serviço Social na ótica dos Direitos Humanos (2006)” resiliência no Serviço Social é definida como: “(...) um instrumental teórico-metodológico inter-relacionado à garantia de direitos, que busca na união de fatores protetores internos e externos – mecanismos de proteção – para a ativação da capacidade humana e cíclica de conhecimento-segurança-enfrentamento-superação-

conhecimento, objetivando transformar vivências de situações-problema ocasionadas por desigualdades sociais em igualdade, desenvolvimento humano e social. (RIBEIRO, 2006, p. 143)”.

Neste conceito considera-se intrínseca a inter-relação entre Resiliência, Serviço Social e Direitos Humanos, enfatizando a importância de estudar a resiliência no sentido da aquisição de conhecimento e transformação, relacionando essa transformação com a garantia dos Direitos Humanos, enquanto fatores de proteção externos que produzem fatores de proteção internos, que juntos possibilitam o mecanismo de proteção para a resiliência.

Tomando como referência o conceito de resiliência das organizações de Tavares (2001), neste trabalho de dissertação amplia-se a discussão para as *instituições enquanto fatores de proteção externos na garantia de Direitos*, buscando a relação com a atuação do assistente social inserido em instituições que demandam garantia de Direitos Sociais.

Este trabalho de dissertação também mostra que, os primeiros estudiosos do desenvolvimento humano já identificavam em suas pesquisas a importante presença de fatores de proteção para ativar a capacidade de resiliência nas crianças, e que assim como na resiliência, muitos autores utilizam a abordagem com foco em traços pessoais sem relacionar com o contexto externo.

Para compreender resiliência faz-se necessário a compreensão de Fatores de Proteção e Fatores de Risco, assim como, de Mecanismo de Proteção e Mecanismo de Risco. Sendo que, “Fatores de proteção referem-se a influências que modificam, melhoram ou alteram respostas pessoais a determinados riscos de desadaptação”. (RUTTER, 1985, p. 600 *apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 37); e, “Mecanismos de proteção serão aqueles que, numa trajetória de risco, acabam por mudar o curso da vida da pessoa para um ‘final feliz’”. (SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 38). “Falar em mecanismos de proteção implica uma abordagem de processos por meio dos quais diferentes fatores interagem entre si ao longo do tempo e alteram a trajetória do indivíduo. Como produto final desses processos, teremos o conceito de resiliência e a combinação desses fatores pode apresentar um impacto maior no desenvolvimento mediante um efeito cumulativo da

interação entre os mesmos.” (ZIMMERMAN & ARUNKUMAR, 1994 *apud* YUNES & SZYMANSKI, 2001).

Em relação ao conceito de proteção, Rutter (1985, 1987 & 1993) diz que “(...) se refere à maneira como a pessoa lida com as transições e mudanças de sua vida, o sentido que ela mesma dá às suas experiências, e como ela atua diante das circunstâncias adversas”. (In SZYMANSKI & YUNES, 2001, In TAVARES, 2001, p. 39).

Szymanski & Yunes (2001) citam Werner & Smith (1989:90) que elaboraram três tipos de fatores de proteção, a partir da análise do desenvolvimento de crianças consideradas em situação de “alto risco”, desde a infância até a vida adulta: “(,,) atributos disposicionais do indivíduo, tais como o nível de atividade e sociabilidade, possuir inteligência de nível médio, competência em comunicação (linguagem e leitura) e *locus* interno do controle; laços afetivos dentro da família que oferecem suporte emocional em momentos de estresse, seja por um dos pais, irmãos, esposo (a) ou companheiro; sistema de suporte social, seja na escola, no trabalho, na igreja, que propiciam competência e determinação individual e um sistema de crenças para a vida.”

Szymanski & Yunes (2001) referem que Luthar (1991) identificou outros fatores de proteção internos e externos específicos: inteligência, senso de humor e empatia da criança, bem como, a disponibilidade de recursos financeiros adequados na família. (SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 40).

Assis, Pesce & Avanci (2006) realizaram um estudo com 997 adolescentes de escolas públicas de São Gonçalo/RJ identificando que “entre aqueles com maiores níveis de resiliência foi constatada a presença de vários fatores de proteção durante a infância e a adolescência, a exemplo de apoio social e maior supervisão familiar”. A partir destes estudos, as autoras confirmaram a importância de fatores internos como: “atributos pessoais”, “autoestima mais elevada”, “melhor relacionamento com outras pessoas (amigos e professores) e um sentimento de satisfação com a vida que levam”.

Assis, Pesce & Avanci (2006) citam a rede de suporte social como um dos fatores de resiliência que pode contribuir para ambientes familiares com menos situações de violência.

Grotberg (2005), “autoridade mundial na difusão do conceito de resiliência” (In. MELILLO, 2005:11) identificou fatores de proteção e os organizou em quatro categorias diferentes: “eu tenho” (apoio); “eu sou”; “eu estou” (relativo ao desenvolvimento da força intrapsíquica) e “eu posso” (aquisição de habilidades interpessoais e relação de conflitos).

Grotberg (2005) diz que “as condutas de resiliência (...) supõem a presença e a interação dinâmica de fatores e esses vão mudando nas diferentes etapas do desenvolvimento, (...) exige se preparar, viver e aprender com as experiências adversas”. (MELILLO & OJEDA, 2005, p. 17).

Lindiström (2001) diz que a resiliência “(...) pode ser vista como o resultado da interação positiva entre aspectos individuais, contexto social, quantidade e qualidade dos acontecimentos no decorrer da vida e os chamados fatores de proteção encontrados na família e no meio social” (*apud* ASSIS, DESLANDES & SILVA 2004, p. 27).

O artigo 19 do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, Lei 8.069/1990 e, o artigo 16, inciso III da Declaração Universal dos Direitos Humanos trazem a importância da família como fator de proteção: “Toda criança ou adolescente tem direito a ser criada e educada no seio da família e, excepcionalmente em família substituta, assegurada a convivência comunitária, em ambiente livre da presença de pessoas dependentes de substâncias entorpecentes” (art. 19 – ECA, Lei 8.069/1990); “A família é o núcleo natural e fundamental da sociedade e tem direito à proteção da sociedade e do Estado”. (Art. 16, Inciso III da Declaração Universal dos Direitos Humanos).

Kotliarenco et al. (1997) falam dessa interação do indivíduo com o contexto que ele está inserido, citando como exemplo a *comunidade*, onde a resiliência “(...) pode ser vista como a interação entre atributos pessoais, os apoios do sistema familiar e aqueles provenientes da comunidade”.

Assis, Deslandes & Silva (2004:27-28) ao referirem-se a estudo realizado por Werner e Smith apresentado no primeiro capítulo deste trabalho; destacam que este estudo mostrou a importância de estimular a resiliência desde a infância para que se tornem resilientes na vida adulta, e que “o suporte externo da comunidade em que

estes viviam foi o fator protetor preponderante na promoção da resiliência, mesmo na vida adulta, proporcionando mais satisfação com a vida”. Estas autoras referem que a resiliência é “(...) um atributo que pode ser promovido pelas instituições socializadoras ao longo da vida”, mostrando a importância das organizações, do Estado e da sociedade em geral serem resilientes.

O artigo 227 da Constituição Federal de 1988 confirma que as instituições socializadoras devem ser fatores de proteção: “É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à Criança e ao Adolescente, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-lo a salvo de toda forma de negligência, discriminação, violência, crueldade e opressão”.

Dentre as instituições, o Estado deve ser resiliente por meio da escola, do hospital, dos espaços de lazer e cultura, dentre outras. “A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho” (art. 205, Constituição Federal, 1988); “A criança e o adolescente têm direito a educação, visando ao pleno desenvolvimento de sua pessoa para o exercício da cidadania e qualificação para o trabalho (...)”. (art. 56, Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, Lei 8.069/1990); “A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação” (art. 196, Constituição Federal, 1988); “O Estado garantirá a todos o pleno exercício dos direitos culturais e acesso a fontes da cultura nacional, e apoiará e incentivará a valorização e a difusão das manifestações culturais” (art. 215, Constituição Federal, 1988); “Toda criança ou adolescente terá acesso às diversões e espetáculos públicos classificados como adequados a sua faixa etária” (art. 75, Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, Lei 8.069/1990).

Além do Estado e da família, os amigos são importantes fatores de proteção externos. Queiroz & Ribeiro (2002:11) definem o amigo como a pessoa que é capaz de

demonstrar afeto, admiração, companheirismo, tolerância, amizade em quaisquer circunstâncias, seja de dor, seja de alegria; que consegue compreender as falhas, reconhecer as qualidades e sempre dizer a verdade, mesmo que esta não seja uma tarefa fácil.

No entanto, para compreender resiliência é necessário compreender também os fatores de proteção internos, tão importantes quanto os fatores de proteção externos, onde um exerce influência sobre o outro. Os fatores de proteção internos são fatores inerentes ao homem, exteriorizados em forma de atributos pessoais relacionados ao caráter, personalidade, crenças, valores, sentimentos, dentre outros. Por exemplo: alegria, autoconfiança, autoconhecimento, autocuidado, autoestima, coragem, esperança, fé, honestidade, humildade, justiça, prudência, respeito, responsabilidade, solidariedade, amizade, etc.

Assim como os fatores de proteção externos, os fatores de proteção internos podem ser de risco ou proteção, e o conjunto de fatores internos de risco formam o mecanismo de risco interno, e o conjunto de fatores de proteção internos formam o mecanismo de proteção interno.

No que se refere aos fatores de risco, os estudos evoluíram do campo material para o humano, e “os primeiros estudos sobre risco foram feitos pela Epidemiologia e Medicina, que estudavam padrões de doença em determinadas populações e os fatores que influenciavam esses padrões”. (LILIENFELD & LILIENFELD, 1980 *apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 23).

A partir do estudo dos riscos psicossociais percebeu-se que a “privação econômica é uma das principais fontes de risco sociocultural para a criança (GARBARINO, 1992 *apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 23) e que pobreza e miséria são fatores de risco universal”. (LUTHAR & ZIGLER *apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p.23).

Szymanski & Yunes (2001) chamam a atenção para uma questão muito importante referente aos tipos de riscos: tradicionalmente estes estressores eram concebidos em termos estáticos, ou seja, na presença de qualquer um deles só se previam consequências indesejáveis. No entanto: “Embora seja notório que pobreza, conflito familiar e abuso são prejudiciais, se esses fatores se constituirão em riscos ou

não, isto irá depender do comportamento que se tem em mente e dos mecanismos pelos quais os processos de risco operam seus efeitos negativos na criança”. (COWAN, COWAN & SCHULZ, 1996 *apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 24).

Partindo deste direcionamento, as autoras citam Rutter (1996) que mostra a necessidade de estabelecer a diferença entre *mecanismos de risco* e *indicadores de risco*, para esclarecer se as *mediações de risco* realmente geram situações negativas nas pessoas, havendo assim, a necessidade de pensar risco como um processo e não como variável, pois riscos psicológicos não são estáticos, mas variam de pessoa.

Rutter (1996) define os mecanismos como: *mediadores*, que são aqueles presentes quando há apenas a indicação de risco e, os *mecanismos de risco*, “que envolve uma rede complexa de acontecimentos anteriores e posteriores ao evento-chave”. (SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 25).

Szymanski & Yunes (2001:25) destacam a análise de Luthar (1993) que classifica risco em dois níveis: *distal* e *proximal*, onde *risco distal* é aquele que não é diretamente experienciado pela criança e, *risco proximal* está relacionado a variáveis mediadoras de risco. Por exemplo: a não garantia do Direito de proteção à criança, constitui-se em risco distal, e a violência ocasionada pela não garantia do Direito, constitui-se em risco proximal. O mesmo exemplo pode ser aplicado para a análise de Rutter (1996): a não garantia de Direitos Humanos constitui-se como mecanismos mediadores e, a violação que ocorre por meio da não garantia dos Direitos Humanos, refere-se a mecanismos de risco. Neste sentido, risco não pode ser analisado de forma isolada, mas considerando riscos psicossociais e riscos socioculturais. Em ambos, a garantia de Direitos Humanos poderá constituir-se em mecanismo de proteção.

Como exemplos de fatores de risco interno, é possível citar: tristeza, baixa-estima, negativismo, pessimismo, egoísmo, dentre outros. O conjunto destes fatores pode levar ao mecanismo de risco interno.

É importante sinalizar que o excesso de fatores de proteção, sejam eles internos ou externos podem tornar-se fatores de risco. Por exemplo: uma mãe ou um pai que superprotegem o filho, fazendo todas as suas vontades e comprando tudo o que ele quer consumir, podem, com esta atitude, transformar proteção em risco, devido à

ausência de limites. Neste sentido, é importante sinalizar também que o que é risco ou proteção para uns pode não sê-lo para outro; sendo importante analisar o contexto, já que os fatores externos sempre vão influenciar nos internos e vice-versa.

No que se refere ao Serviço Social, segundo Iamamoto & Carvalho (2012:95), o surgimento do Serviço Social, enquanto profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho situa-se no processo da reprodução das relações sociais, fundamentalmente como uma atividade auxiliar e subsidiária no exercício do controle social e na difusão da ideologia da classe dominante junto à classe trabalhadora, o assistente social emerge e afirma-se como uma categoria voltada para a intervenção na realidade, utilizando-se dos conhecimentos socialmente acumulados e produzidos por outras ciências, aplicando-os à realidade social para subsidiar sua prática. A profissão surge com o objetivo de intervir na: “(...) criação de condições favorecedoras da reprodução da força de trabalho, através da mediação dos serviços sociais, previstos e regulados pela política social do Estado, que constituem o suporte material de uma ação de cunho ‘educativo’, exercido por esses agentes profissionais”. (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 100-101).

Considerando esta análise do Serviço Social relacionado às relações sociais, Iamamoto & Carvalho (2012:102) definem o assistente social como: “(...) agente profissional (...) um intelectual mediador de interesses de classes em luta pela hegemonia sobre o conjunto da sociedade; a prática profissional é visceralmente permeada por esse jogo de forças, subordinando-se, historicamente, àqueles que são dominantes do ponto de vista político, econômico, ideológico, em conjunturas históricas determinadas. Embora constituída para servir aos interesses do capital, a profissão não reproduz, monoliticamente, necessidades que lhe são exclusivas: participa também, ao lado de outras instituições sociais, das respostas às necessidades legitimadas de sobrevivência da classe trabalhadora, em face das suas condições de vida, dadas historicamente”.

Neste sentido, Iamamoto & Carvalho (2012) explicam que, apesar de, a profissão ter sido originada com o objetivo de servir a classe dominante, em prol dos interesses do capital no decorrer da história e dos avanços da profissão, o papel do assistente social passa a ser analisado, considerando as implicações políticas que vai

assumindo enquanto intelectual vinculado a um projeto de classe.

A partir de então, há uma ruptura de parte do meio profissional com esse papel que foi tradicionalmente assumido. O papel do assistente social vem sendo direcionado a um novo projeto de sociedade e para isso, buscaram-se conhecimentos científicos mais sólidos que ultrapassassem a simples atividade técnica; a orientação teórico-metodológica de sua origem passou a ser questionada; a prática passou a ser repensada como uma profissão “a serviço da produção de conhecimentos voltados para os interesses dos setores populares e de sua organização autônoma (...)”. (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 130). “Essa nova qualidade de preocupação com a prática profissional está dirigida ainda a resgatar, sistematizar e fortalecer o potencial inovador contido na vivência cotidiana dos trabalhadores, na criação de alternativas concretas de resistência ao processo de dominação”. (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 130).

Este novo projeto político do Serviço Social confrontou o antigo projeto que trazia uma perspectiva missionária e utópica para a profissão que mantinha o conservadorismo e impedia o seu redimensionamento. Passou-se a buscar, portanto, outro projeto de classe com a “construção de novas bases da vida em sociedade, antecipada como projeto, a partir da recusa do presente, assumido e subvertido em direção a um novo tempo”, (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 130), no qual a Assistência Social tornou-se Política Pública e o cidadão passou a ser definido como cidadão de direito e não “pedinte”, a partir da Constituição Federal de 1988, que definiu a Assistência Social, a Saúde e a Previdência como tripé da Seguridade Social para que todos tenham proteção social. A partir de então, o Estado passou a ser legalmente responsável por prestar serviços assistenciais – papel que vinha sendo desenvolvido durante anos por instituições sociais de caridade.

Com base em Iamamoto & Carvalho (2012) constata-se o desafio de conciliar a intervenção comprometida com o novo projeto político do Serviço Social, já que, este se confronta com os objetivos dos empregadores, ocorrendo o choque com a realidade do assistente social, enquanto trabalhador, muitas vezes em condições de exploração similares a dos sujeitos atendidos; constituindo-se em adversidade para o assistente social intervir na/para a transformação da realidade, onde muitas vezes os

empregadores são os que exploram, oprimem, excluem, abandonam e violam direitos, exigindo dos assistentes sociais uma atuação profissional, que esse trabalho de dissertação pretendeu desvendar, a partir do seguinte problema de pesquisa: **“Como reconhecer a ação resiliente dos assistentes sociais na área da Assistência Social/Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade?”**

Desta forma, o projeto de pesquisa que deu origem a este trabalho de dissertação teve como **Objetivo Geral:** Reconhecer ou não a ação resiliente dos assistentes sociais na área da Assistência Social/Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade de Belém do Pará; e, como **Objetivos Específicos:** identificar as problemáticas enfrentadas pelos assistentes sociais que atuam na PSE de Belém do Pará; identificar se a resiliência está presente na ação dos (as) assistentes sociais que atuam na PSE de Belém do Pará; desvendar formas de enfrentamento, superação e fortalecimento dos (as) assistentes sociais que atuam na PSE de Belém do Pará; desvendar o mecanismo de risco (conjunto de fatores de risco internos e externos) que envolve a ação profissional dos referidos assistentes sociais; desvendar mecanismo de proteção (conjunto de fatores de proteção internos e externos) que envolve a ação profissional dos referidos assistentes sociais; identificar, de acordo com os entrevistados, a contribuição do Serviço Social na PSE para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos/as.

Para tal partiu-se das seguintes **questões norteadoras:** Quais as problemáticas enfrentadas pelos assistentes sociais que atuam na PSE de Belém do Pará? Quais as formas de enfrentamento, superação e fortalecimento dos assistentes sociais que atuam na PSE de Belém do Pará? Qual o mecanismo de risco (conjunto de fatores de risco internos e externos) e mecanismo de proteção (conjunto de fatores de proteção internos e externos) que envolve a ação profissional dos referidos assistentes sociais? Qual a contribuição do Serviço Social na PSE para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos/as?

Optou-se por uma concepção metodológica dialética por esta entender a realidade como um processo histórico-social, e por ser uma concepção que possibilita-nos compreender as causas e relações, identificando suas profundas contradições, situando a prática como parte dessas contradições.

Por um lado, há um número crescente de indivíduos com maior riqueza e complexidade interior; e esses indivíduos experimentam uma necessidade mais imperiosa de superar seus limites como indivíduos, uma necessidade imperiosa de se completarem em alguma forma de existência *comunitária*, que os aproxime uns dos outros (sem prejuízo da individualidade deles). Por outro lado, a “racionalização” utilitária do capitalismo e o espírito exageradamente competitivo estimulado pelo *mercado* agravam muito as contradições entre os homens, diminuem a importância das velhas formas tradicionais de comunidade (família, vizinhança antiga), criam situações de solidão, desenvolvem frustrações, espalham muita agressividade e insegurança. (KONDER, 1985:80 e 81).

Assumir uma concepção metodológica dialética significa situar-se ante a história a partir de uma posição crítica, questionadora e criadora, para enfrentar de forma ativa e consciente os problemas. “Uma das características essenciais da dialética é o espírito crítico e autocrítico. Assim como examinam constantemente o mundo em que atuam, os dialéticos devem estar sempre dispostos a rever as interpretações em que se baseiam para atuar.” (KONDER, 1985:83).

De acordo com FILHO (1984:77) o método dialético materialista apresenta-se como um instrumental revolucionário de investigação e análise pelo “modo de conduzir a pesquisa de contradições básicas, e na capacidade de encontrar meios justos de superação”, e do “ponto de vista dialético, causas externas e internas correlacionam-se entre si indissolivelmente, e não é possível separá-las a não ser abstratamente em termos de lógica formal” (p.79).

O autor refere-se também que “a diferença entre ambas as causas está em que as forças externas são a condição das mudanças, e as internas, a base dessas mudanças: as primeiras agem por intermédio das segundas” (p. 79).

A pesquisa de campo foi realizada com os 10 assistentes sociais que atuam na Proteção Social Especial de Belém do Pará. Os CREAS e Espaços de Acolhimento foram escolhidos por estes constituírem-se *locus* de atendimento da Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade. Durante a pesquisa foram realizadas as seguintes atividades: Revisão bibliográfica; Elaboração, aplicação e sistematização de Questionário de Resiliência no Serviço Social; Visitas institucionais nos 3 Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) e nos 7 espaços de acolhimento, totalizando 10 visitas institucionais em Belém do Pará, com o objetivo de

apresentação e aplicação da referida pesquisa; Entrevista semi-estruturada com 10 assistentes sociais das 10 instituições.

Neste sentido, o trabalho de dissertação ora apresentado vem responder a estas questões norteadoras, dentro dos objetivos: geral e específicos apresentados.

O **primeiro capítulo** traz a origem da resiliência; definição de resiliência nos materiais, definição de resiliência nas Ciências Exatas, Ciências Humanas e Sociais, em situações reversíveis e irreversíveis, estabelecendo-se debate conceitual entre autores de diferente áreas do conhecimento científico, desde a década de 70 até os dias atuais; estabelece crítica a conceitos de resiliência nas Ciências Humanas e Sociais relacionados à invulnerabilidade e adaptação; Define fatores de risco e mecanismo de risco, fatores de proteção e mecanismo de proteção; estabelece a discussão sobre os conceitos de fatores de risco e proteção internos e externos, trazendo exemplificação e definição destes, apresenta os Direitos Humanos como mecanismo de proteção.

O **segundo capítulo** traz uma síntese do Serviço Social e a sua trajetória desde o assistencialismo até a assistência social enquanto política pública. Traz uma síntese do surgimento do Serviço Social no Brasil e na América Latina. Apresenta o Movimento de Reconceituação e a Práxis no Serviço Social; Aborda a crise contemporânea do capitalismo, seus impactos na profissão e a Racionalidade no Serviço Social. Traz para a reflexão o debate teórico sobre o Serviço Social e as relações sociais de produção capitalista; a “Questão social” e a assistência social enquanto política pública, e os novos desafios postos à profissão. Traz definições e atribuições da Política Nacional de Assistência Social – PNAS, por meio do Sistema Único de Assistência Social – SUAS e Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS de 1993. Define Proteção Social Básica e Especial mostrando que a centralidade do atendimento está na família. Define e apresenta as atribuições da Proteção Social Básica, por meio do Centro de Referência da Assistência Social – CRAS e Programa de Atenção Integral à Família – PAIF. Define e descreve as atribuições da Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade por meio do Centro de Referência Especializado em Assistência Social – CREAS e Espaços de Acolhimento. Apresenta as forma de Financiamento, co-financiamento e controle social estabelecidas na PNAS. Mostra a resiliência como proposta da PNAS 2004.

O **terceiro capítulo** traz as etapas da pesquisa de campo; a elaboração do questionário de resiliência no Serviço Social. O resultado da pesquisa de campo com 10 assistentes sociais que atuam na Proteção Social Especial – PSE de Belém do Pará. Desta forma, define Belém do Pará e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade de Belém do Pará. Apresenta o perfil dos entrevistados, a análise e discussão dos dados por meio de gráficos, tabelas e organogramas construídos com base nas respostas dos 8 itens referentes ao questionário de entrevista.

A conclusão traz reflexões referentes aos principais resultados da pesquisa de campo com as 10 assistentes sociais que atuam na PSE de Belém do Pará, relacionando a análise e discussão dos dados com o referencial teórico, e destacando a resiliência como instrumental teórico-metodológico no Serviço Social.

CAPÍTULO 1

RESILIÊNCIA

1.1 – DEFINIÇÃO E ORIGEM

A palavra resiliência deriva do verbo latino *resilio* (re+salio) que significa: “saltar para traz”, “voltar saltando”; “retirar-se sobre si mesmo”, “encolher”, “reduzir-se”, “recuar”, “desdizer-se” (GAFFIOT, 1934; LITTLE, W., FOWLER, H. & COUSON, J., 1973, s.v. “resilience”; Ernout-Meillet, s.v. “salio”, “saltar, repercutir, saltitar”). É encontrada no dicionário de diversas línguas como: latim: *resilientia*, no italiano: *resilienza*, no francês: *resilinci*, no inglês: *resiliency* e no português: resiliência. (*apud* TAVARES, 2001).

Os pesquisadores do tema concordam que os primeiros estudos de resiliência surgiram nas Ciências Exatas (Física e Engenharia), a partir do conceito de resiliência de materiais.

1.2 – RESILIÊNCIA DE MATERIAIS

As autoras Szymanski & Yunes (2001:15) dizem que “resiliência de materiais” surge a partir da experiência do cientista inglês Thomas Young³ “que descrevia experimentos sobre tensão e compressão de barras, buscando a relação entre a força que era aplicada num corpo e a deformação que essa força produzia” (TIMOSHEIBO, 1983 *apud* SZYMANSKI e YUNES in TAVARES, 2001, p. 15). Segundo as autoras, Thomas Young introduziu em 1807, pela primeira vez, a noção de módulo de elasticidade⁴ e foi o primeiro a realizar a análise dos estresses causados

³Thomas Young foi um físico, médico e egiptólogo britânico, famoso pelo experimento da dupla fenda, que possibilitou a determinação do caráter ondulatório da luz. Young exerceu a Medicina durante toda a sua vida, mas ficou conhecido por seus trabalhos em Óptica, onde explica o fenômeno da interferência e em Mecânica, pela definição do Módulo de Young. Mais informações em: http://pt.wikipedia.org/wiki/M%C3%B3dulo_de_Young

⁴ O módulo de elasticidade ou módulo de Young é um parâmetro mecânico que proporciona uma medida da rigidez de um material sólido. Obtém-se da razão entre a tensão (ou pressão) exercida e a deformação unitária sofrida pelo material. Conforme a fórmula acima, onde (em unidades do SI): *E* é o módulo de Young, medido em pascal. *F* é a força medida em Newton. *A* é a seção através da qual é exercida a tensão, e mede-se em metros quadrados. *X* é a extensão, o incremento na longitude, medido

pelo impacto através do método que elaborou para calcular essa força. É importante ressaltar que as literaturas pesquisadas não fazem referência de que tenha sido Thomas Young quem denominou a experiência do “módulo de elasticidade” ou “resistência de materiais” como “resiliência”.

$$E = \frac{\text{Tensao}}{\text{Deformacao}} = \frac{F/A}{x/l} = \frac{Fl}{Ax}$$

Figura 2. Módulo de Young.

Fonte: http://pt.wikipedia.org/wiki/M%C3%B3dulo_de_Young

Szymanski & Yunes (2001) trazem um dado para estabelecer a diferença entre resiliência de materiais e resiliência nas pessoas. Segundo as autoras, resiliência de materiais “pode ser medida em laboratório através de várias medições ou de fórmula matemática, que relaciona tensão e compressão e fornece com precisão a resiliência dos materiais”, sendo que, “diferentes materiais apresentam diferentes módulos de resiliência”. (in TAVARES, 2001, p. 7).

É importante citar que muitos pesquisadores de resiliência nas Ciências Humanas e Sociais trabalham no sentido de estabelecer padrões de medida nas pessoas.

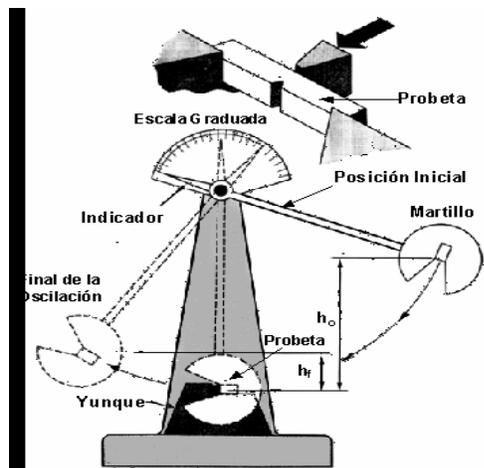


Figura 3. Máquina para pruebas de impacto: Ensayo de resiliencia.

Fonte: www2.ing.puc.cl/.../materiales/materials6-1.html.

em metros. l é o comprimento natural medido em metros. Mais informações disponíveis no endereço eletrônico, citado acima.

1.3 – RESILIÊNCIA NAS CIÊNCIAS EXATAS

Os conceitos de resiliência nas Ciências Exatas são apresentados de forma muito parecida e direcionando para o mesmo sentido: “resistência de materiais”. Segue alguns conceitos de 1972 a 2003.

Autor	Conceito
Silva Jr. (1972)	(...) a energia de deformação máxima que ele [material] é capaz de armazenar sem sofrer deformações permanentes. (<i>apud</i> SZYMANSKI E YUNES, 2001 in TAVARES, 200, p. 15).
Easley, Easley, & Rolfe (1993)	(...) a capacidade de um material absorver energia sem sofrer deformação plástica ou permanente. (<i>apud</i> SZYMANSKI E YUNES, 2001 in TAVARES, 200, p. 15).
Longman Dictionary of Contemporary English (1995)	(...) é a habilidade de uma substância retornar à sua forma original quando a pressão é removida: flexibilidade. (<i>apud</i> SZYMANSKI E YUNES, 2001 in TAVARES, 200, p. 14).
Tavares (2001)	(...) a qualidade de resistência de um material ao choque, à tensão, à pressão que lhe permite voltar, sempre que é forçado ou violentado, à sua forma ou posição inicial, por exemplo, uma barra de ferro, um elástico, uma mola, etc. (TAVARES, 2001, p. 45).
Pereira (2001)	(...) a propriedade dos materiais retornarem a sua forma inicial depois de submetidos a pressões. (<i>apud</i> TAVARES, 2001, p. 86).
Carlos Antunes (2003)	(...) capacidade de um sistema de superar o distúrbio imposto por um fenômeno externo e inalterado. (p.13)

Quadro 1. Conceitos de resiliência de materiais

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA-ICSA-Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

A resiliência de materiais trata-se da resistência que estes possuem para receberem alta pressão e não serem totalmente danificados ou destruídos, embora nos materiais mais resistentes ocorram alterações, principalmente quando a pressão é sucessiva, os estudiosos das Ciências Exatas vêm trabalhando no objetivo de construir materiais cada vez mais resistentes. Os estudos comprovam que a resiliência nos materiais pode ser medida.

1.4 – RESILIÊNCIA NAS CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS

A visibilidade e disseminação dos estudos da resiliência nas Ciências Humanas e Sociais iniciam nos fins dos anos 70 a partir da psicopatologia (JUNQUEIRA & DESLANDES, 2003 *apud* ASSIS, DESLANDES & SILVA, 2004, p. 27) e, na década de 80, na Psicologia (SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p.15-16).

Segundo Szymanski & Yunes (2001:17-22) os primeiros estudos de resiliência nas Ciências Humanas surgem a partir das pesquisas de Emily Werner, Ruth Smith, Norman Garmezy, Ann. S. Masten, Suniya Luthar e outros. Estes estudiosos do desenvolvimento humano tinham por objetivo estudar a criança ou o adolescente numa perspectiva individual com foco em traços e disposições pessoais e padrões de adaptação individual associados ao ajustamento na vida adulta, buscando compreender como as adaptações prévias deixam a criança protegida ou sem defesa quando expostas a eventos estressores e como padrões particulares de adaptação em diferentes fases de desenvolvimento interagem com mudanças ambientais externas. A importância desses estudos deu-se principalmente por acompanharem o desenvolvimento do indivíduo desde a infância, adolescência e até a idade adulta com o objetivo de monitorar efeitos dos fatores de risco e fatores de proteção que estão presentes durante os anos de desenvolvimento do indivíduo.

O estudo mais citado pelos estudiosos de resiliência é o de Werner & Smith (1982, 1992) e colaboradores, que durou cerca de quarenta anos, tendo iniciado em 1955. De início, não objetivava estudar resiliência, mas investigar os efeitos cumulativos de fatores de risco no desenvolvimento físico, social e emocional das crianças. Essa pesquisa acompanhou 698 crianças de uma ilha denominada Kauai localizada no Havaí; foram avaliadas com idades de 1, 2, 10, 18 e 32 anos; sendo que, quando tinham 1 ano seus pais foram entrevistados. A pesquisa foi sistematizada com o foco em 72 crianças (42 meninas e 30 meninos) que tinham histórias de quatro ou mais fatores de risco, entre eles: pobreza; baixa escolaridade dos pais; estresse perinatal; baixo peso no nascimento; presença de deficiências físicas; famílias com pais dependentes de álcool ou com doenças mentais. Como resultado, Werner e Smith descobriram que nenhuma das 72 crianças desenvolveu problema de aprendizagem ou comportamento e, consideraram este resultado como “sinal de adaptação ou ajustamento” designando assim as crianças como resilientes pelo fato de que, apesar das circunstâncias adversas, elas não foram atingidas por essas circunstâncias. O resultado da pesquisa foi sistematizado e publicado no livro “Vulnerável, porém invencível”, no original: *Vulnerable but invincible*.

Melillo (2005) confirma que “O ponto de partida para a estruturação do

conceito de resiliência foi a descoberta de E. E. Werner (...)”. De acordo com este autor,

(...) Apesar das situações de risco a que estavam expostas muitas crianças, concluiu-se que havia nelas a capacidade de superação das dificuldades e de construção de um novo futuro. No começo essas crianças foram consideradas “invulneráveis” portadoras de um temperamento especial, fruto, talvez de condições genéticas especiais e dotadas de uma capacidade cognitiva melhor. Porém, Werner assinala um fato que ocorria, sem exceção: todas haviam tido durante o desenvolvimento o apoio irrestrito de algum adulto significativo, familiar ou não. Aparentemente isso não se refletia nas características físicas ou intelectuais da criança. Contudo, o afeto, o amor recebido eram base de tais desenvolvimentos exitosos. (MELILLO e OJEDA, 2005, p.11).

Edith Grotberg (2005) também se refere a esses primeiros estudos para indicar o surgimento da resiliência nas Ciências Humanas e Sociais, quando diz que estes autores buscaram: “(...) identificar os fatores e as características das crianças que viviam em condições adversas e eram capazes de superá-las e de diferenciá-las das que viviam nas mesmas condições, mas sem capacidade de vencer ou enfrentar positivamente a experiência.” (MELILLO & OJEDA, 2005, p. 16).

J. Anthony introduziu em 1974 o termo *invulnerabilidade* na literatura da Psicopatologia do desenvolvimento com o objetivo de descrever crianças que passaram por longos períodos de adversidades e estresse psicológico, mas apresentavam saúde emocional e alta competência. (SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 16). Os termos *invulnerabilidade* e *invencibilidade* foram os primeiros utilizados nos estudos de resiliência na Psicologia e segundo as autoras Szymanski & Yunes (2001:16) “ainda são bastante referidos na literatura atual sobre o tema”.

Apesar de os estudos de resiliência terem surgido com as definições de *invulnerabilidade* e *invencibilidade* e, de estes conceitos ainda fazerem parte da literatura atual sobre o tema, faz-se importante refletir que resiliência não se trata de *invulnerabilidade* ou *invencibilidade* humana, pois, as pessoas possuem limites para suportar o sofrimento. Esta relação do conceito de resiliência com *invulnerabilidade* na evolução dos estudos e pesquisas sobre o tema vem recebendo críticas de diversos autores, dentre eles, pode-se citar Michael Rutter (1985) e Zimmerman & Arunkumar (1994) que afirmam não haver relação alguma entre resiliência e *invulnerabilidade*.

(...) invulnerabilidade passa uma idéia de resistência absoluta ao estresse, de uma característica imutável, como se fôssemos intocáveis e sem limites para suportar o sofrimento (...) passa somente a idéia de uma característica intrínseca do indivíduo. (RUTTER, 1994 *apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 16-17).

Resiliência e invulnerabilidade não são termos equivalentes (...) resiliência refere-se a uma habilidade de superar adversidades (...) não significando que o indivíduo saia da crise ileso, como implica o termo invulnerabilidade. (ZIMMERMAN & ARUNKUMAR, 1985 *apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p.16-17).

Ao considerar o conceito de resiliência como *invulnerabilidade*, acaba-se também considerando que a resiliência pode ser medida através de uma abordagem quantitativa como na resiliência de materiais, tendo como foco de análise o indivíduo e definindo as pessoas como invulneráveis (resilientes) e vulneráveis (não-resilientes), sendo que, não existem pessoas invulneráveis ao sofrimento. A matéria não é totalmente invulnerável às pressões.

Existem diversos conceitos de resiliência nas Ciências Humanas e Sociais, que não são claros e precisos como nas Ciências Exatas. O quadro a seguir traz alguns destes primeiros conceitos, destacando o autor e a área onde surgiram.

Área	Autor	Conceito
Psicopatologia do Desenvolvimento	E. J. Anthony (1974)	(...) invencibilidade ou invulnerabilidade.
Psicologia	Primeiros pesquisadores	(...) invulnerabilidade frente às adversidades.
Psicopatologia do Desenvolvimento	Primeiros pesquisadores	Conjunto de traços e condições que podem ser reificados e replicados; (...) habilidades individuais.
Psicologia e Psiquiatria	Rutter (1985 e 1993)	(...) resiliência ou resistência ao estresse.
Psicopatologia do Desenvolvimento Psicologia	Zimmerman & Arunkumar (1994)	(...) habilidade de superar adversidades.
Ciências Humanas em Geral	<i>Longman Dictionary of Contemporary English</i> (1995)	(...) habilidade de voltar rapidamente para o seu usual estado de saúde ou de espírito depois de passar por doenças, dificuldades etc.: resiliência de caráter.
Ciências Humanas em Geral	Houaiss – Dicionário de Língua Portuguesa	(...) capacidade de se recobrar ou de se readaptar à má sorte, às mudanças (do latim <i>resilientia</i> e, part. pres. pl. neut. de <i>resiliere</i> , “recusar vivamente”). (ANTUNES, 2003, p.13).
Psicologia	Rutter (1997)	(...) variação individual em resposta ao risco. (In SZYMANSKI E YUNES, 2001, p. 20)
Psicopatologia do Desenvolvimento	Kotliarenco et al (1997)	(...) interação entre atributos pessoais, os apoios do sistema familiar e aqueles provenientes da comunidade. (<i>apud</i> ASSIS, DESLANDES & SILVA, 2004, p. 27).

Quadro 2. Primeiros conceitos de resiliência nas Ciências Humanas e Sociais

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA-ICSA-Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

Como é possível observar no quadro 2, os primeiros conceitos de resiliência focam condições e traços pessoais do indivíduo, alguns tratam dos meios para se obter resiliência e não a resiliência em si. Em síntese definem resiliência através de palavras como: *capacidade; habilidade; atributo; resistência*. O Quadro 3 traz os conceitos mais contemporâneos, a partir do ano 2000, e que estão relacionados a outras categorias.

Área	Autor	Conceito
Psicopatologia do Desenvolvimento	Luthar (2000)	(...) um processo dinâmico que tem como resultado a adaptação positiva em contextos de grande adversidade.” (<i>apud</i> INFANTE, 2005 in MELILLO, OJEDA & COLS., 2005. p. 26)
Psicopatologia do Desenvolvimento	Lindström (2001)	(...) não se trata de resistência, mas de uma capacidade (singular e também socialmente adquirida) de sair-se bem frente a fatores potencialmente estressores. (<i>apud</i> ASSIS, DESLANDES & SILVA, 2004, p. 27); (...) resultado da interação positiva entre aspectos individuais, contexto social, quantidade e qualidade dos acontecimentos no decorrer da vida e os chamados fatores de proteção encontrados na família e no meio social. (<i>apud</i> ASSIS, DESLANDES & SILVA, 2004, p. 27).
Psicologia da Educação	Placco (2001)	(...) capacidade de responder de forma mais consistente aos desafios e dificuldades, de reagir com flexibilidade e capacidade de recuperação diante desses desafios e circunstâncias desfavoráveis, tendo uma atitude otimista, positiva e perseverante e mantendo um equilíbrio dinâmico durante e após os embates – uma característica (poderíamos dizer características?) de personalidade que, ativada e desenvolvida possibilita ao sujeito superar-se e as pressões de seu mundo, desenvolver um autoconceito realista, autoconfiança e um senso de autoproteção que não desconsidera a abertura ao novo, a mudança, ao outro e à realidade subjacente. (In Prefácio de TAVARES, 2001, p. 7-8).
Psicologia da Educação	Tavares (2001)	(...) um conceito novo que traduz um a realidade antiga em que a pessoa humana e as suas mais diversas organizações se refletem em sua própria essência como seres inteligentes, livres, responsáveis, flexíveis, solidários, tolerantes, justos, cordiais, mostrando-nos, assim, o seu verdadeiro rosto. (Orelha do livro Resiliência e Educação); Tornar as organizações mais resilientes, é, pois, desenvolver nelas capacidades que as tornem os mais flexíveis e rápidas possível nas suas respostas, e ao mesmo tempo, mais seguras, rigorosas, adequadas, de melhor qualidade. (p. 59).
Saúde Pública	Junqueira & Deslandes (2003)	A resiliência não significa um retorno a um estado anterior, mas sim a superação (ou adaptação) diante de uma dificuldade considerada como um risco, e a possibilidade de construção de novos caminhos de vida e de um processo de subjetivação a partir do enfrentamento de situações estressantes e/ou traumáticas. (<i>apud</i> ASSIS, DESLANDES & SILVA, 2004, p. 27).
Saúde Pública	Assis, Deslandes & Silva (2004)	(...) habilidade/capacidade de enfrentar de forma positiva fatores estressores. (p.27); (...) um atributo que pode ser promovido pelas instituições socializadoras ao longo da vida [que] ajudaria a contrabalançar partes dos prejuízos causados pela violência. (p.27).
Pedagogia	Carlos Antunes (2003)	(...) capacidade de resistência a condições duríssimas e persistentes e, dessa forma, diz respeito a capacidade de pessoas, grupos ou comunidades não só de resistir às adversidades, mas de utilizá-la em seus processos de desenvolvimento pessoal e crescimento social. (p.13)
Psicologia	Khoury e Matos (2005)	É um processo que envolve enfrentamento, superação e fortalecimento. (p.13)
Saúde Pública	Edith Grotberg (2005)	A capacidade humana para enfrentar, vencer e ser fortalecido ou transformado por experiências de adversidade. (MELILLO, OJEDA et al., 2005, p.14).

Quadro 3. Conceitos contemporâneos de resiliência.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA-ICSA-Curso de Mestrado em Serviço Social - Belém, 2014.

Muitos autores vêm trabalhando no sentido de medir a resiliência nas pessoas, essas medições acontecem através de testes psicométricos, notas na escola, testes de personalidade, testes de perfil, testes de temperamento e exigem um padrão de medida relacionado à adaptação a normas sociais, ou seja, nestes inúmeros testes, a pessoa só pode ser considerada como resiliente ou *invulnerável* se estiver de acordo com esses padrões. (MARTINEAU, 1999 *apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 17). Esta concepção de resiliência como *invulnerabilidade* frente às adversidades pode contribuir para aumentar as desigualdades sociais e fazer da resiliência um termo estigmatizante e de exclusão social.

A resiliência humana diferencia-se da resiliência de materiais por não estabelecer medidas, considerando que a subjetividade dos diferentes seres humanos dificulta o estabelecimento de um padrão ou uma fórmula de resiliência humana.

Rutter (1985 e 1993) relaciona resiliência ao conceito de “resistência ao estresse”, onde: “(...) resiliência ou resistência ao estresse é relativa, cujas bases são tanto constitucionais como ambientais e que o grau de resistência não tem uma quantidade fixa, e sim, varia de acordo com as circunstâncias”. Este autor define resiliência como “variação individual em resposta ao risco”. Entende que cada pessoa responde de uma forma ao risco, criando variadas formas de enfrentar as situações.

A maioria dos pesquisadores concorda que resiliência varia de pessoa e, Rutter (1997) avança no estudo da resiliência, ao explicar que é relativa, considerando não apenas as bases constitucionais da pessoa, mas o ambiente em que ela está inserida. O autor tira o foco do indivíduo trazido pelo conceito de *invulnerabilidade*, mas, é contrariado em parte de seu conceito, quando alguns pesquisadores negam que o conceito de resiliência esteja relacionado à resistência. “(...) não se trata de resistência, mas de uma capacidade (singular e também socialmente adquirida) de sair-se bem frente a fatores potencialmente estressores”. (*apud* ASSIS, DESLANDES & SILVA, 2004, p. 27).

Zimmerman & Arunkumar (1994) definem a resiliência como “habilidade de superar adversidades”. O termo “habilidade” pode não ser propício para designar resiliência se for utilizado no sentido de estigmatizar os seres humanos como hábeis e não hábeis, sendo levantada uma importante questão: existem pessoas hábeis e não

hábeis a enfrentar, superar e aprender com as adversidades?

O dicionário de língua inglesa *Longman Dictionary of Contemporary English* (1995) define resiliência como “habilidade de voltar rapidamente para o seu usual estado de saúde ou de espírito depois de passar por doenças, dificuldades etc.: resiliência de caráter”. Este conceito mostra que a pessoa resiliente possui uma capacidade de rápida recuperação, conseguindo enfrentar e superar a situação. Apesar de ser um conceito considerado aceito, recebe críticas, por utilizar o termo habilidade, como já referido cria o rótulo de pessoas hábeis e não hábeis, contribuindo também para relações de desigualdades.

A maioria dos estudiosos de resiliência concorda com Kotliarenko et al. (1997) que a resiliência acontece através da *interação de fatores internos e externos*; sendo que, a família e a comunidade são fatores externos preponderantes para a ativação e o desenvolvimento da resiliência. No entanto, este conceito não define resiliência, mas mostra como ela acontece.

1.5- RESILIÊNCIA EM SITUAÇÕES REVERSÍVEIS E IRREVERSÍVEIS

A palavra adaptação não é a mais adequada para o conceito de resiliência, pois, pode ser confundida com aceitação de situações reversíveis, onde são necessárias mudanças.

Existem situações que humanamente são irreversíveis, como: a morte, o acontecimento repentino de uma catástrofe natural, uma doença comprovadamente sem cura pela Medicina, entre outros. Depois que essas situações aconteceram não há como voltar atrás, o que se pode fazer é trabalhar na prevenção para que elas não voltem a acontecer, havendo assim mudança no interior da pessoa dependendo de como ela vai reagir diante desta situação. No exemplo da doença, ela pode desistir de viver, ou pode lutar pela vida; e, até trabalhar em benefício de outras pessoas para que não vivenciem a mesma situação.

No que se refere às adversidades causadas pela não garantia de Direitos Humanos, como por exemplo: o não acesso ao hospital para tratar uma doença, que é uma adversidade reversível, precisa ser transformada, o resiliente tem que buscar a garantia do seu Direito à saúde e, a organização resiliente tem de garantir esse Direito.

A fome e a miséria são outros exemplos de adversidades que têm que ser enfrentadas, superadas e transformadas. Nestas situações a transformação não pode ser buscada apenas no interior do indivíduo, mas na sociedade, no Estado e nas organizações.

Aceitar a situação que pode ser mudada é resignação e não resiliência, pois para ser resiliência é preciso que haja fortalecimento.

Como é possível visualizar no Quadro 3, os conceitos contemporâneos que vêm surgindo de resiliência foram desenvolvidos a partir daqueles que já existiam. É possível perceber a contradição entre os autores, quando uns dizem que resiliência é resistência e outros dizem que não: Antunes (2003) concorda com Rutter (1997) que resiliência é resistência, porém, Lindström (2001) discorda com ambos dizendo que resiliência não é resistência.

Observa-se no quadro 3 que uma década depois dos primeiros estudos e pesquisas de resiliência ainda temos na literatura contemporânea conceitos que focalizados no indivíduo, referem os meios de obter resiliência e não a resiliência propriamente dita, contrapondo-se a existência de novos conceitos que consideram o indivíduo interagindo dentro de seu contexto através de respostas consistentes que lhe possibilitam transformar e ser transformado, gerando atitudes não mais de adaptação, mas de mudança.

Quando Assis, Deslandes & Silva (2004) falam da promoção de resiliência pelas instituições socializadoras ao longo da vida, trazem aquilo que Tavares (2001) denomina resiliência das organizações. A importância da resiliência das organizações está em a pessoa não buscar uma transformação somente a partir de suas potencialidades, mas da união de potencialidades de várias pessoas que compõem a organização e da própria organização.

Grotberg (2005) sintetiza os conceitos contemporâneos em um só “A capacidade humana para enfrentar, vencer e ser fortalecido ou transformado por experiências de adversidade”. Este conceito que traz a concepção de enfrentamento e transformação vem se contrapor à adaptação e invulnerabilidade. Khoury e Matos (2005), assim como, outros autores acrescentam a palavra processo ao conceito, indicando três fases: enfrentamento, superação e fortalecimento.

1.6 – FATORES DE RISCO E MECANISMO DE RISCO

“Fatores de risco relacionam-se com toda sorte de eventos negativos de vida, e que, quando presentes, aumentam a probabilidade de o indivíduo apresentar problemas físicos, sociais ou emocionais.” (SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 24).

Fator de risco é uma categoria que está presente na literatura da resiliência. Para compreendê-la faz-se necessário uma breve reflexão sobre a evolução no estudo dos conceitos de risco.

Szymanski e Yunes (2001:23) referem que a origem do conceito de risco está relacionada ao campo material, situado no plano econômico, pois surgiu com o conceito de “riscos de perdas de mercadorias” quando os viajantes de vias marítimas organizaram uma indústria de seguros com o objetivo de ter alguma garantia no caso de perdas; essa indústria de seguros acabou por ser uma forma de proteção aos mercadores.

A palavra risco dá a idéia de uma situação adversa que ainda vai acontecer podendo ser prevenida, através dos mecanismos de proteção. Assim como os mercadores, perceber a situação de risco e elaborar uma boa estratégia para neutralizá-lo, é muito importante para a prevenção de futuras situações de adversidade. O problema é o risco não ser percebido como tal. Nesse caso, a única solução é trabalhar no enfrentamento, tirando como vantagem da situação o aprendizado e a percepção do risco, podendo assim, criar estratégias para impedir que ele volte a acontecer.

Ao referir-se à crianças e adolescentes em situação de risco pessoal e social, refere-se que, à crianças que estão envoltas a situações internas e externas que podem ser prejudiciais para ela e para a sociedade. Por exemplo: crianças que são criadas em meio ao tráfico de drogas, correm o risco de crescerem e, de tornarem-se também traficantes de drogas. No entanto, muitas vezes a situação de risco só é percebida quando se concretiza em adversidade. A caracterização *criança em situação de risco pessoal e social* não deixa de ser um estigma, já que a coloca em uma situação de “prejudicadores” de si mesmos e de outros.

Nos primeiros estudos de resiliência os pesquisadores do desenvolvimento humano estudaram uma série de situações consideradas como risco ao

desenvolvimento das crianças que identificaram como “experiências estressoras”, conforme apresenta-se no quadro 4, a seguir:

Autores	Risco
Rutter & Madge (1976)	Pobreza
Engeland e Brunquell (1979)	Abuso sexual/físico contra criança
Moskovitz (1983)	Holocausto
Garnezy & Rutter (1985)	Guerras e outras formas de trauma
Goodyar (1990)	Guerras e outras formas de trauma
Luthar e Zigler (1991)	Pobreza
Yule (1994)	Desastres e catástrofes naturais
Emery & Forehand (1996)	Divórcio dos pais
Clark, Pynoos & Goebel (1996)	Perda de entes

Quadro 4 – Sistematização de situações de risco estudadas pelos primeiros pesquisadores de resiliência.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA-ICSA-Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

Evoluindo do campo material para o humano “os primeiros estudos sobre risco foram feitos pela Epidemiologia e Medicina, que estudavam padrões de doença em determinadas populações e os fatores que influenciavam esses padrões”. (LILIENFELD & LILIENFELD, 1980 *apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 23).

A partir de estudos de riscos psicossociais percebeu-se que a “privação econômica é uma das principais fontes de risco sociocultural para a criança (GARBARINO, 1992 *apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 23) e que pobreza e miséria são fatores de risco universal”. (LUTHAR & ZIGLER *apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 23).

Identifica-se no quadro 4 que o primeiro na escala de risco estudado por pesquisadores do desenvolvimento humano foi a *pobreza* (1976) e que, volta a ter repercussão nos estudos em 1991. É importante ressaltar que, a pobreza é ocasionada por desigualdades sociais e, por isso constitui-se em situação reversível, que pode e deve ser mudada. Outra situação considerada como risco, que permanece tendo ênfase nos estudos durante cinco anos (1985-1990), são as *guerras e outras formas de trauma*, que também são consequência de desigualdades sociais e violação de direitos humanos.

Szymanski & Yunes (2001) chamam a atenção para uma questão muito

importante, referente aos tipos de riscos: tradicionalmente estes estressores eram concebidos em termos estáticos, ou seja, na presença de qualquer um deles só se previam consequências indesejáveis. “Embora seja notório que pobreza, conflito familiar e abuso são prejudiciais, se esses fatores se constituirão em riscos ou não, isto irá depender do comportamento que se tem em mente e dos mecanismos pelos quais os processos de risco operam seus efeitos negativos na criança.” (COWAN, COWAN & SCHULZ, 1996 *apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 24).

Partindo deste direcionamento, as autoras dizem que Rutter (1996) refere-se à necessidade de fazer a diferença entre *mecanismos de risco* e *indicadores de risco* para esclarecer se as *mediações de risco* realmente geram situações negativas nas pessoas, havendo assim, a necessidade de pensar risco como um processo e não como variável, pois os riscos psicológicos não são estáticos, mas variam de pessoa.

Rutter (1996) define os mecanismos como: *mediadores* – aqueles presentes quando há apenas a indicação de risco; e, os *mecanismos de risco* – “(...) que envolve uma rede complexa de acontecimentos anteriores e posteriores ao evento-chave”. (*apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 25).

Szymanski & Yunes (2001:25) destacam a análise de Luthar (1993) que divide risco em dois níveis: *distal* e *proximal*. Onde *risco distal* é aquele que não é diretamente experienciado pela criança; e, *risco proximal* que está relacionado à variáveis mediadoras de risco. Neste sentido, risco não pode ser analisado de forma isolada, mas considerando riscos psicossociais e riscos socioculturais.

Os primeiros estudiosos do desenvolvimento humano, mesmo sem a intenção de estudar resiliência, já identificavam em suas pesquisas, a importante presença de fatores de proteção para ativar a capacidade de resiliência nas crianças.

1.7 – FATORES DE PROTEÇÃO E MECANISMO DE PROTEÇÃO

“Fatores de proteção referem-se a influências que modificam, melhoram ou alteram respostas pessoais a determinados riscos de desadaptação”. (RUTTER, 1985: 600 *apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 37).

“Mecanismos de proteção serão aqueles que, numa trajetória de risco, acabam por mudar o curso da vida da pessoa

por mudar o curso da vida da pessoa para um ‘final feliz’’. (SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 38).

Falar em mecanismos de proteção implica uma abordagem de processos por meio dos quais diferentes fatores interagem entre si ao longo do tempo e alteram a trajetória do indivíduo. Como produto final desses processos teremos o conceito de resiliência e a combinação desses fatores pode apresentar um impacto maior no desenvolvimento mediante um efeito cumulativo da interação entre os mesmos. (ZIMMERMAN & ARUNKUMAR, 1994 apud SZYMANSKI & YUNES, 2001).

Rutter (1970 e 1982) diz que há três diferenças entre fatores de proteção e experiências positivas: “fator de proteção pode não ser acontecimentos agradáveis; fator de proteção pode não ter efeito na ausência de elemento estressor; fator de proteção não são experiências, são qualidades do indivíduo como pessoa (*apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 37).

Este autor também define quatro principais mecanismos que colaboram para a ocorrência de processos de proteção:

(...) redução do impacto dos riscos, ou seja, alterar a exposição da pessoa à situação estressora; redução das reações negativas em cadeia que seguem a exposição do indivíduo à situação de risco; restabelecer e manter auto-estima e auto eficácia, através da presença de relações de apego seguras e incondicionais e o cumprimento de tarefas com sucesso; criar oportunidades, no sentido dos já mencionados “pontos de virada”, o que requer particular atenção dos pesquisadores. (RUTTER, 1985, 1987 e 1993 *apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001:39).

Em relação ao conceito de proteção, Rutter (1985, 1987 & 1993) define: “(...) a maneira como a pessoa lida com as transições e mudanças de sua vida, o sentido que ela mesma dá as suas experiências, e como ela atua diante das circunstâncias adversas”. (*apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 39).

Szymanski & Yunes (2001) citam Werner & Smith (1989:90) que elaboraram três tipos de fatores de proteção a partir da análise do desenvolvimento de crianças consideradas em situação de “alto risco” desde a infância até a vida adulta:

(...) atributos disposicionais do indivíduo, tais como o nível de atividade e sociabilidade, possuir inteligência de nível média, competência em comunicação (linguagem e leitura) e lócus interno do controle; laços afetivos dentro da família que oferecem suporte emocional em momentos de estresse, seja por um dos pais, irmãos, esposo (a) ou companheiro; sistema de suporte social, seja na escola, no trabalho, na igreja, que propiciam competência e determinação individual e um sistema de crenças para a vida.

Ainda segundo estas autoras, Luthar (1991) identificou outros fatores de proteção internos e externos específicos: inteligência, senso de humor e empatia da criança, bem como, a disponibilidade de recursos financeiros adequados na família. (*apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001 in TAVARES, 2001, p. 40).

Assis, Pesce & Avanci (2006) realizaram um estudo com 997 adolescentes de escolas públicas de São Gonçalo/RJ identificando que “(...) entre aqueles com maiores níveis de resiliência foi constatada a presença de vários fatores de proteção durante a infância e a adolescência a exemplo de apoio social e maior supervisão familiar”. A partir destes estudos, as autoras confirmaram a importância de fatores internos como: “atributos pessoais”, “autoestima mais elevada”, “melhor relacionamento com outras pessoas (amigos e professores) e um sentimento de satisfação com a vida que levam”. Citam a **rede de suporte social** como um dos fatores de resiliência que pode contribuir para ambientes familiares com menos situações de violência.

Fatores de proteção também estão relacionados à definição de *coping* que refere-se ao “conjunto de esforços cognitivos e comportamentais utilizados com o objetivo de lidar com demandas específicas, internas ou externas, que surgem em situações de estresse e são avaliadas como sobrecarregando ou excedendo os recursos pessoais”. (LAZARUS & FOLKMAN, 1984, p. 141 *apud* TAVARES, 2001, p. 31).

Rutter (1996) em suas pesquisas identificou que estresse e *coping* devem ser considerados nos níveis: social, psicológico e neuroquímico, pois segundo este autor, apesar de cada um oferecer diferentes perspectivas, ambos se complementam. Essa análise de Rutter (1996) levou-o a definir domínios específicos de *coping* através das **esferas: social, emocional e acadêmica**, que delimitam resiliência, considerando assim, juntamente com outros autores que **a pessoa pode ser resiliente em uma dessas áreas e em outras não**. (*apud* SZYMANSKI & YUNES in TAVARES, 2001, p. 31).

Coping vem recebendo crítica de inúmeros autores, no sentido que “a maioria das pesquisas em *coping* desconsidera o contexto social e as influências das relações sociais nas escolhas das estratégias de *coping*, bem como, o impacto de determinados comportamentos de *coping* nas relações sociais”. (GORE & ECKENROD, 1996 *apud* SZYMANSKI & YUNES, 2001).

Grotberg (2005), “autoridade mundial na difusão do conceito de resiliência” (MELILLO, 2005, p. 11) identificou fatores de proteção e os organizou em quatro categorias diferentes: “eu tenho” (apoio); “eu sou”; “eu estou” (relativo ao desenvolvimento da força intrapsíquica) e “eu posso” (aquisição de habilidades interpessoais e relação de conflitos).

EU TENHO: Pessoas do entorno em quem confio e que me querem incondicionalmente; Pessoas que me põem limites para que eu aprenda a evitar os perigos ou problemas; Pessoas que me mostram, por meio de sua conduta, a maneira correta de proceder; Pessoas que querem que eu aprenda a me desenvolver sozinho; Pessoas que me ajudam quando estou doente, ou em perigo, ou quando necessito aprender. EU SOU: Uma pessoa pela qual os outros sentem apreço e carinho; Feliz quando faço algo bom para os outros e lhes demonstro meu afeto; Respeitoso comigo mesmo e com o próximo. EU ESTOU: Disposto a me responsabilizar por meus atos; Certo que tudo sairá bem. EU POSSO: Falar sobre coisas que me assustam ou inquietam; Procurar a maneira de resolver os problemas; Controlar-me quando tenho vontade de fazer algo errado ou perigoso; Procurar o momento certo para falar com alguém; Encontrar alguém que me ajude quando necessito. (MELILLO & OJEDA, 2005, p. 17).

Grotberg (2005) diz que “as condutas de resiliência (...) supõem a presença e a interação dinâmica de fatores e esses vão mudando nas diferentes etapas do desenvolvimento (...) exige se preparar, viver e aprender com as experiências adversas”. (MELILLO & OJEDA, 2005, p. 17).

1.8 – OS DIREITOS HUMANOS COMO MECANISMO DE PROTEÇÃO

Na busca pela compreensão dos conceitos de fator de proteção e fator de risco, surgiram os questionamentos: Fator de proteção ou mecanismo de proteção? Fator de risco ou mecanismo de risco? É importante entender que a união desses fatores de proteção forma o mecanismo de proteção e a união dos fatores de risco forma os mecanismos de risco. O que confirma a afirmação de que os Direitos Humanos constitui-se em mecanismo de proteção, devido à união dos vários fatores de proteção expressos na forma de garantia de direitos. O mesmo para o risco: a não garantia de direitos constitui-se em um mecanismo de risco devido à união dos vários fatores de risco expressos na forma de violação de direitos.

Lindiström (2001) diz que a resiliência “(...) pode ser vista como o resultado da interação positiva entre aspectos individuais, contexto social, quantidade e qualidade dos acontecimentos no decorrer da vida e os chamados fatores de proteção encontrados na família e no meio social” (ASSIS, DESLANDES & SILVA 2004, p. 27).

O artigo 19 do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei 8.069/1990) e o artigo 16, inciso III da Declaração Universal dos Direitos Humanos trazem a importância da família como fator de proteção e por sua vez, tem necessidade de ser protegida pela sociedade e pelo Estado: “Toda criança ou adolescente tem direito a ser criado e educado no seio da família e, excepcionalmente em família substituta, assegurada a convivência comunitária, em ambiente livre da presença de pessoas dependentes de substâncias entorpecentes”. (art. 19 – ECA, Lei 8.069/1990); “A família é o núcleo natural e fundamental da sociedade e tem direito à proteção da sociedade e do Estado” (art. 16, inciso III da Declaração Universal dos Direitos Humanos). Kotliarenco et al. (1997) referem essa interação do indivíduo com o contexto que ele está inserido, citando como exemplo a comunidade, onde a resiliência “(...) pode ser vista como a interação entre atributos pessoais, os apoios do sistema familiar e aqueles provenientes da comunidade”.

Assis, Deslandes & Silva (2004:27-28) ao referirem-se ao estudo realizado por Werner & Smith (1982, 1992) destacam que este estudo mostrou a importância de estimular a resiliência desde a infância para que tornem-se resilientes na vida adulta, e que “o suporte externo da comunidade em que estes viviam foi o fator protetor preponderante na promoção da resiliência, mesmo na vida adulta, proporcionando mais satisfação com a vida”. Referem que a resiliência é “(...) um atributo que pode ser promovido pelas instituições socializadoras ao longo da vida”, mostrando a importância das organizações, do Estado e da sociedade em geral serem resilientes. (ASSIS, DESLANDES & SILVA, 2004, p. 27).

O artigo 227 da Constituição Federal de 1988 confirma que as instituições socializadoras devem ser fatores de proteção:

É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança e ao adolescente, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à

dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-lo a salvo de toda forma de negligência, discriminação, violência, crueldade e opressão.

Dentre essas instituições, o Estado deve promover resiliência por meio da escola, do hospital, dos espaços de lazer e cultura, dentre outras:

A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. (art. 205, Constituição Federal, 1988).

A criança e o adolescente têm direito a educação, visando ao pleno desenvolvimento de sua pessoa para o exercício da cidadania e qualificação para o trabalho (...). (art. 56 do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, Lei 8.069/1990).

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação. (art.196 da Constituição Federal, 1988).

O Estado garantirá a todos o pleno exercício dos direitos culturais e acesso a fontes da cultura nacional, e apoiará e incentivará a valorização e a difusão das manifestações culturais. (art. 215, Constituição Federal, 1988).

Toda criança ou adolescente terá acesso às diversões e espetáculos públicos classificados como adequados a sua faixa etária. (art. 75 do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, Lei 8.069/1990).

Além do Estado e da família, os amigos são importantes fatores de proteção externos. Queiroz & Ribeiro (2002:11) definem o amigo como a pessoa que é capaz de demonstrar afeto, admiração, companheirismo, tolerância, amizade em quaisquer circunstâncias, seja de dor, seja de alegria, que consegue compreender as falhas, reconhecer as qualidades e sempre dizer a verdade, mesmo que esta não seja uma tarefa fácil.

Para compreender resiliência não se pode ignorar os fatores de proteção e de risco internos, tão importantes quanto os fatores de proteção e risco externos, onde um exerce influência sobre o outro. São fatores inerentes ao homem, exteriorizados em forma de atributos pessoais relacionados ao caráter e a personalidade, por exemplo: alegria, autoconfiança, autoconhecimento, autocuidado, autoestima, coragem, esperança, fé, honestidade, humildade, justiça, prudência, respeito, responsabilidade,

solidariedade, amizade, entre outros. (QUEIROZ & RIBEIRO, 2002). Podemos citar como exemplos de fatores de risco interno: tristeza, baixa-estima, negativismo, pessimismo, egoísmo, dentre outros. O conjunto destes fatores pode levar ao mecanismo de risco interno.

Faz-se importante sinalizar que o excesso de fatores de proteção podem tornar-se fatores de risco. Por exemplo: uma mãe ou um pai que superprotegem o filho, fazendo todas as suas vontades e comprando tudo o que ele quer consumir, podem estar transformando proteção em risco, devido a falta de limites.

Neste sentido, o que é risco ou proteção para uns pode não sê-lo para outro, por isso, é importante analisar a história e o contexto.

CAPÍTULO 2

SERVIÇO SOCIAL: DO ASSISTENCIALISMO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

2.1 – SURGIMENTO

No século XVI o filósofo espanhol Juan Luiz Vivés escreveu a obra Socorro dos Pobres, considerada a primeira sistematização teórica para o trabalho de assistência aos pobres.

No século XIX com o progressivo aumento da pobreza, com o avanço da Revolução Industrial surge nos Estados Unidos a primeira Escola de Serviço Social, tendo em Mary Richmond uma das pioneiras, e foi quem sistematizou as práticas das chamadas visitadoras sociais, dando origem à obra Diagnóstico Social, permitindo um trabalho considerado científico por ter fundamentos buscados no Pragmatismo – filosofia que atende à ideologia estadunidense de resolução de problemas pelo esforço pessoal e coletivo dos indivíduos.

2.2 – SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL

No Brasil, a cultura positivista, assistencialista e cristã orientou as primeiras propostas pedagógicas dos cursos de Serviço Social, implantados em São Paulo e no Rio de Janeiro na década de 30 do século XX, durante o governo populista de Getúlio Vargas. A prática assistencialista era favorável ao governo considerando ser também uma forma de manter o sistema vigente e conter reivindicações e manifestações populares revolucionárias.

2.3 – SERVIÇO SOCIAL NA AMÉRICA LATINA

Na década de 60 do século XX, quando começaram a ser implantados regimes ditatoriais na América Latina, como resultado do temor de que outros movimentos revolucionários tivessem êxito como a Revolução Cubana o tivera no final da década de 50, iniciou no Serviço Social latino americano um processo de questionamento da

prática profissional, havendo uma verdadeira revolução na profissão através do Movimento de Reconceituacão, que trouxe um novo conceito de Serviço Social.

2.4 – MOVIMENTO DE RECONCEITUAÇÃO

A partir do Movimento de Reconceituacão, o Serviço Social aderiu à novas teorias, entre elas a fenomenologia e o materialismo histórico. O Serviço Social começou então, a questionar tanto as teorias que estavam presentes na constituição do Serviço Social latino-americano (positivismo, tomismo), quanto às advindas dos Estados Unidos da América (pragmatismo). A partir deste Movimento, o sujeito passou a ser entendido como o agente principal da transformação da sua própria realidade, buscando teorias que lhe permitisse uma visão do homem inserido em uma sociedade, cujo sistema injusto o leva a condições miseráveis de vida e à própria marginalidade.

No Serviço Social tradicional os assistentes sociais utilizavam técnicas e instrumentos com o objetivo de ajudar os indivíduos a adaptar-se pelo entendimento. No Serviço Social Reconceituado, o assistente social propõe-se a mediar⁵ a relação conflituosa, complexa entre Estado e Sociedade. O assistente social orienta, encaminha, facilita a participação cidadã na vida pessoal e coletiva, utiliza metodologias para que os sujeitos de direitos possam encontrar seu próprio caminho, compartilhando com outros sujeitos direitos e setores da sociedade a busca de direitos sociais.

2.5 – PRÁXIS NO SERVIÇO SOCIAL

A práxis no Serviço Social surge com o Movimento de Reconceituacão em busca da apreensão da realidade, questionamento, problematização, reflexão e crítica da profissão que precisava articular-se à situação conjuntural do momento. Este processo de ação-reflexão-ação dar-se-á em nível de uma ação conjunta, onde os

⁵ A mediação se processa na relação dialética – contraditória entre os complexos dinâmicos, relação esta, conforme abordamos anteriormente, que não se opera na simplicidade formalista do par causa-efeito, mas efetiva-se e garante-se por passagens e conversões – determinantes e determinadas – que se devem exatamente aos processos de mediação. (PONTES, 1989:17).

assistentes sociais e os sujeitos de direitos por ele atendidos, trabalham lado a lado as relações sociais, tendo como finalidade a transformação social, entendida como uma atitude racional, onde o assistente social é um facilitador, possui uma prática política, e tem o papel de oportunizar uma interação entre as pessoas para que elas se organizem em busca de direitos.

O Movimento de Reconceituação no Serviço Social veio trazer a práxis – processo cíclico de ação-reflexão-ação, deixando-se de pensar de maneira ingênua e passando-se a pensar de maneira crítica, indagando, problematizando, e questionando, contrariando a visão do Serviço Social de Caso, que buscava o imediato, a solução paliativa, comparada com os métodos importados do EUA.

Houve uma evolução na profissão, a partir da visão histórica social, tornando-a mais dinâmica e menos ideal, e os estudos do marxismo trouxeram grande contribuição para uma visão crítica da realidade. Neste sentido, dá-se a importância do Movimento de Reconceituação para a consciência, politização e organização popular do Serviço Social, e da práxis que veio para o Serviço Social mostrar a necessidade de se criar formas de intervenção condizentes com a nova configuração sociopolítico do Brasil, refletida por acontecimentos mundiais.

Perguntar sempre como desenvolver o Serviço Social de forma a garantir transformações sociais concretas, é um grande compromisso que temos enquanto profissionais, até mesmo, pelas inúmeras exigências que o novo tempo nos coloca.

Há cada vez mais, a necessidade de construção de uma nova história, através de um novo fazer profissional. O grande desafio hoje, é construir o novo no Serviço Social, que nasceu em meio ao funcionalismo e capitalismo; e, fazer com que ele supere a sua própria história transformando-se continuamente.

2.6 – CRISE CONTEMPORÂNEA DO CAPITALISMO E SEUS IMPACTOS NA PROFISSÃO

Guerra (2001:6) diz que a crise contemporânea implica em profundas alterações nas relações entre os países no mundo do trabalho, na economia, na cultura, nas práticas ideo-políticas e profissionais, fazendo-se necessário refletir sobre as demandas e respostas da profissão, a partir das determinações particulares do Serviço

Social e, das condições objetivas e subjetivas dadas pela crise contemporânea do capitalismo e, os seus impactos na profissão, buscando assim, formas de enfrentamento, saídas coletivas, um projeto profissional compromissado com os valores socialista-democráticos, através da vinculação do projeto ético-político da profissão, com a luta mais ampla dos trabalhadores pela democratização econômico-social.

No âmbito da dimensão instrumental da profissão há que se ter uma racionalidade (inclusiva, ontológica e crítica), que desencadeie nos profissionais a coragem para o enfrentamento das reformas (neoliberais e social-democratas), para que o estabelecimento de alianças com outros profissionais e trabalhadores, permita defender a democracia e os Direitos Humanos, na sua expressão mais radical e, o amplo acesso aos bens e serviços sociais, enquanto aspirações das classes trabalhadoras.

2.7 – RACIONALIDADE NO SERVIÇO SOCIAL

Segundo Guerra (2001), precisamos de uma nova racionalidade que busque além do simples raciocinar.

O Serviço Social pode ser entendido como uma prática profissional que possui uma particularidade operacional donde a sua natureza sincrética e instrumental, encontra-se historicamente condicionado por determinações objetivas e subjetivas. (GUERRA, 2001, p.6).

Neste direcionamento Sarmiento (2001:43) refere que, o agir profissional do Serviço Social está em permanente autocrítica, havendo uma radicabilidade no ser profissional, em vivenciar o exercício cotidiano da crítica. O autor busca em Carlos Nejar subsidio para fundamentar sua reflexão, sobre a necessidade do constante repensar da prática profissional: “Não somos apenas o que existe. Também o que não existe somos”. (NEJAR *apud* SARMENTO, 2003, p. 162).

Sarmiento (2001:44) reflete sobre os encantos e desencantos do agir profissional, as alegrias e tristezas, as lutas e rotinas: “(...) o fazer profissional se refez, para além da espontaneidade, forjou-se no seio profissional o compromisso como ato de vontade, como ação ética-política”.

Sarmento (2001:44) entende que “o agir profissional é eminentemente ético e político através do qual compreender, pensar, refletir e intervir no âmbito da reprodução não é algo tão simples”.

Para isso, é preciso urgentemente desenvolver a reconciliação da teoria com a realidade em busca da tão desejada coerência. “Fazer de pequenas questões cotidianas da prática grandes desafios intelectuais e operativos em novo e contínuo redirecionamento de nossa intervenção, ao nosso agir profissional, recolocando em pauta suas dimensões éticas e políticas, um contínuo”. (SARMENTO, 2001, p. 44).

2.8 – O SERVIÇO SOCIAL E AS RELAÇÕES SOCIAIS DE PRODUÇÃO CAPITALISTA

Na obra “Relações Sociais e Serviço Social no Brasil” (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012), capítulo II: “O Serviço Social no Processo de Reprodução das Relações Sociais” os autores trazem uma análise com base na reconstrução do Serviço Social, no sentido de “(...) captar o significado social dessa profissão na sociedade capitalista” (p.77), entendendo a profissão como “(...) um dos elementos que participa da reprodução das relações de classe e do relacionamento contraditório entre elas”, buscando responder como o Serviço Social se situa na reprodução das relações sociais e “(...) apreender as implicações sociais que conformam as condições desse exercício profissional na sociedade atual” (p. 78).

O Serviço Social se gesta e se desenvolve como profissão reconhecida na divisão social do trabalho, tendo por pano de fundo o desenvolvimento capitalista industrial e a expansão urbana. (...) É nesse contexto, em que se afirma a hegemonia do capital industrial e financeiro, que emerge sob novas formas a chamada ‘questão social’, a qual se torna a base de justificação desse tipo de profissional especializado. (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 83).

2.9 – “QUESTÃO SOCIAL” E ASSISTÊNCIA SOCIAL ENQUANTO POLÍTICAS PÚBLICAS: NOVOS DESAFIOS

A partir de Iamamoto & Carvalho (2012:84) “Questão Social”⁶ são as “expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu

⁶ A Questão Social é expressão das desigualdades sociais constitutivas do capitalismo. Suas diversas manifestações são indissociáveis das relações entre as classes sociais que estruturam esse sistema e

ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado”. E, a partir desta o Estado, vê-se obrigado a tomar outras medidas de intervenção, além da caridade e repressão como vinha sendo feito. “O Estado passa a intervir diretamente nas relações entre o empresariado e a classe trabalhadora, estabelecendo não só uma regulamentação jurídica do mercado de trabalho, através da legislação social e trabalhista específica, mas gerindo a organização e prestação de serviços sociais, como um novo tipo de enfrentamento da questão social.” (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 84).

Na obra citada, os autores identificam a classe trabalhadora tanto como os que estão inseridos no mercado de trabalho, quanto aqueles excedentes, chamados por Marx de “exército industrial de reserva”, é aquele que “não podendo sobreviver principalmente de salário, enquanto está socialmente impossibilitado de produzi-lo, passa a depender da renda de todas as classes” (p.84). Neste sentido, a “sociedade é obrigada a ocupar-se com a manutenção dessa parcela da classe trabalhadora alijada do mercado de trabalho.” (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012).

Iamamoto & Carvalho (2012:85) abordam o processo intenso de exploração dos trabalhadores, explicando que “modificam-se as formas e o grau de exploração da força de trabalho”. Neste sentido, Iamamoto & Carvalho (2012:86) relacionam a consolidação da profissão com a intervenção estatal e empresarial “A profissão se consolida, então, como parte integrante do aparato estatal e de empresas privadas, e o profissional, como um assalariado a serviço da mesma”.

Para Iamamoto & Carvalho (2012:86) “não se pode pensar a profissão no processo de reprodução das relações sociais independente das organizações institucionais a que se vincula, como se a atividade profissional se encerrasse em si mesma e seus efeitos sociais derivassem, exclusivamente, da atuação profissional”. Os autores dizem que:

O Assistente Social não tem sido um profissional autônomo, que exerça independentemente suas atividades, dispondo das condições materiais e técnicas para o exercício de seu trabalho e do completo controle sobre o mesmo, seja no que se refere à maneira de exercê-lo, ao estabelecimento da jornada de trabalho, ao nível de remuneração e, ainda ao estabelecimento

do ‘público ou clientela a ser atingida. (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 86).

Na análise de Iamamoto & Carvalho (2012:87) o Estado assume papel de destaque dentre as organizações institucionais que mediatizam a prática profissional, “por ser tradicionalmente, um dos maiores empregadores de assistentes sociais no Brasil”. Esta análise se fundamenta também nas observações dos referidos autores de que:

O processo de institucionalização do Serviço Social como profissão dentro da divisão social do trabalho encontra-se estreitamente vinculado ao crescimento das grandes instituições de prestação de serviços sociais e assistenciais, geridas ou subsidiadas pelo Estado, que viabilizam a expansão do mercado de trabalho para estes trabalhadores especializados (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 89).

O Assistente Social passa a receber um mandato diretamente das classes dominantes para atuar junto à classe trabalhadora. A demanda de sua atuação não deriva daqueles que são alvo de seus serviços profissionais – os trabalhadores – mas do patronato, que é quem diretamente o remunera, para atuar segundo metas estabelecidas por estes, junto aos setores dominados” (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012: 90).

Outro ponto abordado por Iamamoto & Carvalho (2012:91) refere-se ao caráter missionário da figura do profissional, que advém de suas origens, mas que ainda perpassa pelos nossos dias, segundo os autores: “por meio de uma roupagem mais secularizada: não mais o discurso carregado da linguagem explícita do apostolado cristão, mas do agente voltado para a ajuda aos demais, a serviço do povo, do oprimido”. A importância de se perceber isto com um olhar crítico dá-se porque:

Essa insígnia do despojamento que marca o profissional pode contribuir, ainda, para embaçar na e para a sua consciência as reais implicações de sua condição de trabalhador assalariado, fragilizando a luta sindical, o processo de organização da categoria profissional, pela defesa de seus direitos trabalhistas e reivindicações salariais. (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 92).

Imamoto & Carvalho (2012: 92) afirmam que o exercício profissional do Serviço Social esta relacionado com as condições e situações de vida da classe trabalhadora, assim como, integra-se ao “processo de criação de condições indispensáveis ao funcionamento da força de trabalho, à extração da mais-valia”, neste sentido:

(...) o alvo predominante do exercício profissional é o trabalhador e sua família, elemento mais vital e significativo do processo de produção. E, dele ou, mais precisamente, de sua força de trabalho em ação, que depende não apenas a transferência de valor contido nos meios de produção ao produto, mas a criação de novos valores, os quais são realizados por intermédio da venda de mercadorias. Mais explicitamente: a força de trabalho em ação é a fonte de toda a riqueza social. (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 92).

Os referidos autores sinalizam que, além de criar condições indispensáveis ao funcionamento da classe trabalhadora, os assistentes sociais assumem uma outra função que é de *intelectual*, pois “além da atividade técnica propriamente dita, executa um trabalho organizativo e articulador das ‘massas’ aos grupos sociais a que se encontram ligados; atividade essa, que se orienta para a criação de condições favoráveis ao domínio dessa classe”. (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 95).

O assistente social segundo Iamamoto & Carvalho (2012:95): “Emerge e se afirma em sua evolução como uma categoria voltada para a intervenção na realidade, utilizando-se dos conhecimentos socialmente acumulados e produzidos por outras ciências, aplicando-os à realidade social para subsidiar sua prática”.

Segundo os autores, “O Serviço Social em sua trajetória não adquire o *status* de ciência, o que não exclui a possibilidade e necessidade de o profissional produzir conhecimentos científicos, contribuindo para o acervo das ciências humanas e sociais, numa linha dinâmica entre teoria e prática” (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 96).

Diante desta análise, Iamamoto & Carvalho (2012:96) definem Serviço Social como: “uma tecnologia social”, e; o assistente social como: “técnico cuja atuação é geralmente mediatizada pela prestação de serviços sociais em instituições que implementam políticas sociais específicas”.

Ao tratar do significado destes serviços sociais, nas páginas 96 a 100 da mesma obra, os autores referem que a expansão destes no século XX está estritamente relacionada ao desenvolvimento da noção de *cidadania*, e é a partir desta que:

A relação contratual se generaliza: afirmam-se os direitos civis e políticos, mas os direitos sociais só adquirem tal *status* no século atual. Antecedido de leis beneficentes, entre as quais se destaca a ‘Lei dos Pobres’ na Inglaterra, a conquista dos direitos sociais é perpassada pela luta contra o

estigma do assistencialismo, presente até os nossos dias. (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 97).

Iamamoto & Carvalho (2012: 98) referem que a noção de cidadania e de igualdade tem sua origem nas classes sociais em confronto devido à relação de desigualdade econômica e política; e que os “*direitos sociais têm por justificativa a cidadania, embora o seu fundamento seja a desigualdade de classes*”. Neste sentido, “os serviços sociais são uma expressão concreta dos direitos sociais do cidadão (...) são serviços que vêm suprir as necessidades daqueles cujo rendimento é insuficiente para ter acesso ao padrão médio de vida do ‘cidadão’”.

Os autores, explicam o que significam os serviços sociais, além dessa concepção de que são direitos sociais:

Parte da riqueza socialmente gerada é canalizada para o Estado, principalmente sob a forma de impostos e taxas pagos por toda população. Assim, parte do valor criado pela classe trabalhadora e apropriado pelo Estado e pelas classes dominantes é redistribuído à população sob a forma de serviços, entre os quais os serviços assistenciais, previdenciários ou ‘sociais’, no sentido amplo. *Assim, é que tais serviços nada mais são, na sua realidade substancial, do que uma forma transfigurada de parcela de valor criado pelos trabalhadores e apropriado pelos capitalistas e pelo Estado, que é devolvido a toda sociedade (e em especial aos trabalhadores, que deles mais fazem uso) sob a forma transmutada de serviços sociais*”. (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 99).

Segundo a análise dos autores, tais serviços sociais, sejam eles públicos ou privados, são a devolução de uma parcela mínima do produto que a própria classe trabalhadora criou, mas que são fornecidos como formas de “serviços ou benefícios sociais” (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 99), e, aparecem desta forma, justamente para que sejam entendidos como “dados ou fornecidos ao trabalhador pelo poder político diretamente ou pelo capital, como expressão da face humanitária do Estado ou da empresa privada”. (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, 2012, p.99).

Neste sentido, Iamamoto & Carvalho (2012:99) referem que “os diversos serviços sociais previstos em políticas sociais específicas são a expressão da conquista da classe trabalhadora em sua luta por melhores condições de trabalho e de vida, que são substanciadas e ratificadas através da legislação social e trabalhista”.

Segundo Iamamoto & Carvalho (2012:100) é “a partir das expressões de lutas de classe que se transformam em objeto de assistência social, e os serviços sociais que

são expressão de ‘direitos sociais’ dos cidadãos, transmutam-se em matéria da assistência”.

Os autores trazem a crítica no sentido que, o direito do trabalhador foi manipulado de tal forma, que reforça a visão paternalista do Estado, trazendo resquício do coronelismo, como marca da política brasileira, onde “O novo ‘coronel’ passa a ser o Estado, e os serviços sociais transfigurados em assistências sociais tornam-se uma das pontes para os estabelecimento de relações para com os súditos”.

Neste sentido, Iamamoto & Carvalho (2012) referem que os serviços sociais, assumem a função de reforço do poder dominante, tornando-se não só mantenedor da força de trabalho em condições de exploração, como também, uma forma de controlar e prevenir possíveis confrontos dos trabalhadores, ameaçando assim o domínio do capital. O surgimento do Serviço Social enquanto profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho, “situa-se no processo da reprodução das relações sociais, fundamentalmente como uma atividade auxiliar e subsidiária no exercício do controle social e na difusão da ideologia da classe dominante junto à classe trabalhadora”. Para os autores, a profissão surge com o objetivo de intervir na “criação de condições favorecedoras da reprodução da força de trabalho, através da mediação dos serviços sociais, previstos e regulados pela política social do Estado, que constituem o suporte material de uma ação de cunho ‘educativo’, exercido por esses agentes profissionais”. (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 100-101). Considerando toda esta análise do Serviço Social relacionado às relações sociais, definem o assistente social como:

(...) agente profissional (...) um intelectual mediador de interesses de classes em luta pela hegemonia sobre o conjunto da sociedade, a prática profissional é visceralmente permeada por esse jogo de forças, subordinando-se, historicamente, àqueles que são dominantes do ponto de vista político, econômico, ideológico, em conjunturas históricas determinadas. Embora constituída para servir aos interesses do capital, a profissão não reproduz, monoliticamente, necessidades que lhe são exclusivas: participa também, ao lado de outras instituições sociais, das respostas às necessidades legitimadas de sobrevivência da classe trabalhadora, em face das suas condições de vida, dadas historicamente. (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012:102).

Neste sentido, Iamamoto & Carvalho (2012) explicam que, apesar de a profissão ter sido originada com o objetivo de servir a classe dominante, em prol dos interesses do capital, no decorrer da história e dos avanços da profissão, o papel do

assistente social passa a ser analisado, considerando as implicações políticas que vai assumindo enquanto intelectual vinculado a um projeto de classe. A partir de então, há uma ruptura de parte do meio profissional com esse papel que foi tradicionalmente assumido por imposição; o papel do assistente social vai sendo direcionado a um novo projeto de sociedade; para isso, buscam-se conhecimentos científicos mais sólidos que ultrapassem a simples atividade técnica; a orientação teórico-metodológica de sua origem passa a ser questionada; a prática passa a ser repensada como uma profissão “a serviço da produção de conhecimentos voltados para os interesses dos setores populares e de sua organização autônoma. “(...) Essa nova qualidade de preocupação com a prática profissional está dirigida ainda a resgatar, sistematizar e fortalecer o potencial inovador contido na vivência cotidiana dos trabalhadores, na criação de alternativas concretas de resistência ao processo de dominação.” (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 130).

Este novo projeto político do Serviço Social confronta o antigo projeto que trazia uma perspectiva missionária e utópica para a profissão que mantinha o conservadorismo e impedia o redimensionamento da profissão.

Busca-se, portanto, outro projeto de classe; busca-se a “construção de novas bases da vida em sociedade, antecipada como projeto, a partir da recusa do presente, assumido e subvertido em direção a um novo tempo”,’ (IAMAMOTO & CARVALHO, 2012, p. 130), no qual a Assistência Social tornou-se Política Pública e o cidadão passou a ser definido como cidadão de direito e não “pedinte”, a partir da Constituição Federal de 1988, que definiu a Assistência Social junto com a Saúde e a Previdência como tripé da Seguridade Social para que todos tenham proteção social. A partir de então, o Estado passa a ser legalmente responsável por prestar serviços assistenciais, papel que vinha sendo desenvolvido durante anos por instituições sociais de caridade. .

2.10 – A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (PNAS)

A PNAS aprovada em 2004 pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) define o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), e, este por sua vez,

tem a função de por em prática o conteúdo da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) de 1993.

Segundo a PNAS (2004), o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) foi criado para atuar organizando a Assistência Social, por meio da territorialização, que considera a região onde as pessoas vivem e o tipo de proteção que elas precisam.

De acordo com a PNAS (2004), no SUAS os serviços devem acontecer por meio da **rede sócio-assistencial**, definida na PNAS como a parceria entre os municípios, o Distrito Federal, os Estados, a União e as entidades, onde cada um deve assumir responsabilidades.

2.10.1 – Proteção Social Básica e Especial: centralidade na família

A Proteção Social é a garantia de inclusão a todos os cidadãos que encontram-se em situação de vulnerabilidade e/ou em situação de risco, inserindo-os na rede de Proteção Social local. A Proteção Social é hierarquizada em Básica e Especial. (PNAS 2004).

Na PNAS (2004) a centralidade do atendimento está na família, e desta forma prevê que o SUAS busque soluções para a família, tida como a base da sociedade, e constituída não só por pessoas com o mesmo sangue ou que vivem no mesmo lugar, mas também por outros tipos de vínculos afetivos.

Considerando a centralidade nas famílias, em 2004 a PNAS e o SUAS inauguraram a **Proteção Social Básica, Proteção Social Especial de Média Complexidade e Proteção Integral ou Especial de Alta complexidade.**

2.10.2. – Proteção Social Básica: CRAS e PAIF

A **Proteção Social Básica** é o conjunto de ações realizadas por meio do CRAS e do PAIF.

Tem como objetivo prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e/ou fragilização de vínculos afetivos - relacionais e de pertencimento social (discriminações étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras). (PNAS 2004).

A Proteção Social Básica tem como porta de entrada do SUAS – Sistema Único da Assistência Social, os Centros de Referência de Assistência Social – CRAS. (PNAS 2004).

O CRAS – Centro de Referência de Assistência Social, criado em 2004, passou a integrar o SUAS com o **objetivo de proteger as famílias das situações de risco**; sendo que, esta proteção refere-se tanto a sobrevivência, até a necessidade de fortalecer as relações familiares e comunitárias. Na criação do CRAS estabeleceu-se que ele deve ser instalado próximo das localidades com situações de vulnerabilidade, sendo responsável pela proteção de até 1.000 famílias ao ano, em cada território de 5.000 famílias.

O Programa de Atenção Integral à Família (PAIF), criado em 2004, integra o SUAS com o objetivo de fazer o diagnóstico da situação familiar, organizando e coordenando a rede de serviços socioassistenciais e buscando integrar com outras políticas sociais.

2.10.3 – Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade: CREAS e Espaços de Acolhimento

De acordo com a PNAS 2004, a **Proteção Social Especial (PSE)** foi criada com o objetivo de que os direitos não continuem a ser violados e não haja rompimento dos vínculos familiares e comunitários.

A Proteção Social Especial (PSE) é a modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social provenientes de diversas situações como: abandono, maus tratos físicos e/ ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, dentre outras. (PNAS, 2004).

Diferentemente da Proteção Social Básica que tem um caráter preventivo, a PSE atua com natureza protetiva. São ações que requerem o acompanhamento familiar e individual e maior flexibilidade nas soluções. Comportam encaminhamentos efetivos e monitorados, apoios e processos que assegurem qualidade na atenção. Os serviços de PSE atuam diretamente ligados com o sistema de garantia de direito, exigindo uma gestão mais complexa e compartilhada com o Poder Judiciário, o Ministério Público e com outros órgãos e ações do Executivo. As atividades são diferenciadas de acordo com níveis de complexidade, hierarquizados como Proteção Social Especial de Média Complexidade e Proteção Social Especial de Alta Complexidade. (PNAS, 2004).

Desta forma a PNAS (2004) estabelece que o **Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)**, criado em 2004, tem o objetivo de oferecer atendimento de **Proteção Social Especial de Média Complexidade**, no sentido de **apoiar as pessoas a superarem suas dificuldades**.

São considerados Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade aqueles que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos. Neste sentido, requerem maior estruturação técnico-operacional, atenção especializada e mais individualizada, e/ou de acompanhamento sistemático e monitorado. O Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS deve se constituir como polo de referência, coordenador e articulador da proteção social especial de média complexidade. (PNAS, 2004).

O CREAS presta serviços especializados e continuados a indivíduos com seus direitos violados, direcionando o foco das ações para as famílias, contribuindo para que essas possam enfrentar com autonomia as adversidades da vida pessoal e social. (PNAS, 2004).

Os serviços do CREAS são direcionados às crianças e adolescentes vítimas de abuso e exploração sexual, violência física, psicológica, sexual, negligência, em situação de mendicância, com deficiência; famílias inseridas no Programa de Erradicação ao Trabalho Infantil – PETI que apresentem dificuldades no cumprimento das condicionalidades; adolescentes em cumprimento de medidas sócio-educativas de Liberdade Assistida – LA e de Prestação de Serviços a Comunidade – PSC; usuários de substâncias entorpecentes e seus familiares; e, outros tipos de violação de direitos. (PNAS, 2004).

Segundo a PNAS (2004), os serviços de Proteção Social Especial de Média complexidade não precisam estar muito perto das casas das pessoas; podem atender a uma região, ou até mesmo uma cidade; podendo também dar-se por meio de uma articulação regional entre os municípios, o Distrito Federal e os Estados.

Segundo a PNAS, a **Proteção Integral ou Proteção Social Especial de Alta Complexidade**, foi criada para as pessoas que perderam os vínculos familiares e comunitários e que, estão em situação de risco pessoal ou social. Estas pessoas serão atendidas pela **Rede de Proteção Social Especial de Alta Complexidade**, que segundo a PNAS, deverá existir preferencialmente nos municípios de médio, grande

porte e nas metrópoles, e as ações poderão ser realizadas, também, por meio de consórcios.

A Proteção Social Especial de Alta Complexidade desenvolve serviços visando garantir proteção integral para indivíduos e famílias que se encontram sem referência familiar ou comunitária, tiveram seus direitos violados ou ameaçados e a convivência com a família de origem seja prejudicial a sua proteção. Dentre os benefícios oferecidos estão: moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e, ou, em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e, ou, comunitário. (Tipificação Nacional do Plano Nacional de Atendimento, PNAS, SUAS).

2.10.4. – Financiamento, co-financiamento e controle social

No que se refere ao financiamento de tais serviços, a PNAS (2004) estabelece que deve ser feito por meio dos **Pisos de Atenção**, que são identificados em função dos níveis de complexidade, atentando para as particularidades dos serviços de média e alta complexidade; correspondendo assim, aos tipos de proteção praticada, por exemplo: Proteção Básica tem um valor e assim por diante. Isto significa que, a partir da PNAS (2004), a **Rede Socioassistencial** é financiada de acordo com o diagnóstico da demanda nos locais; havendo um co-financiamento, que é a participação financeira dos municípios, do Distrito Federal, dos Estados e da União.

A PNAS (2004) estabelece que o Controle Social deve acontecer por meio dos **Conselhos de Assistência Social**, que devem estar fortalecidos com suas comissões de trabalho em funcionamento para deliberar, normatizar, definir o padrão de qualidade e os critérios de repasse dos recursos financeiros. Também, por meio das **Conferências de Assistência Social** que são de extrema importância neste controle e do **Sistema Oficial de Informação da Assistência Social**, possibilitando o monitoramento e avaliação das ações previstas nos Planos.

A PNAS (2004) na perspectiva do SUAS estabelece para os trabalhadores da Assistência Social, a criação de um **Plano de Cargos e Salário**, que visa **garantir capacitação, criar fóruns de debate e realizar Conferência de Recursos Humanos**.

2.10.5 – PNAS 2004 e resiliência familiar

A partir da análise do conteúdo da Política Nacional de Assistência Social (PNAS 2004) e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), compreende-se que,

a PNAS (2004) da forma como foi elaborada propõe que as famílias atendidas tenham condições de enfrentar, superar e sair fortalecidas das adversidades, ou seja, a PNAS (2004) sem usar este termo, propõe a **resiliência familiar**. A presença das categorias “**proteção**”, “**risco**” e “**vulnerabilidade**” presentes no conteúdo da PNAS (2004) fortalece esta compreensão, as quais, como já apresentadas, são categorias que compõem a resiliência.

No entanto, o resultado da pesquisa de campo com 10 assistentes sociais que atuam na PSE de Belém do Pará mostrará que, apesar de a PNAS propor a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos não vem oferecendo a estrutura necessária para tal.

CAPÍTULO 3

RESILIÊNCIA EM ASSISTENTES SOCIAIS QUE ATUAM NA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL – PSE DE BELÉM DO PARÁ

3.1. LOCUS DA PESQUISA

A cidade de Belém do Pará, fundada em 12 de janeiro de 1616, é um município brasileiro, capital do Estado do Pará, pertencente à Mesorregião Metropolitana de Belém e à Microrregião de Belém. Com uma população estimada de 1.425.922⁷ habitantes (IBGE/2013), limita-se com o município de Ananindeua, apresentando IDH de (0,746)⁸, índice de pobreza de 40, 60%⁹, e índice de Gini de 0,43¹⁰.

A capital paraense possui oficialmente 68 bairros, distribuídos em 8 distritos administrativos: Distrito Administrativo de Belém (DABEL); Distrito Administrativo do Bengui (DABEN); Distrito Administrativo do Entroncamento (DAENT); Distrito Administrativo do Guamá (DAGUA); Distrito Administrativo de Icoaraci (DAICO); Distrito Administrativo de Mosqueiro (DAMOS); Distrito Administrativo de Outeiro (DAOUT); Distrito Administrativo da Sacramenta (DASAC). Nos oito distritos, a prestação de programas, benefícios e serviços relacionados à Proteção Social Básica e Especial são administrados pela Prefeitura Municipal de Belém - Fundação Papa João XXIII¹¹, desenvolvidos por meio dos CRAS e CREAS¹².

A Proteção Social Especial de Média Complexidade é desenvolvida nos CREASs – Centros de Referência Especializados de Assistência Social: CREAS COMÉRCIO, CREAS MARCO e CREAS LA/PSC.

⁷ <http://cod.ibge.gov.br/232pe>

⁸ <http://cod.ibge.gov.br/HP9>

⁹ <http://cod.ibge.gov.br/EDF>

¹⁰ <http://cod.ibge.gov.br/EDF>

¹¹ Sito à Avenida Gentil Bittencourt, 1868. Bairro: Nazaré. CEP: 66040 – 172. Telefone Gabinete: 3279-5772/ Telefone Fax 3279-5699. E-mail: funpapagabinete@gmail.com.

¹² HTTP://ww3.belem.pa.gov.br/www/wp-content/uploads/MENSAGEM-PMB2014_net.pdf

A Proteção Social Especial de Alta Complexidade é desenvolvida nos Espaços de Acolhimento: **Casa Abrigo Ronaldo Araújo; Casa Abrigo Euclides Coelho; Casa Abrigo Dulce Accioli; Casa de Passagem; Casa Abrigo Emanuelle Rendeiro Diniz; Abrigo para Moradores de Rua; e, Espaço de Acolhimento Provisório Infantil – EAPI.**

A Proteção Social Especial de Alta Complexidade é administrada pelo Núcleo Setorial de Planejamento da Prefeitura Municipal de Belém/ Funpapa – Fundação Papa João XXIII e, o EAPI é administrado pela Coordenadoria de Proteção Social Especial de Alta Complexidade do Governo do Estado do Pará¹³.

3.2. QUESTIONÁRIO DE RESILIÊNCIA NO SERVIÇO SOCIAL

O Questionário de Resiliência no Serviço Social (Apêndice) foi formulado a partir da teoria do Serviço Social, teoria da resiliência, além de conceito de fatores de proteção e risco. Analisou-se as 8 áreas da vida dos profissionais, por considerar-se que a resiliência envolve fatores de proteção e risco internos e externos, e que a vida familiar, econômica, social, cultural, religiosa, etc pode influenciar na vida profissional, exercendo a função de fatores de risco ou proteção e, fazendo parte do mecanismo de risco ou proteção.

Desta forma: **Identificação** possibilitou traçar o perfil do profissional. **Situação familiar** possibilitou compreender a composição familiar, a convivência, o relacionamento com os familiares, e a história familiar (criação, educação). **Socioeconômico** permitiu compreender melhor sobre o local de trabalho, regime de trabalho, o tempo de trabalho, a renda mensal, e as condições e estrutura de moradia; **Condições de saúde** possibilitou identificar ou não problemas de saúde, uso de medicação, uso de substâncias tóxicas, fumo e bebidas alcoólicas, tratamento e/ou acompanhamento psicológico ou psiquiátrico. **Relacionamento social** possibilitou informações sobre participação ou não em atividades de esporte, lazer, jogos, grupos artísticos e culturais; possibilitou identificar a existência ou não de amigos nas áreas familiar, vizinhos, estudos, trabalho, etc. **Religião** possibilitou identificar se existe ou

¹³ Sítio à Av. Governador José Malcher, 1018, Bairro: Nazaré. CEP: 66055-260 – Belém – Pará. Fone/Fax (91) 3219-4419.

não vínculo religioso na vida dos entrevistados e, se há uma frequência de participação. **Profissão** possibilitou dados sobre a história profissional, local de formação, o motivo de escolher a profissão, o tempo em que trabalha na área; possibilitou identificar se utiliza ou não conhecimentos teóricos práticos de outras áreas de formação; possibilitou identificar se faz ou não a avaliação e sistematização da prática (exemplificando, definindo tempo); possibilitou identificar ou não: envolvimento político publicações, e estratégias de enfrentamento, superação e fortalecimento construídas pelo profissional, publicadas ou não. **Resiliência** possibilitou identificar se o profissional já conhecia a definição da temática; possibilitou identificar as problemáticas enfrentadas na atuação na PSE de Belém do Pará; possibilitou identificar as formas de enfrentamento, superação e fortalecimento diante das problemáticas; possibilitou identificar mecanismos de risco e proteção por meio da identificação dos fatores de risco e proteção internos e externos; e, a contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos/as, de acordo com o ponto de vista dos profissionais entrevistados.

3.3 – RESULTADO DA PESQUISA DE CAMPO COM 10 ASSISTENTES SOCIAIS QUE ATUAM NA PSE DE BELÉM DO PARÁ

A pesquisa de campo para a realização deste trabalho de dissertação passou por Banca de Qualificação no Programa de Pós-Graduação da UFPA e foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa Nacional, por meio da Plataforma Brasil, obtendo a aprovação para a pesquisa de campo. A referida pesquisa foi realizada nos 3 CREAS e nos 7 espaços de acolhimento da PSE de Belém do Pará, citados acima.

Para a apresentação dos resultados, considerou-se os oito itens do Questionário de Resiliência no Serviço Social, formulado para esta pesquisa, e justificado no item anterior: 1) Identificação; 2) Situação Familiar; 3) Socioeconômico; 4) Condições de Saúde; 5) Relacionamento Social; 6) Religião; 7) Profissão; 8) Resiliência. Elaborou-se gráficos com o perfil dos profissionais entrevistados; elaborou-se 10 tabelas para apresentar as problemáticas e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento dos profissionais; 10 organogramas em formato de sol (escolhido por representar força) para apresentar de forma objetiva os

mecanismos de risco e mecanismo de proteção constituídos pelos fatores de risco internos e externos e, fatores de proteção internos e externos, destacados na fala dos profissionais pesquisados; e, 10 tabelas para apresentar a contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos/as, de acordo com o ponto de vista dos profissionais entrevistados. As informações dos profissionais entrevistados foram organizadas por número de 1 a 10.

3.4 – PERFIL DOS ASSISTENTES SOCIAIS ENTREVISTADOS



Gráfico 1. Distribuição de assistentes sociais por sexo.
Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O gráfico 1 mostra que as 10 assistentes sociais pesquisadas são do sexo feminino, confirmando a predominância de mulheres no Serviço Social, e constando-se a possibilidade de predominância de mulheres na PSE de Belém do Pará.

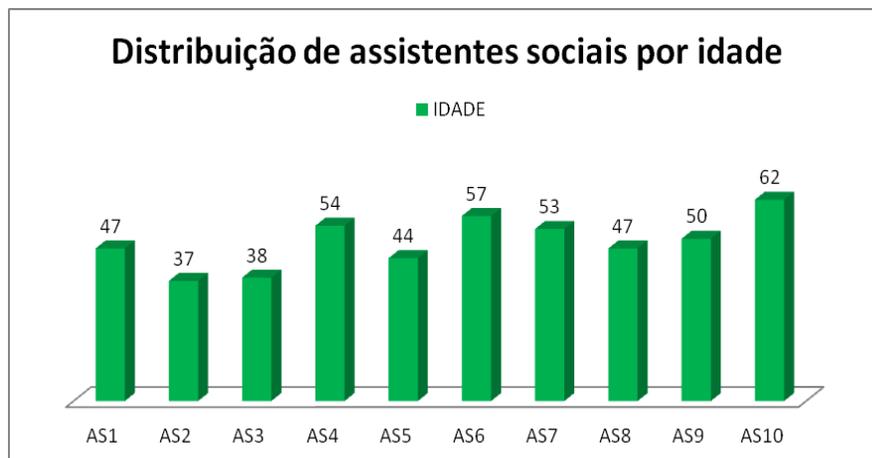


Gráfico 2. Distribuição de assistentes sociais por idade.
Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O gráfico 2 mostra a idade das 10 assistentes sociais entrevistadas, que ficou entre 37 e 62 anos, identificando-se que a maioria das assistentes sociais pesquisadas encontram-se na fase adulta, com mais de 30 anos e, apenas uma idosa, com mais de 60 anos.



Gráfico 3. Distribuição de assistentes sociais por cor.
Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O gráfico 3 mostra que, das 10 assistentes sociais pesquisadas, 6 responderam serem pardas, 3 responderam serem brancas e apenas 1 respondeu ser negra. A cor parda predominou nas entrevistadas.



Gráfico 4. Distribuição de assistentes sociais por naturalidade.
Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O gráfico 4 mostra que, das 10 assistentes sociais pesquisadas: 6 nasceram em Belém do Pará, 3 nasceram em outros municípios do Pará: São Domingos do Capim, São Caetano de Odivelas e Colares; apenas 1 assistente social nasceu em outro Estado do Brasil (Manaus – Amazonas). Esta última mudou-se ainda jovem para Belém do Pará para cursar Serviço Social e pretendia retornar para o seu Estado, mas após formada estabilizou-se profissionalmente em Belém e não retornou para o seu Estado, estabelecendo sua própria família em Belém. As três assistentes sociais que nasceram em outros municípios do Pará são procedentes de famílias com poucos recursos financeiros e que, mudaram para Belém do Pará em busca de melhores condições financeiras para a família por meio dos estudos, pois os genitores estudaram muito pouco: alguns alfabetizados e outros com o ensino fundamental incompleto.



Gráfico 5. Distribuição de assistentes sociais por estado civil.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICESA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O gráfico 5 mostra que, das 10 assistentes sociais pesquisadas: 4 são solteiras, 3 casadas, 2 divorciadas e 1 viúva. Das quatro solteiras, apenas uma tem namorado e três solteiras têm idade acima de 50 anos. As três casadas relataram ótimos relacionamentos familiares e com os esposos, e a única viúva tem um companheiro há 16 anos. Das duas divorciadas, uma tem um convivente com o qual relatou ter um relacionamento de parceria, e uma divorciada relatou que tem um ótimo relacionamento com a genitora e os irmãos.



Gráfico 6. Distribuição de assistentes sociais por município de residência.
Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICESA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O gráfico 6 mostra que, das 10 assistentes sociais pesquisadas 7 residem em Belém do Pará e 3 residem em Ananindeua-Pará, sendo que, as três assistentes sociais que residem no município de Ananindeua trabalham em Belém e, dependendo da localidade do trabalho, precisam percorrer um tempo maior para chegarem ao local. A assistente social 2 relatou ter mudado para a casa dos genitores no município de Ananindeua para ficar mais próximo do trabalho, que apesar de ficar localizado em área de abrangência de Belém, o bairro fica mais próximo do município de Ananindeua-Pará.

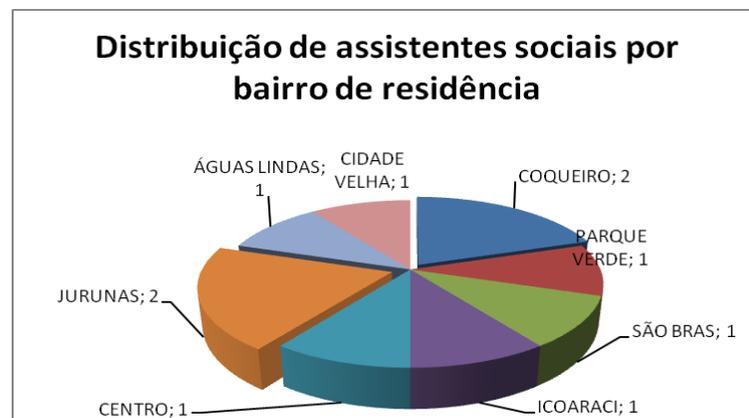


Gráfico 7. Distribuição de assistentes sociais por bairro de residência.
Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICESA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O gráfico 7 mostra que, das 10 assistentes sociais entrevistadas, 2 moram no bairro do Jurunas em Belém, 2 moram no bairro do Coqueiro que é dividido entre

Belém e Ananindeua. Constatase que as assistentes sociais pesquisadas estão distribuídas entre os dois municípios citados em bairros bem distantes uns dos outros.

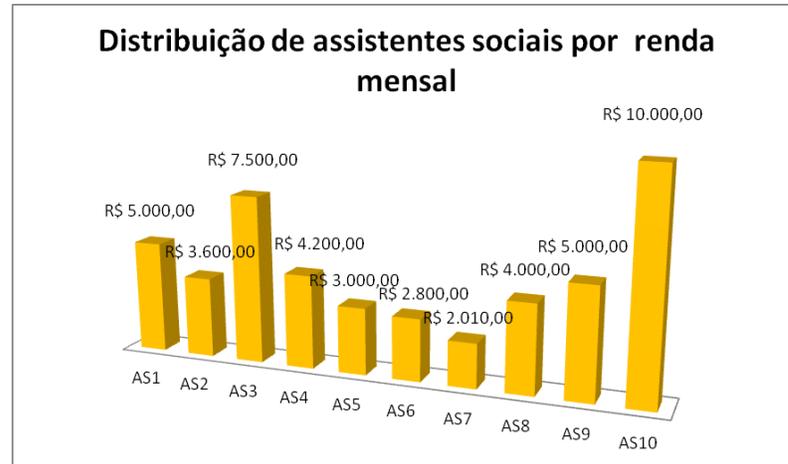


Gráfico 8. Distribuição de assistentes sociais por renda mensal.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O gráfico 8 mostra que, das 10 assistentes sociais pesquisadas a menor renda apresentada foi de R\$ 2.010,00 (dois mil e dez reais) e, a maior de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), sendo que, apenas a assistente social 2 e a assistente social 3 somaram a renda com mais de um trabalho; as demais relataram que recebem a renda mensal declarada do trabalho na Proteção Social Especial de Belém do Pará. Todas as assistentes sociais pesquisadas são concursadas ou efetivadas por tempo de serviço e fazem parte do plano de cargos e salários. A assistente social 7 que apresentou o menor salário, recebe pensão vitalícia por viúvas, mas não declarou o valor. A assistente social 10 que apresentou o maior salário (R\$ 10.000,00), exerce cargo de coordenação e, já tem 30 anos de trabalho como assistente social.

3.4.1- Assistente Social 1

Identificação: Sexo feminino, cor parda, adulta, casada, residente em Belém do Pará.

Situação familiar: Tem esposo, duas filhas e um filho que estão nas fases da adolescência e juventude. A filha jovem já tem nível superior, os dois filhos adolescentes cursam o ensino médio. Casada há mais de 20 anos, tem um vínculo de

convivência familiar forte, pois são bastante unidos, vibram com as conquistas uns dos outros, e **os conflitos familiares que já existiram foram por sobrecarga de trabalho**, mas já resolveram. Nasceu em outro Estado e mudou para Belém para prestar vestibular. Foi criada pelos genitores que já estão bem idosos, com os quais tem um bom relacionamento; não vivenciou história de violência na infância; teve uma infância de brincadeiras com os quatro irmãos e quando mudou para Belém passou a residir somente com os irmãos. O genitor tem curso técnico e a genitora tem o ensino fundamental incompleto.

Socioeconômico: Trabalha na PSE de Média Complexidade de Belém do Pará, em um dos CREAS. É concursada há mais de 15 anos. Recebe renda mensal em torno de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), devido ao Plano de Cargos e Salários. Reside em casa de alvenaria, alugada, com 4 cômodos, 1 banheiro, 1 quintal e 1 garagem.

Condições de Saúde: Não apresenta problemas de saúde; não faz uso de medicação; não faz tratamento psicológico ou psiquiátrico; não faz uso de fumo, bebidas alcoólicas ou drogas ilícitas.

Relacionamento social: Participa de atividade física; tem amigos na área familiar e no meio profissional.

Religião: É espírita e frequenta 2 vezes por mês.

Profissão: Formou-se pela UFPA. Escolheu o Serviço Social porque pretendia retornar para trabalhar no seu Estado como assistente social na área da saúde. Durante a graduação teve vínculo com o Centro Acadêmico de Serviço Social, chegando a presidi-lo, o que lhe acarretou atraso nos estudos. Já foi filiada a partido político. **Utiliza como referencial teórico a teoria sistêmica e já sofreu críticas por trabalhar com esta teoria. Acredita que a teoria sistêmica é uma teoria cósmica que busca para todas as áreas da vida.** Entende que se fortaleceu por meio dos estudos da teoria sistêmica e, por isso a defende. Utiliza conhecimentos da teoria comunitária e a representa em Belém. Já realizou atividades de coordenação na profissão. Sistematiza e avalia a prática por meio de registros de atividades, planejamento em grupo, relatórios quantitativos mensais e relatórios qualitativos, que são entregues ao Juizado a cada três meses ou quando há intercorrências. Considera-se uma profissional com ação política porque **questiona os direitos dos sujeitos**

atendidos, orienta-os sobre esses direitos, mesmo que nem sempre consiga resultado. Não pública o que constrói na prática, mas considera que **o trabalho com grupo é uma de suas construções que sofreu para implantar, pois acredita que o grupo potencializa experiências saudáveis.**

Resiliência: Definiu resiliência como “a capacidade de recomeçar, resistência ao sofrimento, sair do buraco”. Relatou já ter usado a resiliência na intervenção profissional.

Diante das informações, foram identificados fatores de proteção nos 8 itens do questionário de resiliência aplicado com a assistente social 1 que apresentou histórico de **resiliência pessoal e familiar.**

No que se refere à **resiliência profissional da assistente social 1**, analisou-se: problemáticas; formas de enfrentamento, superação e fortalecimento; Mecanismo de Proteção (Fatores de proteção internos e externos), Mecanismo de Risco (Fatores de risco internos e externos); e, a contribuição do Serviço Social para os sujeitos/famílias atendidos. Os resultados foram organizados e sistematizados, a partir dos quadros e organogramas a seguir:

Assistente Social 1	
Problemáticas	Formas de Enfrentamento, Superação e Fortalecimento
Insuficiência de profissionais para dar conta de demandas específicas do assistente social.	Reclama e rediscute critérios, mas já viu excelentes profissionais serem demitidos por questionarem.
Ausência de discussão dos casos em equipe. Apesar de o grupo de trabalho contar com técnicos de Psicologia, Sociologia, Serviço Social e Pedagogia, o trabalho é individual, e há pouco entrosamento do grupo de trabalho.	Utiliza a teoria sistêmica passo a passo. Com um ano de trabalho conseguiu reunir uma vez com o grupo de trabalho.
Sobrecarga de trabalho.	Faz horas extras; leva trabalho para a residência; dá prioridade para os relatórios em detrimento do atendimento.
Mudanças de gestão (três mudanças em 1 ano).	Sem ação
Insuficiência de locais na Rede de Serviços para o encaminhamento de sujeitos/famílias atendidos (acompanhamento psicológico continuado).	Não relatou ação.
Profissionais que sempre colocam dificuldades e trabalham só pelo salário.	Não relatou ação.
Prioridade para uns profissionais em detrimento de outros.	Não relatou ação.

Quadro 5. Problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 1.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O quadro 5 mostra as problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento informadas pela assistente social 1, que não relatou ação diante das problemáticas: *mudanças de gestão; insuficiência de locais na rede de serviços para o encaminhamento sujeitos/famílias atendidos, no que se refere ao acompanhamento psicológico continuado; profissionais que sempre colocam dificuldades e trabalham só pelo salário; e, prioridade para uns profissionais em detrimento de outros.*



Organograma 1. Assistente Social 1 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O organograma 1 mostra o Mecanismo de Proteção (Fatores de proteção internos e externos) e Mecanismo de Risco (Fatores de risco internos e externos) relacionados especificamente à **resiliência profissional da assistente social 1**, que destacou: **Fator de Proteção Externo (FPE):** A *família*, pois de acordo com a entrevistada é o fator de proteção que influencia diretamente na vida profissional, proporcionando-lhe resistência às adversidades. **Fatores de Proteção Interno (FPI):** *Otimismo; criatividade; fé; amor; e, visão cósmica.* Demonstrando a influência de sentimento, habilidade, crença, atitude e teoria na atuação profissional. **Fatores de Risco Externo (FRE):** *Falta de compromisso de profissionais da equipe; distribuição*

de tarefas não igualitária; e, favoritismo (privilégio para uns). Fator de Risco Interno (FRI): Descrédito na evolução da gestão.

Constatou que os fatores de risco externos e internos identificados estão relacionados com problemáticas que assistente social 1 não relatou ação.

Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 1
Alívio.
Consolo.
Fortalecimento mútuo por meio da escuta em grupo.
Prevenção e não punição.
Crédito na Justiça restaurativa.
Estabelecimento de limites que os adolescentes não tiveram por ausência dos genitores.
Reorientação por meio de estratégias de enfrentamento não prejudiciais.
Vislumbrar situações não imediatas.
Fortalecimento profissional.

Quadro 6. Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 1.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O quadro 6 mostra a contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos na PSE, de acordo com a assistente social 1, que estão relacionadas com a **promoção de fatores de proteção internos: alívio e consolo; promoção de fatores de proteção externos: fortalecimento mútuo por meio da escuta em grupo; e, formas de enfrentamento superação e fortalecimento: prevenção e não punição, crédito na Justiça restaurativa, estabelecimento de limites que os adolescentes não tiveram por ausência dos genitores, reorientação por meio estratégias de enfrentamento não prejudiciais, vislumbrar situações não imediatas, e fortalecimento profissional.**

3.4.2 – Assistente Social 2

Identificação: Sexo feminino, cor branca, adulta, solteira, residente em Ananindeua – Pará.

Situação familiar: Reside com a genitora e o genitor que já são idosos e um irmão adulto que é pessoa com deficiência. A genitora é do lar, o genitor é aposentado e o irmão especial recebe benefício; os genitores estudaram até o 1º grau. Reside com os genitores porque a casa deles fica próxima do trabalho; tem namorado. Nasceu e foi

criada em Belém do Pará pelos genitores, junto com os quatro irmãos. Teve uma boa educação: aprendeu a respeitar as pessoas e recebeu incentivo para os estudos. Três irmãos também estudaram e só um não se formou.

Socioeconômico: Trabalha na PSE, em um dos espaços de acolhimento. É concursada há 11 meses; recebe renda mensal de aproximadamente R\$ 3.600,00 (três mil e seiscentos reais) porque soma a renda do emprego na PSE com outra ocupação onde também é concursada. A casa dos genitores é de alvenaria com 6 compartimentos e mais: 1 área, 2 banheiros, 1 pátio e 2 jardins.

Condições de Saúde: Tem problema de saúde (gastrite), usa medicação, não faz uso de fumo, bebidas alcoólicas ou drogas ilícitas.

Relacionamento social: Participa de atividade física (corrida), já fez dança e aeróbica. Tem muitos amigos nas áreas: familiar, vizinhos, estudos e no meio profissional.

Religião: É católica e frequenta a igreja, de vez em quando.

Profissão: Formou-se pela UFPA em 2008. Escolheu o Serviço Social por identificação, mas também tem outra formação técnica e cursa outro curso superior na área biológica, pois pretende dar aula conciliando com o Serviço Social. Referiu que utiliza o materialismo histórico como referencial. Utiliza conhecimentos da biologia, história, geografia e atualidades. Sistematiza a prática por meio de relatórios, sínteses, registros de ocorrências diários, e relatórios respondendo ao PIA – Plano Individual de Atendimento, que envia no prazo de 3 a 6 meses ao Judiciário. Não se considera uma profissional com uma ação política porque acredita que é pouco participativa, e acredita que existem situações que não dependem dos profissionais, mas da coordenação, das associações e do CRESS – Conselho Regional de Serviço Social. Não publica e não constrói novas estratégias de enfrentamento, superação e fortalecimento.

Resiliência: Relatou que sabe o conceito, mas não sabe definir.

Diante dos dados acima, foram identificados fatores de proteção em 6 itens do questionário de resiliência aplicado com a assistente social 2, mas também **foram identificados fatores de risco no item saúde e profissão**, pois a assistente social 2 relatou excesso de atividades profissionais, que podem estar contribuindo para o

problema de saúde citado.

No que se refere à **resiliência profissional da assistente social 2**, analisou-se: problemáticas; formas de enfrentamento, superação e fortalecimento; Mecanismo de Proteção (Fatores de proteção internos e externos); Mecanismo de Risco (Fatores de risco internos e externos) e contribuição do Serviço Social para os sujeitos/famílias atendidos. Os resultados foram organizados e sistematizados, a partir dos quadros e organogramas a seguir:

Assistente Social 2	
Problemáticas	Formas de Enfrentamento, Superação e Fortalecimento
Falta de retaguarda da rede de serviços: a maioria dos sujeitos atendidos é dependente de substâncias psicoativas, não tem para onde encaminhá-los, e tem órgãos que não querem aceitar encaminhamento.	Procura fazer o melhor, embora não considere que consiga fazer um bom trabalho.
Falta de estrutura adequada para o trabalho: material de trabalho (apenas 1 computador antigo e só tem impressora só na sala da coordenação), falta de gasolina no carro para fazer visita domiciliar, não tem dormitórios adequados para os acolhidos e, a instituição já recebeu multa por isso.	Faz o básico; imprime documentos no Fórum que trabalha em parceria e que fica próximo à instituição; tira recursos do próprio bolso; Expressou: “eu não brigo mais”.
Falta treinamento da equipe.	Doa-se enquanto equipe; faz o <i>possível e o impossível</i> .
Demanda excessiva de trabalho	Leva trabalho para a casa.
Falta de segurança para os técnicos, pois a segurança que tem é patrimonial. Faz visitas a locais perigosos que a expõe a riscos.	Não relatou ação.
Complexidade de demandas em um mesmo espaço de acolhimento: adolescentes infratores com adolescentes especiais e adolescentes em situação de conflito familiar, que gera conflitos entre os adolescentes dentro do espaço de acolhimento, e os expõe a risco. Já houve situação em que adolescentes que passaram a usar drogas por influência de outros adolescentes acolhidos; um adolescente com deficiência física sofria violência por parte dos outros adolescentes acolhidos.	Não relatou ação.

Quadro 7. Problemáticas na atuação na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento, de acordo com assistente social 2.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O quadro 7 mostra as problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento informadas pela assistente social 2, que não relatou ação diante das problemáticas: *Falta de segurança para os técnicos: a segurança que tem é*

patrimonial; complexidade de demandas em um mesmo espaço de acolhimento: adolescentes infratores com adolescentes especiais e adolescentes em situação de conflito familiar.



Organograma 2. Assistente Social 2 – Mecanismo de Proteção e Mecanismo de Risco.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O organograma 2 mostra os Mecanismo de Proteção (Conjunto de fatores de proteção internos e externos) e Mecanismo de Risco (Conjunto de fatores de risco internos e externos) relacionados especificamente à resiliência profissional da assistente social 2, que destacou: **Fatores de Proteção Externos (FPE):** *Família; amigos; namorado; meio em que se relaciona.* **Fator de Proteção Interno (FPI):** *Destemida.* **Fatores de Risco Externos (FRE):** *Falta segurança (escolta); visitas a locais perigosos que a expõe a risco; conflitos entre os adolescentes dentro do espaço de acolhimento.* **Fatores de Risco Internos (FRI):** *Sentimento de vulnerabilidade; insegurança; angústia e desestímulo.*

Os fatores de risco internos e externos identificados estão relacionados com problemáticas nas quais a assistente social 2 não relatou ação.

O quadro 8 mostra que a assistente social 2 não conseguiu identificar contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidas, mas identificou problemáticas e fatores de risco externos e internos advindos da própria instituição: **Problemáticas:** *A equipe trabalha para a restauração do vínculo familiar,*

mas são poucos os resultados, pois a maioria dos adolescentes volta para as ruas; não vê resultados positivos; e, acredita que menos de 1% se recupera. Fatores de risco externos (FRE): Há adolescentes que passam a usar drogas ilícitas por influência de outros adolescentes do espaço de acolhimento; os adolescentes não passam por triagem médica; nenhum dos adolescentes acolhido está inserido na escola. Fator de risco interno: Os adolescentes sentem-se excluídos.

Ressalta-se que a instituição deveria promover fatores de proteção e não de risco.

Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 2
A equipe trabalha para a restauração do vínculo familiar, mas são poucos os resultados, pois a maioria dos adolescentes volta para as ruas.
Não vê resultados positivos.
Acredita que menos de 1% se recupera.
Há adolescentes que passam a usar drogas ilícitas por influência de outros adolescentes do espaço de acolhimento.
Os adolescentes não passam por triagem médica.
Nenhum dos adolescentes acolhidos está inserido na escola.
Os adolescentes sentem-se excluídos.

Quadro 8. Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 2.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

3.4.3 – Assistente Social 3

Identificação: Sexo feminino, cor negra, adulta, divorciada, reside em Belém do Pará.

Situação familiar: Tem a genitora idosa, irmã adulta, filha jovem, neta criança e convivente adulto. A genitora e a irmã são alfabetizadas; a filha tem o ensino médio e ainda estuda. O convivente tem ensino médio completo e é servidor público. A irmã é responsável pelos cuidados do lar. O relacionamento familiar é tranquilo com divisões de tarefas e, é a entrevistada quem gerencia e mantém financeiramente a família com a ajuda do convivente. Acredita que tem facilidade para administrar as três gerações. Nasceu em outro município do Pará e mudou para Belém após o atropelamento e falecimento do genitor. É filha caçula de uma família com oito irmãos; sempre foi a protegida dos genitores; não sofreu agressões físicas por parte

dos genitores. A família toda organizou-se para manter os seus estudos. Foi mãe na adolescência. É a única filha formada com nível superior. Fez concurso e tornou-se funcionária pública. Tornou-se responsável pela família.

Socioeconômico: Concursada do Estado e do Município (6 e 1 ano respectivamente); renda mensal de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais). Imóvel próprio, alvenaria, com 6 compartimentos e 1 lavanderia.

Condições de Saúde: Não tem problema de saúde; não toma medicação; ingere bebida alcoólica (cerveja) socialmente; não passou e não está passando por acompanhamento psicológico ou psiquiátrico.

Relacionamento social: Participa de academia; reúne com amigos duas vezes ao mês em bares; tem amigos de convivências comunitárias.

Religião: É católica, mas não frequenta igreja.

Profissão: Formou pela UFPA em 2002. Escolheu a profissão porque na ocasião era conselheira tutelar e permaneceu por 8 anos trabalhando nesta função. Atua como assistente social desde 2007. Tem especialização em gestão de Políticas Sociais pela UFPA, em Planejamento Estratégico pela UEPA e mestrado em Trabalho e Renda pela UFPA. Foi gestora de Secretaria por 4 anos. Utiliza o referencial teórico do materialismo histórico dialético e teorias da área de infância e adolescência, do Direito e da prática como conselheira tutelar. Avalia e sistematiza a prática por meio de artigos periódicos, revistas e relatórios. Na PSE ainda não publicou trabalho devido ao pouco tempo de atuação, mas tem projeto de elaborar livro sobre o trabalho na PSE. Considera-se uma profissional com ação política de esquerda, pois nas leituras e intervenções segue essa linha e busca compreender onde estão os poderes. Acredita que geralmente o Estado é o violador. Busca seus direitos; propõe greve; identifica as adversidades e questiona; publica suas construções a partir da prática; tem artigos publicados, mas não na área da PSE; propôs para a coordenação do espaço de acolhimento: um dia da semana para grupos de estudos e, a proposta foi aceita; sugeriu plano de ação e planejamento estratégico do espaço, mas ainda não foi feito.

Resiliência: Definiu resiliência como: “cair, levantar, força para atuar, intervenção”.

Diante dos dados informados, foram identificados fatores de proteção nos 8

itens do questionário de resiliência aplicado com **a assistente social 3 que apresentou histórico de resiliência pessoal e familiar.**

No que se refere à **resiliência profissional da assistente social 3**, analisou-se problemáticas; formas de enfrentamento, superação e fortalecimento; Mecanismo de Proteção (Fatores de proteção internos e externos), Mecanismo de risco (Fatores de risco internos e externos); e, contribuição do Serviço Social para os sujeitos/famílias atendidos, de acordo com os profissionais entrevistados. Os resultados foram organizados e sistematizados, a partir dos quadros e organogramas a seguir:

Assistente Social 3	
Problemáticas	Formas de Enfrentamento, Superação e Fortalecimento
Recurso humano insuficiente que causa atraso nos atendimentos, ansiedade e resistência nos adolescentes.	Sugestão de intervenção da coordenação, quando não tem resultado, sugere greve de profissionais.
O espaço recebe para acolhimento demanda de adolescentes em situação de ato infracional, quando deveriam ser encaminhados somente crianças e adolescentes em situações de direitos violados.	Encaminha para família nuclear ou extensa.
A rede de serviços não atende ato infracional: não tem local para encaminhar os adolescentes.	Faz relatório informando a gestão.
Demanda de adolescentes em situação de dependência psicoativa.	Sugere acompanhamento no CREAS, tratamento na Casa AD (Álcool e Drogas), e comunidade terapêutica.

Quadro 9. Problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 3.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICESA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O quadro 8 mostra as problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento informadas pela assistente social 3, que relatou enfrentar as problemáticas *acionando a coordenação do espaço de acolhimento, a gestão da Assistência Social por meio de relatório técnico, a rede de serviços e a família.* Caso não veja resultados com a intervenção da coordenação, *a assistente social informou que sugere greve de profissionais*, indicando uma atuação de embate, que pode estar relacionada com conhecimentos teóricos das especializações e mestrado, mas também por já ter sido gestora e atualmente ser concursada em dois empregos.



Organograma 3. Assistente Social 3 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O organograma 3 mostra Mecanismo de Proteção (Conjunto de fatores de proteção internos e externos) e Mecanismo de Risco (Conjunto de fatores de risco internos e externos) relacionados especificamente à **resiliência profissional da assistente social 3**, que destacou:

Fatores de Proteção Externos (FPE): Família; amigos; conhecimento; trabalho; e, comunidade. **Fatores de Proteção Internos (FPI):** Equilíbrio emocional; valores de família; autonomia; e, independência. **Fatores de Risco Externos (FRE):** Toma decisão demais; fragilidade da rede (não tem para onde encaminhar); violência; resistência da equipe pela mudança da prática; e, falta de segurança pública. **Fatores de Risco Internos (FRI):** Naturalização; não se envolve emocionalmente; e, dureza na intervenção.

Os fatores de risco e proteção identificados estão relacionados com as problemáticas e as formas de enfrentamento superação e fortalecimento da assistente social 3 na PSE.

Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 3
Identificação da real situação para intervir.
Orientação sobre Direitos.
Encaminhamento para acompanhamento psicossocial.
Não continuidade da violação de Direitos.

Quadro 10. Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 3.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O quadro 10 mostra a contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos na PSE, de acordo com a assistente social 3, que relatou **estratégias e resultados de intervenção do Serviço Social que promovem resiliência.**

3.4.4 – Assistente Social 4

Identificação: Sexo feminino, cor branca, adulta, solteira, residente em Belém do Pará.

Situação familiar: Tem uma irmã, uma cunhada, um cunhado (todos adultos) e uma sobrinha adolescente. A irmã tem nível superior completo, é vendedora e tem renda própria; o cunhado tem ensino médio completo, trabalha e tem renda própria; a sobrinha adolescente é estudante. O relacionamento familiar é bom e harmonioso; são muito unidos e demonstram carinho verbal e com atitudes. Nasceu em Belém do Pará e foi criada pelos genitores e avós. Tem cinco irmãos e reside na casa em que cresceu; brincou na infância; a genitora conversava, orientava, era compreensiva; o genitor era mais rígido, mas não sofreu violência; os genitores eram alfabetizados e já faleceram; o genitor chegou ao cargo de gerência sem estudos compatíveis.

Socioeconômico: Trabalha na PSE, em um dos CREAS; é concursada há 26 anos, desde 1992; a renda mensal é de aproximadamente R\$ 4.200,00 (quatro mil e duzentos reais); trabalha 30 horas semanais; reside em casa própria, de alvenaria, com 10 compartimentos, 1 garagem e 4 banheiros.

Condições de Saúde: Tem problema de saúde emocional (TOC – Transtorno Obsessivo Compulsivo), toma medicação e faz psicoterapia particular.

Relacionamento social: Não participa de atividades de lazer, esporte, cultura e arte, mas tem amigos de 20 há 30 anos de convivência, que conheceu na época da escola, ou na vizinhança.

Religião: É católica, mas não frequenta igreja.

Profissão: Formou-se pela UFPA. Queria cursar Psicologia e escolheu o Serviço Social porque a irmã mais velha escolheu primeiro e não queria separar-se da irmã; passou no vestibular e a irmã não. Posteriormente a irmã casou, mudou de Estado e afastaram-se. Acredita que foi irresponsável na forma que escolheu a profissão, mas que foi a melhor escolha. Tem 26 anos de trabalho e **utiliza o referencial teórico da fenomenologia porque acredita que o Serviço Social envolve o olhar do outro de maneira diferenciada: captar não só através das palavras, mas de gestos, atitudes e sentimentos.** Não utiliza conhecimentos teóricos ou práticos de outras áreas de formação. Faz sistematização da prática por meio de relatórios e de prontuários padronizados. Encaminha os relatórios para a gerência geral da instituição e para o MDS – Ministério de Desenvolvimento Social. Faz registro quantitativo e qualitativo em livro de ocorrências. Considera-se uma profissional com uma ação política porque dialoga com os sujeitos sobre a conjuntura, reflete sobre situações econômicas e sociais do Brasil com o objetivo de prepará-los para refletirem ante à uma eleição, orientando-os sobre a influência da política na vida das pessoas. Não pública e nem tem pretensão de publicar. Não constrói estratégias de enfrentamento, superação e fortalecimento.

Resiliência: Relatou que sabe o que é resiliência e definiu como: “atitude, iniciativa, perseverança”.

Diante dos dados informados, foram identificados fatores de proteção nos 5 ítems do questionário de resiliência aplicado com **a assistente social 4, que apresentou no histórico familiar, excesso de fator de proteção, que transformou-se em risco, quando esta escolheu a profissão influenciada pelo medo de afastar-se da irmã. Também foi identificado risco no item saúde.**

No que se refere à **resiliência profissional da assistente social 4**, analisou-se problemáticas; formas de enfrentamento, superação e fortalecimento; Mecanismo de Proteção (Fatores de proteção internos e externos), Mecanismo de risco (Fatores de

risco internos e externos); e, contribuição do Serviço Social para os sujeitos/famílias atendidos. Os resultados foram organizados e sistematizados, a partir dos quadros e organogramas a seguir:

O quadro 11 mostra as problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento informadas pela assistente social 4, que relatou **problemáticas** relacionadas **à falta de estrutura adequada para o trabalho, que englobam: mudanças de gestão, insuficiência de recursos humanos e estrutura física inadequada.**

Assistente Social 4	
Problemáticas	Formas de Enfrentamento, Superação e Fortalecimento
Mudanças de gestão.	Adapta-se a realidade “como está, de forma light”.
Estrutura física inadequada: ar-condicionado da sala quebrado, prédio sem área livre (“jardim”) e precisando de reforma.	Utiliza a sala disponível de outros técnicos e da coordenação. Conversa com a coordenadora sobre as dificuldades. Pretende aposentar-se e dedicar-se a outra área: autônoma em negócio da família.
Equipe técnica insuficiente: 3 assistentes sociais para 3 psicólogos e 1 terapeuta ocupacional, sendo que, uma das psicólogas entrou de licença por situação de doença.	Não relatou ação.

Quadro 11. Problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 4.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICESA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O organograma 4 mostra o Mecanismo de Proteção (Conjunto de fatores de proteção internos e externos) e, Mecanismo de Risco (Conjunto de fatores de risco internos e externos) referente a resiliência profissional da assistente social 4, que relatou: **Fatores de Proteção Externos (FPE)** *Informações sobre a política e os serviços que melhoraram.* **Fatores de Proteção Internos (FPI):** *Positiva; relação de amor e paixão pelo trabalho; tranquilidade; esperança; confiança e afetividade.* **Fatores de Risco Externos (FRE):** *Não efetivação e não evolução na política.* **Fator de Risco Interno (FRI):** *Frustração por não ver mudança na atual política.*

Os fatores de proteção e risco internos e externos citados estão relacionados à sentimentos, atitudes e avaliação da assistente social 4 referente à política.



Organograma 4. Assistente Social 4 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O quadro 12 mostra que a contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos na PSE, de acordo com a assistente social 4, refere-se a técnicas de intervenção do assistente social como: *acolhimento, escuta, fala e diálogo*, que segundo esta, possibilitam *enfrentamento e “melhoria”*.

Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 4
Acolhimento.
Boa escuta, pois a população é carente de ser ouvida.
Forma de falar é extremamente importante.
Por meio do diálogo os usuários se abrem, choram de forma natural.
Enfrentamento e “melhoria”.

Quadro 12. Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 4.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

3.4.5 – Assistente Social 5

Identificação: Sexo feminino, adulta, cor parda, casada, residente em Belém do Pará.

Situação familiar: Tem marido e um filho adolescente. O marido tem ensino médio e é funcionário público; o filho estuda o ensino médio. O relacionamento

familiar é tranquilo, “legal”. O tempo é corrido, devido ao trabalho e estudos e só se encontram no turno da noite. Nasceu em outro município do Pará, onde foi criada até os 14 anos pelos genitores que eram bem rígidos e, a avó que era mais protetora. Os genitores tiveram 10 filhos, metade dos filhos receberam educação rígida e a outra metade educação “light”; a avó paterna morou a vida toda com o filho. Os genitores estudaram até o ensino fundamental.

Socioeconômico: Trabalha na PSE, em um dos CREAS. Concursada há 10 anos. Renda mensal de aproximadamente R\$ 3.000,00 (três mil reais). Trabalha 30 horas semanais (há um mês antes da entrevista trabalhava 40 horas). Reside em casa própria com 5 cômodos, 2 banheiros, 1 área de serviço, 1 área livre e 1 garagem.

Condições de Saúde: Não apresenta problemas de saúde; não faz uso de medicação, não faz uso de álcool, fumo ou drogas ilícitas. Não passou por acompanhamento psicológico ou psiquiátrico.

Relacionamento social: Tem amigos na área familiar, vizinhos, estudos, sendo que, a maioria dos amigos são do trabalho. Faz academia.

Religião: É católica e frequenta a igreja aos domingos de manhã com a família.

Profissão: Formou-se pela UFPA em 2001. Há 10 anos atua como assistente social. Escolheu o Curso porque na ocasião em que fez vestibular queria fazer Ciências Contábeis, mas era muito concorrido na UFPA e não tinha como pagar universidade particular. No início arrependeu-se pela escolha porque com a pontuação que obteve teria como passar em Ciências Contábeis. **Tem como referencial o materialismo histórico porque acredita que o assistente social sempre busca conhecimentos para acompanhar o processo de mudança e transformação.** Utiliza conhecimentos da Psicologia, Pedagogia e áreas afins. Considera-se uma profissional com uma ação política porque acredita que o ser humano é político. Atua em movimentos e associação de funcionários públicos. Luta por direitos não garantidos. Faz trabalho voluntário em grupo no bairro em que mora, acompanhando mulheres que têm filhos adolescentes em situação de risco. Não pública suas construções. Faz especialização em atendimento integral à família pelo Instituto Aleixo. Tem como construção de estratégia de enfrentamento, superação e fortalecimento o grupo de

ajuda mútua. Apesar de ter como referencial o materialismo, trabalha no curso de especialização a visão sistêmica.

Resiliência: Definiu resiliência como: “a capacidade que as pessoas têm de superar dificuldades, mas precisam de condições para exercer”. Acredita que o assistente social pode possibilitar essas condições que favorecem a resiliência.

Diante dos dados informados, foram identificados fatores de proteção nos 8 itens do questionário de resiliência aplicado com **a assistente social 5, que apresentou resiliência pessoal**. No que se refere à **resiliência profissional da assistente social 5**, analisou-se problemáticas; formas de enfrentamento, superação e fortalecimento; Mecanismo de Proteção (Fatores de proteção internos e externos), Mecanismo de Risco (Fatores de risco internos e externos); e, contribuição do Serviço Social para os sujeitos/famílias atendidos. Os resultados foram organizados e sistematizados, a partir dos quadros e organogramas a seguir:

Assistente Social 5	
Problemáticas	Formas de Enfrentamento, Superação e Fortalecimento
Estrutura física e de transporte insuficiente para executar todas as ações previstas: Falta local para as atividades de esporte e reunião; falta transporte para visitas domiciliares.	Parcerias para acesso aos espaços físicos próximos do CREAS como: quadra de esportes; utiliza recursos das áreas de abrangência; solicita transporte do setor responsável, de forma antecipada.
Falta de articulação formal da Rede de Serviços.	Rede doméstica de “coleguismo”: contato direto com outros profissionais.

Quadro 13. Problemáticas na PSE e formas de enfrentamentos, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 5.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O quadro 13 mostra as problemáticas na PSE e as formas de enfrentamento, superação e fortalecimento informadas pela assistente social 5, que relatou: **problemática** da falta de estrutura de trabalho (*espaço físico e transporte para as visitas domiciliares*); sendo que, as **formas de enfrentamento, superação e fortalecimento** demonstraram articulação por meio do conhecimento e *acesso aos recursos área de abrangência, parcerias* para utilização de espaços públicos e privados, planejamento: *solicita transporte do setor responsável, de forma antecipada; e, contato direto com profissionais*.



Organograma 5. Assistente Social 5 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.
Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O organograma 5 mostra Mecanismo de Proteção (Conjunto de fatores de proteção internos e externos) e Mecanismo de Risco (Conjunto de fatores de risco internos e externos) da assistente social 5, que destacou: **Fatores de Proteção Externos (FPE):** *Família; igreja e conhecimento adquirido por meio de estudos.* **Fatores de Proteção Internos (FPI):** *Valores e princípios aprendidos com os genitores que influenciam a prática e “trazem gás” a mais.* **Fatores de Risco Externos (FRE):** *Sujeitos atendidos envolvidos com a violência externa; rotatividade de profissionais que causa quebra no trabalho; mudanças de gestão; e a forma como é conduzida a política de assistência social.* **Fatores de Risco Internos (FRI):** *Medo e preocupação.*

Os fatores de proteção e de risco identificados confirmaram a resiliência pessoal da assistente social 5.

O Quadro 14 mostra a contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos na PSE, de acordo com a assistente social 5, que destacou a **promoção de estratégia de enfrentamento, superação e fortalecimento, relacionadas à intervenção profissional:** *conhecer para potencializar, inserir e desmistificar.*

A assistente social 5 ressaltou a importância de desmitificar a assistência social como um favor, mostrando que é um Direito.

Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 5
Conhecer os sujeitos e as dificuldades para potencializar ações já feitas.
Inserção das famílias em serviços adequados que lhe dê autonomia e compreensão de que não é favor e caridade (desmistificar).

Quadro 14. Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 5.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICESA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

3.4.6 – Assistente Social 6

Identificação: Sexo feminino, cor parda, adulta, solteira, reside em Ananindeua – Pará.

Situação familiar: Tem duas filhas (uma adolescente e uma jovem), as duas estudam o ensino médio e o relacionamento é bom. Nasceu em Belém, onde morou até os 38 anos, quando mudou para outro Município. Foi criada pelos genitores junto com os seis irmãos. Os genitores, já falecidos, estudaram até o ensino fundamental e lhes deram uma educação rigorosa.

Socioeconômico: Trabalha na PSE de Alta Complexidade, em um dos 7 espaços de acolhimento; é concursada há 25 anos; recebe renda mensal de aproximadamente R\$ 3.000,00 (três mil reais). Reside em casa própria com 7 cômodos.

Condições de Saúde: Tem problemas de saúde (divertículo, sofagite e nódulo no pulmão). Usa medicação. Faz uso de fumo e bebida alcoólica esporadicamente. Quando estudante, já fez terapia psicológica na clínica da UFPA, mas não lembra o motivo.

Relacionamento social: Participa de cinema e teatro, tem amigos da área familiar, vizinhos e “gente de longe”.

Religião: Afro-brasileira e frequenta semanalmente.

Profissão: Formou-se pela UFPA em 1987. Escolheu o Curso porque já observava o trabalho do assistente social em uma creche. Atua como assistente social desde que formou-se, e atua no espaço de acolhimento desde 2004. **Utiliza o**

referencial teórico da fenomenologia; tem especialização em psiquiatria. Faz relatórios para o Ministério Público específicos de cada criança; faz encaminhamentos para as escolas. Trabalha de acordo com o contexto das famílias, considerando a religião e as crenças. Não publica, não constrói estratégias.

Resiliência: Respondeu que sabe o que é, mas não soube definir.

Diante dos dados informados, dos 8 itens do questionário de resiliência aplicado com a **assistente social 6 foi identificado fator de risco no item saúde**, onde a referida cita algumas doenças. No que se refere à **resiliência profissional da assistente social 6**, analisou-se problemáticas; formas de enfrentamento, superação e fortalecimento; Mecanismo de Proteção (Conjunto de fatores de proteção internos e externos), Mecanismo de Risco (Conjunto de fatores de risco internos e externos); e, contribuição do Serviço Social para os sujeitos/famílias atendidos. Os resultados foram organizados e sistematizados, a partir dos quadros e organogramas a seguir:

Assistente Social 6	
Problemáticas	Formas de Enfrentamento, Superação e Fortalecimento
Falta de espaços na Rede de Serviços para encaminhar as crianças: Faltam serviços de intervenção/tratamento para crianças com dependência psicoativa; insuficiência de técnicos para atendimento na Rede de Serviços, como: Uremia, Hospital das Clínicas, etc.	Não relatou ação.
Falta de estrutura física, de transporte e de profissional: A estrutura do espaço de acolhimento precisa de reforma; falta transporte (carro) para as atividades, pois o carro que tem disponível só funciona por 6 horas; não tem psicólogo para acompanhar as 3 crianças com problema de saúde mental.	Vales-transportes da instituição são trocados por dinheiro para as crianças irem à escola.
Dificuldade de atendimento à demanda de crianças de outros Municípios, devido à distância para o acompanhamento das famílias. Dificuldade de transporte e diárias para o deslocamento do profissional.	Relatórios para a gestão solicitando recursos, mas demora demais; tira recurso do próprio bolso para comprar passagens e só recebe depois de 5 a 6 meses.

Quadro 15. Problemáticas na PSE e formas de enfrentamentos, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 6.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICESA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O quadro 15 mostra as problemáticas na PSE e as formas de enfrentamento, superação e fortalecimento informadas pela assistente social 6 que, relatou

problemáticas relacionadas à falta de estrutura adequada para o trabalho, relacionados à *insuficiência da rede serviços, especialmente no que refere-se a tratamento de crianças em situação de dependência psicoativa, à precariedade na estrutura do espaço de acolhimento, insuficiência de profissionais especializados em demandas específicas como: saúde mental; dificuldade de atendimento à demandas de outros municípios, devido aos custos com deslocamento e transporte.*

As formas de enfrentamento, superação e fortalecimento identificadas na assistente social 6 são de utilização de recursos técnicos e pessoais. No que refere à insuficiência da Rede de Serviços, não relatou ação. A utilização de recursos próprios para a realização do trabalho contribui para a adaptação e permanência da problemática.



Organograma 6. Assistente Social 6 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICISA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O organograma 6 mostra o Mecanismo de Proteção (Fatores de proteção internos e externos) e Mecanismo de Risco (Fatores de risco internos e externos) da assistente social 6, que destacou: **Fatores de Proteção Externos (FPE):** *Família; vivência, conhecimento da psiquiatria; conhecimento do trabalho de comunidade; reunião da equipe; equipe técnica do Juizado; a união da equipe técnica*

do espaço de acolhimento. Fatores de Proteção Internos: Gosta de crianças, sensibilização pelas situações. Fatores de Risco Externos: Crianças que tem o envolvimento externo com tráfico de drogas e violência; visita a locais perigosos; situações perigosas como: ameaça de crianças atendidas. Fator de Risco Interno: Medo.

Os fatores de proteção externos citados estão relacionados com as **áreas pessoal, relacionamento e atividades profissionais**. Os fatores de proteção internos estão relacionados a **sentimentos**. Os fatores de risco externos e internos citados estão relacionados às **situações perigosas da atuação profissional advindas da alta complexidade que envolve a demanda de atendimento e dos sujeitos/famílias atendidos, que geram o sentimento de medo**, mas que segundo a entrevistada, não a impossibilita para a atuação.

Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 6
Trabalha para a reintegração familiar.
Busca pela família extensa da criança.
Resultado positivo em relação à reintegração familiar.
Não tem evasão e nem reincidência.

Quadro 16. Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 6.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O quadro 16 mostra a contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos na PSE, de acordo com a assistente social 6, que citou a **intervenção com resultados positivos: reintegração familiar, não reincidência das crianças ao espaço de acolhimento, e a não evasão das crianças que ainda estão no espaço.**

3.4.7 – Assistente Social 7

Identificação: Sexo feminino, adulta, cor parda, viúva, residente em Belém do Pará.

Situação familiar: Tem um companheiro; dois enteados jovens; uma filha adulta e um filho jovem. Todos com nível superior completo, trabalhando e com renda própria. Reside com o companheiro e os enteados, e a convivência é muito boa. Já

vive com o companheiro há 16 anos, e acredita que não tem dificuldades de convivência porque a profissão lhe ajuda a ter facilidade nesta área. Nasceu em Belém do Pará, onde foi criada pelos genitores, junto com três irmãos e uma prima que a genitora passou a criar, e a prima tornou-se irmã. Foi educada por meio de castigos corporais com “palmatória”, recebendo incentivo para os estudos. O genitor perdeu os pais com 05 anos de idade e ficou morando na casa de tios; o genitor quando criança vendia pastel para ajudar a família, cresceu com a responsabilidade de manter os irmãos. O genitor sempre trabalhou para manter os filhos na escola, pois o principal objetivo do genitor e da genitora era vê-los na faculdade. O genitor estudou até a 3ª. série e a genitora até a 5ª série.

Socioeconômico: Trabalha na PSE de alta complexidade, em um dos espaços de acolhimento. É concursada há 15 anos, e recebe pensão vitalícia do esposo que faleceu. Tem renda mensal na PSE de R\$ 2.010,00. Reside em apartamento com 5 compartimentos e 3 banheiros.

Condições de Saúde: Rinite alérgica e só toma medicação quando necessita. Ingere cerveja socialmente. Não passou e nem está passando por acompanhamento psicológico ou psiquiátrico.

Relacionamento social: Frequenta academia, onde faz dança, aeróbica e musculação. Tem muitos amigos nas áreas: familiar, vizinhos, estudos e trabalho.

Religião: É católica e frequenta a igreja aos domingos ou sábados à noite com a genitora e a filha.

Profissão: Formou-se pela UFPA em 1986. Escolheu a profissão por admirar a atuação do assistente social na empresa onde o genitor trabalhava, pois o Serviço Social da empresa organizava encontro de famílias. O genitor passou a trabalhar nesta empresa por indicação de um amigo, e foi após essa contratação que a situação financeira da família melhorou. A entrevistada relatou que prestou vestibular para Psicologia e passou, mas não se identificou com a área, então prestou vestibular para Serviço Social, passou e ficou feliz. Tem como referencial teórico o materialismo histórico dialético. Utiliza conhecimentos do Direito, Psicologia e Pedagogia. Sistematiza a prática por meio de estudo de caso em equipe (assistente social, pedagogo e psicólogo); faz planejamento anual, relatórios para o Juizado, Defensoria e

Promotoria; relatório circunstanciado de 30 a 60 dias. Considera-se uma profissional política, pois acredita que todo ser é político e que precisa ter uma visão política de conjuntura. Não pública suas construções, mas já está providenciando publicações junto com a psicóloga. Junto com a equipe interprofissional construiu o encontro de família; não tinha trabalho articulado com as famílias, faziam mais encaminhamentos; todos os funcionários, inclusive o zelador, participam do planejamento estratégico. Desmistificou a ideia de que o abrigo é internato; percebia que era como se as famílias deixassem os filhos de castigo; traz as famílias para junto dos filhos por meio de festas comemorativas, encontros informativos.

Resiliência: Definiu resiliência como “superação da dificuldade”. Descobriu o significado do conceito em um estudo de caso sobre abuso sexual e pesquisou sobre o conceito.

Diante dos dados informados, foram identificados fatores de proteção nos 8 itens do questionário de resiliência aplicado com a **assistente social 7, que apresentou histórico de resiliência familiar, que a influenciou na escolha pelo Serviço Social.** No que se refere à **resiliência profissional da assistente social 7,** analisou-se problemáticas; formas de enfrentamento, superação e fortalecimento; Mecanismo de Proteção (Fatores de proteção internos e externos), Mecanismo de Risco (Fatores de risco internos e externos); e, contribuição do Serviço Social para os sujeitos/famílias atendidos. Os resultados foram organizados e sistematizados, a partir dos quadros e organogramas a seguir:

O quadro 17 mostra as problemáticas na PSE e as formas de enfrentamento, superação e fortalecimento informadas pela assistente social 7, que estão relacionadas com a *falta de estrutura para o trabalho, ausência de locais na rede de serviços para encaminhamento, exposição à situações perigosas, devido a complexidades de demandas que não são para o espaço de acolhimento, como: adolescentes envolvidas com ato infracional, tráfico drogas e dependência psicoativa.*

A assistente social 7 utiliza de estratégias técnicas de acionar a rede de serviços disponível, mas também estratégias pessoais que contribuem para a adaptação à situações reversíveis.

Assistente Social 7	
Problemáticas	Formas de Enfrentamento, Superação e Fortalecimento
Estrutura inadequada de material (transporte, telefone) e recursos humanos para a realização do trabalho: falta profissional especializado para o acompanhamento psiquiátrico dos adolescentes acolhidos.	Tira do próprio bolso; utiliza o transporte público com dinheiro do suprimento; utiliza telefone pessoal para ligações do trabalho.
Situações perigosas devido à complexidade de demandas que recebem e não são para o espaço de acolhimento: adolescentes em situação de ato infracional, que participam de tráfico de drogas, que são usuários de substâncias psicoativas e, que pulam os muros ou fazem buraco no forro para fugir.	Aciona corpo de bombeiros.
Falta espaço especializado para atendimento de meninas adolescentes em situação de dependência psicoativa na rede de serviços.	Encaminhamento para a emergência do HC – Hospital das Clínicas.
Sobrecarga de trabalho	Faz horas extras e negocia com a instituição.

Quadro 17. Problemáticas na PSE e formas de enfrentamentos, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 7.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O organograma 7 mostra os Mecanismo de Proteção (Fatores de proteção internos e externos) e Mecanismo de Risco (Fatores de risco internos e externos) da assistente social 7, que destacou: **Fatores de Proteção Externos (FPE):** *Família e equipe técnica.* **Fatores de Proteção Internos (FPI):** *Vontade de transformar a vida das adolescentes; situações desafiadoras; atitude de não esperar as coisas acontecerem, mas buscar meios para resolver.* **Fatores de Risco Externos (FRE):** *Dificuldade de transporte para visitas domiciliares: o carro que tem está em condições precárias e geralmente não tem gasolina; crise de abstinência e agressividade das adolescentes; rede de serviços insuficiente para encaminhamento; e, situações perigosas devido à demandas que não são do espaço.* **Fator de Risco Interno (FPI):** *Frustração; angústia de não ter para onde encaminhar; e, desespero.*

Os fatores de proteção e risco citados estão relacionados com as problemáticas já citadas pela assistente social 7 e, dificuldade de enfrentamento, superação e fortalecimento diante de adversidades como: a falta de estrutura para o trabalho, que apresenta-se como problemática e como fator de risco.



Organograma 7. Assistente Social 7 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

A atitude de partir para a ação, não esperando as coisas acontecerem, tomando a adversidade como desafio foi um dos fatores de proteção identificados na assistente social 7, que pode estar relacionado com influência advinda do histórico de resiliência familiar do genitor.

Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 7
Trabalho em equipe multiprofissional (assistente social, psicóloga e pedagoga) para solucionar as situações.
Resolução de situações complexas.

Quadro 18. Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 7.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O quadro 18 mostra a contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos na PSE, de acordo com a assistente social 7, que destacou o **trabalho multiprofissional e o resultado positivo na resolução de situações complexas.**

3.4.8 – Assistente Social 8

Identificação: Sexo feminino, adulta, cor parda, casada, reside em Belém do Pará.

Situação familiar: Tem marido e filha. O marido tem o ensino médio, trabalha como técnico e tem renda própria; a filha é adolescente e cursa o ensino médio. Casada há 26 anos com o primeiro namorado, em um relacionamento sempre estável. Casou com 20 anos, mas demorou a ser mãe. Faz dança junto com o marido; frequentam cinema juntos e já fizeram academia juntos. Nasceu em Belém do Pará, foi criada em Belém pelos genitores e a avó que exercia mais o papel de mãe do que a genitora. A avó temia que ela frequentasse a escola, e por isso demorou a iniciar os estudos. O vínculo com a avó era muito forte e sentiu-se órfã quando a avó faleceu. Depois que a avó faleceu que a genitora passou a ocupar o lugar de mãe. Amava muito o genitor, mas ia para o embate com ele devido a discordâncias. O genitor fazia uso de álcool, mas não era dependente; a genitora brigava com o genitor porque não tolerava o álcool.

Socioeconômico: Trabalha em um dos espaços de acolhimento. Há 16 anos é concursada e trabalha 8h horas diárias, mas recebe hora extra pelas 2 horas a mais. Relatou que o Ministério Público proibiu o contrato de temporários e por isso tiveram que contratar os concursados. Tem renda mensal de R\$ 4.000,000 e faz parte do plano de cargos e salários. Reside em apartamento próprio com 3 suítes, 1 sala conjugada, 1 cozinha e 1 área de lavar.

Condições de Saúde: Tem problema de saúde, na coluna; às vezes usa medicação, mas não lembra o nome; às vezes ingere bebida alcoólica socialmente.

Relacionamento social: Faz dança de salão, tem amigos no meio familiar, vizinhos, estudos e de trabalho.

Religião: É católica e frequenta a igreja aos domingos.

Profissão: Formou pela UFPA em 1993. Sempre gostou do Serviço Social, mesmo antes de saber o que era o Curso. Quando conheceu, apaixonou-se pela profissão. Era bem envolvida politicamente. Com 16 anos fez estágio voluntário na Igreja Luterana e depois na Funpapa que foi o seu primeiro emprego (até hoje). Tem como referencial teórico o **materialismo histórico e dialético**. Utiliza conhecimentos

teóricos da Psicologia, Antropologia, e entende que deve ser eclética nessa área. Faz avaliação pessoal em relação à prática, avaliação semestral ou anual; reunião em equipe; planejamento; relatório mensal quantitativo e qualitativo que envia para a Secretaria de Desenvolvimento Social – SEDES mensalmente. Considera-se uma profissional com ação política porque é sempre participativa; busca instrumentalizar os sujeitos atendidos a buscarem seus direitos. Não pública suas construções; já fez um trabalho sobre “Família Acolhedora”, mas não publicou.

Resiliência: Conhece o significado da temática há 10 anos, e definiu como: “ato de passar por uma situação e conseguir superar a situação sem tantos danos emocionais, que consiga dar continuidade e não deixe que aquela situação atrapalhe a sua vida”.

Diante dos dados informados, foram identificados fatores de proteção em 6 itens do questionário de resiliência aplicado com a **assistente social 8, que apresentou histórico de fator de risco no item família, quando pela superproteção da avó atrasou os estudos e não fortaleceu vínculos iniciais com a genitora, e no item saúde foi identificado doença (problema de coluna). O marido apresentou-se como fator de proteção no item família, que contribui para a resiliência familiar da entrevistada.** No que se refere à **resiliência profissional da assistente social 8,** analisou-se problemáticas; formas de enfrentamento, superação e fortalecimento; Mecanismo de Proteção (Fatores de proteção internos e externos), Mecanismo de Risco (Fatores de risco internos e externos); e, contribuição do Serviço Social para os sujeitos/famílias atendidos. Os resultados foram organizados e sistematizados, a partir dos quadros e organogramas a seguir:

O quadro 19 mostra as problemáticas na PSE e as formas de enfrentamento, superação e fortalecimento informadas pela assistente social 8, que relatou **problemáticas** relacionadas com *estrutura inadequada de espaço e material para o trabalho; falta de segurança e desgaste emocional*. Como **forma de enfrentamento, superação e fortalecimento** a assistente social 8 relatou que *na ocasião da entrevista estavam de mudança do espaço e que compraram os materiais que estavam faltando*. Relatou estratégias pessoais para enfrentar o desgaste emocional.

Assistente Social 8	
Problemáticas	Formas de Enfrentamento, Superação e Fortalecimento
Estrutura inadequada de espaço e material: o espaço é um dos maiores problemas, pois não tem quintal para as crianças, que não veem o sol; falta papel e som.	Na ocasião da entrevista, estavam de mudança para outro espaço com quintal. Compraram matérias como: TV de 47 polegadas e som. Acredita que um espaço próprio seria o ideal, pois o espaço antigo e o novo são alugados, e precisam se adequar à estrutura que já existe. Acredita que apesar das condições de trabalho, o profissional que faz a diferença.
Falta de segurança, pois o local atual é muito visível, quando devia ser sigiloso.	Mudança para outro espaço mais sigiloso.
Excesso de demanda de trabalho que causam desgaste físico e emocional e nem sempre consegue “carregar as baterias”	Precisou pedir 10 dias de licença, está sentindo-se bem melhor, viu que estava precisando buscar conhecimento e desligar-se dos problemas; procura estar bem consigo e tratar os problemas sem sofrimento, sem que seja um peso na vida; reza todos os dias e pede para Deus não deixá-la perder o lado humano; acredita que é necessário vigilância para não naturalizar as situações de violência que acredita serem “parecidas e não iguais”; procura desligar-se do trabalho quando está com a família e desligar-se da família quando está no trabalho para dar o melhor para os atendidos; resolve questões pessoais com a família para que esteja fortalecida para passar isso para as pessoas atendidas; planejamento e passeios lhe fazem muito bem.

Quadro 19. Problemáticas na PSE e formas de enfrentamentos, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 8.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O organograma 8 mostra o Mecanismo de Proteção (Fatores de proteção internos e externos) e Mecanismo de Risco (Fatores de risco internos e externos) da assistente social 8, que destacou **Fatores de Proteção Externos (FPE):** *Troca de conhecimentos; dança; compartilhamento de dificuldades pessoais com colegas de trabalho.* **Fatores de Proteção Internos (FPI):** *Reflexão, “Deus é o principal fortalecedor”.* **Fatores de Risco Externos (FRE):** *Excesso de demanda de trabalho; problemas pessoais e familiares.* **Fator de Risco Interno (FRI):** *Trabalhar com as emoções.* Os fatores de risco e proteção identificados estão relacionados com as **problemáticas relatadas pela entrevistada, e com crenças, sentimentos, fé, relacionamento, atividade física e conhecimento.**



Organograma 8. Assistente Social 8 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.
Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O quadro 20 mostra a contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos na PSE, de acordo com a assistente social 8, que destacou: *o trabalho multidisciplinar composto por psicólogo, assistente social e pedagogo que por meio da intervenção promovem conhecimento, energia, fortalecimento e rompimento de vínculo. A reincidência no acolhimento deveria ser considerado fator de risco, já que indicia que a mulher voltou a ser vítima de violência, mas para assistente social 8, constitui-se em fator de proteção no sentido que fortalece a mulher para romper com o vínculo de violência.*

Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 8
Trabalho multidisciplinar: equipe composta psicólogo, assistente social e pedagogo.
Atividade em grupo que traz amadurecimento.
Busca do conhecimento.
Busca de energia.
Reincidência no acolhimento que traz fortalecimento.
Rompimento do vínculo de violência.

Quadro 20. Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 8.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

3.4.9 – Assistente Social 9

Identificação: Sexo feminino, adulta, cor parda, solteira, reside em Ananindeua – Pará.

Situação familiar: Reside com a genitora idosa, dois irmãos, um filho jovem e um sobrinho criança. A genitora é aposentada, o filho estuda nível superior, os irmãos tem o ensino médio, e o sobrinho é estudante. O relacionamento é muito bom. Nasceu em outro Município do Pará. Com 07 anos mudou-se para Belém. Foi criada pela genitora junto com os sete irmãos, sendo que, um dos irmãos veio à falecer. Teve uma criação normal; os genitores separaram-se quando ela estava com 07 anos; **o genitor tinha problema com uso abusivo de álcool.** Os irmãos mais velhos ajudaram na criação. Os genitores estudaram até o primário.

Socioeconômico: Concursada há 17 anos, trabalha 30 horas semanais, recebe aproximadamente R\$ 5.000,00 reais mensais. Reside em casa própria, de alvenaria, com 5 quartos, 1 cozinha, 1 sala, 1 área externa, 1 quintal e 2 banheiros.

Condições de Saúde: Não tem problema de saúde; não faz uso de medicação; não faz uso de substância tóxica, fumo e bebidas alcoólicas; não passou e não está passando por acompanhamento psicológico e psiquiátrico.

Relacionamento social: Participa de atividades esportivas: caminhada; tem muitos amigos que são da vizinhança, estudos e trabalho.

Religião: Não sabe se tem.

Profissão: Formou pela UFPA em 1995. Escolheu o Curso porque identificou-se com a área. Utiliza o **materialismo histórico dialético** como referencial teórico. Utiliza conhecimentos teóricos da Psicologia. Faz avaliação e sistematização da sua prática por meio de relatório institucional mensal qualitativo e quantitativo, relatório em prontuário dos atendidos. Considera-se uma profissional com uma ação política, pois acredita que os sujeitos atendidos são portadores de direitos, portanto, devem ser tratados com dignidade. Não pública o que constrói, nunca publicou, mas está pensando nisso.

Resiliência: Definiu resiliência como: “eu, enquanto pessoa tenho que propor a fazer determinadas coisas, me despedir de algumas coisas para atuar; decidir considerar o outro digno de direitos”.

Diante dos dados informados, com base nos 8 itens do questionário de resiliência aplicado com a **assistente social 9**, **identificou-se histórico de fatores de risco familiar: perda de um irmão, uso abusivo de álcool por parte do genitor e separação dos genitores. Os fatores de risco identificados podem ter contribuído para a resiliência pessoal da entrevistada.**

No que se refere à **resiliência profissional da assistente social 9**, analisou-se problemáticas; formas de enfrentamento, superação e fortalecimento; Mecanismo de Proteção (Fatores de proteção internos e externos), Mecanismo de Risco (Fatores de risco internos e externos); e, contribuição do Serviço Social para os sujeitos/famílias atendidos. Os resultados foram organizados e sistematizados, a partir dos quadros e organogramas a seguir:

O quadro 21 a seguir, mostra as problemáticas na PSE e as formas de enfrentamento, superação e fortalecimento informadas pela assistente social 9, que relatou as **problemáticas** da *falta de infraestrutura de trabalho relacionadas a: mudanças de gestão, falta de profissionais e rede de serviços para encaminhar; falta de incentivo por parte da instituição; e, angústia por não ver resultado do seu trabalho.* Como formas de **enfrentamento, superação e fortalecimento** para enfrentar as problemáticas de falta de estrutura adequada para o trabalho, a assistente social 9 relatou: *articulações pessoais com amigos profissionais*, e para as demais problemáticas apresentou ausência de ação.

Assistente Social 9	
Problemáticas	Formas de Enfrentamento, Superação e Fortalecimento
Falta de infraestrutura adequada para o trabalho: Insuficiência de profissionais; insuficiência da Rede de Serviços para encaminhamentos; mudanças de gestão.	As articulações são mais pessoais do que institucionais: rede de amigos profissionais: Expressou: “Aí está que está a resiliência, a gente se reinventa”.
Falta de incentivo por parte da instituição para a sistematização.	Sem ação.
Não vê o resultado daquilo que faz e isso a incomoda muito.	Sem ação.

Quadro 21. Problemáticas na PSE e formas de enfrentamentos, superação e fortalecimento, de acordo com a assistente social 9.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O organograma 9 mostra o Mecanismo de Proteção (Fatores de proteção internos e externos) e Mecanismo de Risco (Fatores de risco internos e externos) relatados pela assistente social 9, que destacou os **Fatores de Proteção Externos (FPE):** *Formação política; influência de familiares e de amigos para a formação política.* **Fatores de Proteção Internos (FPI):** *Visão de mundo: visão política (“eu como ser no mundo” – sic.).* **Fatores de Risco Externo (FRE):** *Falta de infraestrutura adequada para o trabalho; a instituição que não oferece curso de atualização.* **Fator de Risco Interno (FRI):** *Desatualização.* Os fatores de risco e proteção apresentados estão relacionados com **conhecimento, relacionamento, visão, e problemáticas enfrentadas na PSE.**



Organograma 9. Assistente Social 9 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O quadro 22 mostra a contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos na PSE, de acordo com a resposta da assistente social 9, que inicialmente demonstrou dificuldade para identificar contribuições; identificou **problemática, intervenção do Serviço Social e resultados.**

Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 9
“Esta é uma pergunta que me faço todos os dias”.
Existem muitos internos com problemas de saúde mental.
Trabalha as relações.
Faz encaminhamento.
Passa a olharem-se de forma diferente.
Ao longo do tempo apresentam mudanças: voltam a estudar, fazem um tratamento, etc.

Quadro 22. Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 9.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

3.4.10 – Assistente Social 10

Identificação: Sexo feminino, cor branca, idosa, divorciada, reside em Belém do Pará.

Situação familiar: Reside com a genitora e dois irmãos que têm o nível superior e renda própria. O relacionamento com os familiares é excelente. Nasceu e foi criada em Belém do Pará pelos genitores, que lhe deram uma educação rigorosa, cheia de normas, priorizando os estudos. Definiu os genitores como pessoas tranquilas e, ambos cursaram o nível médio.

Socioeconômico: Efetivada há 30 anos, renda mensal de R\$ 10.000 (dez mil reais). Reside em casa própria, de alvenaria com 2 salas, 8 quartos, 1 cozinha, 1 copa, 1 lavanderia, 4 banheiros.

Condições de Saúde: Não tem problema de saúde, não faz uso de medicação, não passou por atendimento psicológico ou psiquiátrico.

Relacionamento social: Participa de atividade esportiva: caminhada; tem muitos amigos com quem sabe que pode contar, que são da família e do trabalho.

Religião: É católica e frequenta a igreja assiduamente aos domingos.

Profissão: Formou-se pela UFPA em 1978. Escolheu o Curso por identificar-se com as matérias. É assistente social há 30 anos. Utiliza o ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente e não utiliza referencial do Serviço Social porque acredita que “é só teoria” e “considera-se muito prática”. Quando precisa utiliza conhecimentos de outras áreas, por meio de pesquisa. Faz avaliação e sistematização da prática por meio de relatórios qualitativos e quantitativos semestrais com base em informações dos técnicos. Considera-se uma profissional com ação política, pois aplica políticas

sociais para a solução ou “minimização” dos problemas. Não publica, pois acredita que os trabalhos são sigilosos. Não criou formas de enfrentamento, superação e fortalecimento que não foram publicadas, mas citou a história de um caso bem sucedido de busca por família extensa fora do Brasil e que resultou em reintegração familiar internacional. Acredita que não se deve esgotar as possibilidades para que a criança fique na família extensa.

Resiliência: Não conhecia resiliência antes da entrevista, e demonstrou interesse pelo tema.

Diante dos dados informados, foram identificados fatores de proteção em 7 itens do questionário de resiliência aplicado com a **assistente social 10, que apresentou fator de risco no item profissão, quando relatou que não utiliza teorias do Serviço Social porque se considera muito prática.** No que se refere à **resiliência profissional da assistente social 10**, analisou-se problemáticas; formas de enfrentamento, superação e fortalecimento; Mecanismo de Proteção (Fatores de proteção internos e externos), Mecanismo de Risco (Fatores de risco internos e externos); e, contribuição do Serviço Social para os sujeitos/famílias atendidos. Os resultados foram organizados e sistematizados, a partir dos quadros e organogramas a seguir:

Assistente Social 10	
Problemáticas	Formas de Enfrentamento, Superação e Fortalecimento
Insuficiência de profissionais, principalmente de assistentes sociais para o desenvolvimento do trabalho.	Realizam com agilidade o trabalho, mesmo com a quantidade de profissionais insuficiente. Os relatórios técnicos para o Juizado geralmente tem seus pareceres aceitos.
Necessidade de capacitação para os monitores.	Não relatou ação.

Quadro 23. Problemáticas na PSE e formas de enfrentamentos, superação e fortalecimento informadas pela assistente social 10.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O quadro 23 mostra problemáticas na PSE e formas de enfrentamento, superação e fortalecimento informadas pela assistente social 10, que destacou a **problemática** da *insuficiência de profissionais* e principalmente *de assistentes sociais para o desenvolvimento do trabalho*, e a *necessidade de capacitação de monitores*.

Informou que como **enfrentamento** realiza o trabalho mesmo com poucos profissionais e se fortalece por meio de relatórios técnicos para o Juizado, que geralmente tem os pareceres da equipe técnica aceitos. Quanto à necessidade de capacitação não relatou ação, e, **as formas de enfrentamento informadas, apontam para adaptação à situações reversíveis, contribuindo para a permanência das situações.**



Organograma 10. Assistente Social 10 – Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção.
Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O organograma 10 apresenta o Mecanismo de Proteção (Fatores de proteção internos e externos) e Mecanismo de Risco (Fatores de risco internos e externos), da assistente social 10 que destacou: **Fatores de Proteção Externos (FPE):** *Carinho que recebe das crianças do espaço de acolhimento e as “benfeitorias” que faz para as crianças: lazer e atividades de grupo externas.* **Fatores de Proteção Internos (FPI):** *Acolhimento e igualdade no tratamento.* **Fator de Risco Externo (FRE):** *Demora do Juizado na resolução dos processos das crianças acolhidas.* **Fator de Risco Interno (FRI):** *Não relatou fator de risco interno.* **Os fatores de proteção e risco citados estão relacionados com o relacionamento da assistente social no trabalho, que envolve desde a forma como trata as crianças acolhidas até os serviços dos quais**

se considera “*benfeitora*”; os fatores também estão relacionados com o tempo de resolução das situações por parte do Juizado.

Contribuição do Serviço Social para os sujeitos/famílias atendidas, de acordo com a assistente social 10
Equipe técnica multiprofissional composta por assistentes sociais, pedagogos e psicólogos.
Visão da equipe técnica em relação a importância da família extensa.
Busca por todas as possibilidades de reintegração da criança na família.
Só em última possibilidade partem para a destituição do poder familiar.

Quadro 24. Contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, de acordo com a assistente social 10.

Fonte: RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. PPGSS/UFPA – ICSSA – Curso de Mestrado em Serviço Social. Belém, 2014.

O quadro 24 mostra a contribuição do Serviço Social para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos na PSE, de acordo com a assistente social 10, que destacou **o recurso humano:** *a equipe técnica multiprofissional*, **a visão da equipe técnica:** *importância da família extensa*, **o trabalho:** *busca por todas as possibilidades de reintegração familiar*; e, **em último caso:** *destituição do poder familiar*.

3.4.11 – Sistematização dos resultados das 10 assistentes sociais

Foi possível identificar enfrentamento, superação e fortalecimento para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos, mas as problemáticas e formas de enfrentamento dos assistentes sociais indicaram resistência, embate, e em algumas situações adaptação à situações irreversíveis.

Foi identificado que a sobrecarga de trabalho influencia nas relações familiares. Uma assistente social relatou já ter tido problemas com o esposo, devido a esta situação.

Foi identificado que a orientação de direitos, assim como, os questionamentos fazem parte da atuação do assistente social, que procuram fazê-lo junto aos sujeitos de direitos, mesmo que nem sempre alcance resultados.

Foi identificado que, o referencial teórico e técnicas utilizadas pelos assistentes sociais geram conflitos na atuação profissional, no sentido que, alguns profissionais sofrem preconceito por utilizarem referenciais que não são considerados críticos: profissionais relataram dificuldades na atuação pela não aceitação por parte de

outros técnicos, no que se refere à teoria sistêmica, fenomenologia e trabalho com grupos.

As principais problemáticas identificadas na atuação profissional foram:

Precariedade e Insuficiência da Rede de Serviços para encaminhamentos: Esta uma foi das problemáticas mais relatadas pelas entrevistadas (assistente social 1, assistente social 2, assistente social 3, assistente social 5, assistente social 6, assistente social 7 e assistente social 9). Somente três profissionais não citaram esta problemática (assistente social 4, a assistente social 8 e assistente social 10).

Insuficiência de profissionais para dar conta das demandas: Esta foi uma das problemáticas mais relatadas pelas entrevistadas (assistente social 1, assistente social 3, assistente social 4, assistente social 5, assistente social 7, assistente social 9 e assistente social 10). Das dez assistentes sociais pesquisadas, apenas três não citaram a insuficiência de profissionais (assistente social 2, assistente social 6 e assistente social 8), o que implica diretamente na sobrecarga de trabalho identificada.

Precariedade, insuficiência e falta de estrutura física e material para o trabalho: Esta foi uma das problemáticas relatadas por sete das dez entrevistadas. Relataram esta problemática: a assistente social 2, a assistente social 4, a assistente social 5, a assistente social 6, a assistente social 7, a assistente social 8 e a assistente social 9. Apenas a assistente social 1, a assistente social 3, e a assistente social 10 não citaram esta problemática.

Insegurança para os profissionais: Três assistentes sociais relataram a problemática da insegurança (assistente social 2, assistente social 7 e assistente social 8).

Falta de capacitação e treinamento da equipe de trabalho: Duas assistentes sociais relataram esta problemática (assistente social 2 e assistente social 10).

Complexidade de demandas em um mesmo espaço de atendimento: Duas assistentes sociais (assistente social 2 e assistente social 3) trouxeram esta problemática, que também constitui-se em fator de risco para os profissionais.

Mudanças de gestão: Em um ano já houve 3 gestores na Secretaria de Municipal de Assistência Social. A assistente social 1, a assistente social 4 e a assistente social 9 relataram que estas mudanças influenciaram negativamente na atuação profissional, na equipe e no desenvolvimento do trabalho.

Sobrecarga de trabalho: Quatro assistentes sociais relataram esta problemática (assistente social 1, assistente social 2, assistente social 7 e assistente social 8), inclusive com repercussão nas relações familiares como referido acima.

Ausência de discussão de casos em equipe: Apenas a assistente social 1 citou esta problemática.

CONCLUSÃO

De acordo com a PNAS (2004), o Governo Federal, Estadual e Municipal, por meio das Organizações de Atendimento, são responsáveis pela Proteção Social Especial – PSE de Média e Alta Complexidade e devem promover proteção e, contribuir para a resiliência dos sujeitos de direitos. No entanto, o resultado da pesquisa realizada com as 10 assistentes sociais que atuam em dez espaços da PSE de Belém do Pará (3 CREAS e 7 Espaços de acolhimento) identificou que as instituições pesquisadas não oferecem estrutura adequada para o atendimento dos sujeitos/famílias e, para atuação do assistente social.

A pesquisa de campo identificou que as problemáticas mais vivenciadas pelas 10 assistentes sociais entrevistadas são: falta de espaço físico adequado, falta de materiais básicos como: computador, impressora, transporte; insuficiência, falta e precariedade da Rede de Serviços para encaminhamento; insuficiência de profissionais para o atendimento; falta de capacitação; constantes mudanças de gestão; falta de segurança para os profissionais, dentre outras.

A PSE de Média e Alta Complexidade deveria oferecer proteção, mas de acordo com o resultado da pesquisa de campo vem oferecendo risco para os sujeitos/famílias atendidos, diante de situações como: demandas de diferentes complexidades encaminhadas para o mesmo espaço de atendimento/acolhimento, que oferecem risco de revitimização, de influência e reprodução de condutas de risco.

A problemática da precariedade e insuficiência da Rede de Serviços, destacou-se no resultado da pesquisa com as 10 assistentes sociais da PSE de Belém do Pará, principalmente pela ausência de locais para encaminhamento dos sujeitos/famílias atendidos para acompanhamento psicossocial e para acompanhamento/tratamento de crianças, adolescentes e mulheres em situação de dependência psicoativa, que são acolhidas em espaços sem que haja profissionais especializados e com capacitação para lidar com as problemáticas.

A falta de segurança, outra das problemáticas que a pesquisa identificou, destacou-se nos resultados, pois os assistentes sociais não contam com segurança nas visitas domiciliares, geralmente em locais perigosos; e, há assistentes sociais que não contam com segurança nem mesmo dentro das instituições, pois na maioria delas a

segurança oferecida é apenas patrimonial. Desta forma, as 10 assistentes sociais que atuam na PSE de Belém do Pará trouxeram a reflexão sobre a realidade de profissionais que diariamente submetem-se a riscos advindos de problemáticas vivenciadas na atuação profissional.

A pesquisa identificou que, os profissionais pesquisados utilizam-se de estratégias de enfrentamento, superação e fortalecimento por meio de teorias, instrumentais e técnicas do Serviço Social, mas também de estratégias pessoais como: utilizar recursos financeiros próprios para desenvolver o trabalho, fazer hora extra, levar trabalho na residência, etc.

Das 10 assistentes sociais entrevistadas, cada uma apresenta histórias de vida, perfis, mecanismo de proteção e, mecanismo de risco próprio; no entanto, com problemáticas na atuação profissional em comum; sendo que, foi possível identificar: resiliência pessoal e familiar, que contribui para a resiliência profissional.

A partir da identificação das problemáticas; Mecanismo de Risco e Mecanismo de Proteção (Fatores de risco e proteção internos e externos); formas de enfrentamento, superação e fortalecimento; e, contribuição do Serviço Social para as famílias/sujeitos atendidos foi possível avaliar que, **as assistentes sociais encontram-se em processo de resiliência, na fase do enfrentamento enquanto resistência e/ou embate; mas também foi possível identificar na atuação, que em algumas situações há adaptação à situações reversíveis, que contribui para a permanência de problemáticas apresentadas.**

Desta forma, identificou-se que **Fatores de Risco Internos (FRI)**, como: medo, frustração, descrédito na gestão e na política, angústia, desespero estão presentes na atuação dos assistentes sociais. Identificou-se que **Fatores de Proteção Internos (FPI)**, como: esperança, fé, amor, Deus, princípios, valores contribuem para a atuação dos assistentes sociais. Identificou-se que **Fatores de Proteção Externos (FPI)** como: família, comunidade, amigos, igreja, conhecimento científico, visão política, dentre outros, contribuem para a resiliência dos profissionais pesquisados, auxiliando-os no enfrentamento das problemáticas e fatores de risco descritos acima.

Tomamos como referência para esta pesquisa Iamamoto & Carvalho (2012), devido trazerem a clássica abordagem do Serviço Social no processo de reprodução

das relações sociais, a explicitação das demandas colocadas socialmente, e o caráter contraditório da profissão. Neste sentido, a pesquisa confirmou que o assistente social muitas vezes atua como minimizador das consequências de violação de direitos advindas das próprias Organizações em que atuam; e, que ações pessoais e imediatistas, como a de tirar o recurso do próprio bolso para desenvolver o trabalho, fazer horas extras, levar trabalho para a casa, retratam a precariedade da estrutura de trabalho, e, a exploração do profissional, que com tais atitudes contribui para a adaptação e continuidade das problemáticas.

Neste sentido, esta pesquisa chama a atenção para a necessidade da Resiliência das Organizações para que, por meio da Garantia dos Direitos Humanos, especialmente dos Direitos Sociais, enquanto Fatores de Proteção Externos contribuam para que haja condições necessárias para a atuação dos assistentes sociais; que de acordo com esta pesquisa, estão em processo de resiliência, por resistirem em meio a tantas problemáticas e situações de risco vivenciadas na atuação profissional.

No entanto, esta pesquisa também identificou a necessidade de que haja mudança nas estratégias de enfrentamento dos assistentes relacionadas à adaptação a situações reversíveis, pois, a partir do resultado da pesquisa entende-se que a não garantia ou violação de Direitos constitui-se em fator de risco tanto para o profissional, quanto para os sujeitos de direitos.

Esta pesquisa também vem confirmar estudos anteriores realizados no Programa Luamim, onde identificamos que, a resiliência enquanto processo de enfrentamento, superação e fortalecimento pode ser um instrumental teórico-metodológico de pesquisa, intervenção e avaliação profissional. Neste sentido, retomamos o conceito de resiliência no Serviço Social elaborado em “Resiliência e Serviço Social na ótica dos Direitos Humanos (2006)” com algumas alterações para que novamente seja definida, de acordo com os resultados desta pesquisa:

Resiliência no Serviço Social é um instrumental teórico-metodológico inter-relacionado à garantia de direitos, que por meio do conhecimento e identificação de mecanismo de risco e mecanismo de proteção, busca a ativação do processo de enfrentamento, superação e fortalecimento, objetivando transformar adversidades

ocasionadas por desigualdades sociais em situações de igualdade, desenvolvimento humano e social.

Neste conceito enfatizamos a importância da resiliência, enquanto processo de enfrentamento, superação e fortalecimento, por meio do conhecimento e transformação alcançados com a garantia dos Direitos Humanos, enquanto Fatores de Proteção Externos, que contribuem para os Fatores de Proteção Internos, e que juntos possibilitam o Mecanismo de Proteção para a promoção de resiliência.

BIBLIOGRAFIA DE REFERÊNCIA E DE CONSULTA

ANTUNES, Celso. *Resiliência: a construção de uma nova pedagogia para uma escola pública de qualidade*. 2ª ed., fascículo 13 - Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.

ASSIS, Simone Gonçalves de.; DESLANDES, Suely Ferreira & SILVA, Helena Oliveira da. (orgs.). *Famílias: parceiras ou usuárias eventuais? Análise de serviços de atenção a famílias com dinâmica de violência doméstica contra crianças e adolescentes*. Brasília: UNICEF e CLAVES, 2004.

ASSIS, Simone Gonçalves de.; AVANCI, Joviana Quintes & PESCE, Renata Pires. *Resiliência: enfatizando a proteção dos adolescentes*. Porto Alegre: Artmed, 2006.

BARROS, Leomara; RIBEIRO, Jorgeane Corrêa; ARAÚJO, Flaviana de Araújo; EVELIN, Heliana Baia. *Arte e Cultura como forma de Inclusão Social para crianças e adolescentes no mercado de trabalho*. VIII Jornada de Extensão Universitária – Tema: “Multiresponsabilidades para inclusão social na Região Amazônica”. De 13 a 14 de dezembro de 2005, UFPA: Belém/Brasil.

BLANDTT, Lucinaldo da Silva. *A Resiliência e as desigualdades sociais: metodologia de pesquisa qualitativa na inserção ecológica*. III Jornada Internacional de Políticas Públicas: Questão Social e Desenvolvimento no Século XXI, São Luiz do Maranhão 28 a 30 de agosto, UFMA, 2007.

BRASIL (2006). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH/SUAS*. Conselho Nacional de Assistência Social. Brasília.

BRASIL (2009). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *SUAS. Tempo de construção. Política Nacional de Assistência Social (PNAS) na perspectiva do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)*. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília.

BRASIL (2009). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *LOAS Anotada*. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília.

BERHRING, Elaine Rossetti e BOSCHETTI, Ivanete. *Política social: fundamentos e história*. – 9ª ed. – São Paulo: Cortez, 2011. (Biblioteca básica de Serviço Social; v. 2).

BICHARA, Mônica. *Resiliência reduz riscos de doenças no trabalhador*. <http://www.correiodabahia.com.br/2003/06/03/noticia.asp?link=not000076679.xml>
Ultimo acesso em: 18/02/2014.

COELHO, Tom. *Resiliência*. www.guiarh.com.br/z48.htm Último acesso em: 18/02/2014.

COVRE, Maria de Lourdes Manzini. *O que é cidadania*. Coleção Primeiros Passos. São Paulo: Brasiliense, 1999.

GRESS 7ª Região – RJ. *Assistente Social: ética e direitos*. Coletânea de Leis e Resoluções. 4ª Ed./2ª Impressão. Rio de Janeiro, 2004

ECA, Estatuto da Criança e do Adolescente. Belém: CEDCA/SETEPS, 2002.

EVELIN, Heliana Baia; RIBEIRO, Jorgeane Corrêa & SOUSA, Ligia Sousa. *Resilience and Social Rights*. Internacional Congress of Groups (16º Congresso Internacional de Psicoterapia de Grupo) Tema: “Grupos: Conectando indivíduos”. Promovido pela International Association of Group Psychotherapy – IAGP & Federação Brasileira de Psicodrama – FEBRAP. De 17 a 22 de Julho de 2006, São Paulo/Brasil.

EVELIN, Heliana Baia; RIBEIRO, Jorgeane Corrêa; STOCKINGER, Silvia Cristina da Costa, RODRIGUES, Leomara Barros & FERREIRA, Paulo Roberto Martins. *Extensão e pesquisa no Projeto LUAMIM: peças interventivas na realidade*. In: CD-ROM VIII Congresso Ibero-americano de Extensão Universitária: “Navegar é preciso ... transformar é possível”, Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras – FORPROEX & Universidade Federal do Rio de Janeiro. De 27 a 30 de novembro de 2005 no Rio de Janeiro/Brasil.

EVELIN, Heliana Baia; RIBEIRO, Jorgeane Corrêa & RODRIGUES, Leomara Rodrigues. (Orgs.) *Serviço Social e Resiliência na ótica dos Direitos Humanos*. EDUFPA: Belém, 2007.

FILHO, Eduardo Sucupira. *Introdução ao pensamento dialético*. Editora Alfa e Omega: São Paulo, 1984.

GOLDENBERG, Mirian. *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais*. Rio de Janeiro: Record, 1997.

GROTBERG, Edith Henderson. Introdução: Novas tendências em resiliência. In. MELILLO, Aldo e OJEDA, Élbio Nestor Suárez Ojeda (orgs.). *Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas*. Trad. Valério Campos. – Porto Alegre: Artmed, 2005.

GUERRA, Yolanda. *O Serviço Social frente à crise contemporânea: demandas e perspectivas*. Revista Polêmica: Com os olhos no futuro do Serviço Social. n. 3. Maio, 2001. CRESS – 1ª Região.

IAMAMOTO, Marilda Vilella e CARVALHO, Raul de. *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: Esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. São Paulo, Cortez, 2012. 37ªed.

KHOURY, Hilma Tereza Tôrres e MATOS, Luana Cristina Rodrigues. *Perdas e luto em idosos: formas de enfrentamento e resiliência*. In Caderno de Resumos. In: Anais IV Jornada de Estudos e Pesquisas sobre Envelhecimento Humano na Amazônia. Belém: UFPA, 2005.

KONDER, Leandro. *O que é dialética*. Coleção Primeiros Passos. Editora Brasiliense: 1985

MÁQUINA para pruebas de impacto: Ensayo de resiliencia. Disponível em: www2.ing.puc.cl/.../materiales/materials6-1.html. Último acesso em: 18/02/2014.

MARTINS, PAULO Roberto. *Luamim: peças interventivas na realidade*. Dissertação de Mestrado. Belém. UFPA, 2001

MARTINELLI, Maria Lucia. *Serviço Social: identidade e alienação*. São Paulo: Cortez, 1989.

MELILLO, Aldo e OJEDA, Élbio Nestor Suárez Ojeda (orgs.). *Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas*. Trad. Valério Campos. – Porto Alegre: Artmed, 2005.

MÓDULO DE YOUNG. Disponível em: http://pt.wikipedia.org/wiki/M%C3%B3dulo_de_Young Último acesso em: 18/02/2014.

ONU, Organização das Nações Unidas. *Direitos Humanos e Serviço Social*. Manual para Escolas de Serviço Social. Série Formação Profissional. Nº 1. Lisboa: Rainho & Neves, 1999.

PINHEIRO, Débora Patrícia Nemer. *Resilience in discussion*. Psicol. estud. [online]. Jan. /Apr. 2004, vol.9, no.1 [cited 30 de September 2005], p.67-75. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722004000100009&Ing=en&nrm=iso. ISSN 1413-7372 . Último acesso em: 18/02/2014.

PLACCO, Vera M. N. de Souza (2001). Prefácio. In. TAVARES, José (org). *Resiliência e educação*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – PNAS, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social por intermédio da Resolução, nº. 145, de 15 de outubro de 2004, e publicada no Diário Oficial da União – DOU do dia 28 de outubro de 2004.

PONTES, Reinaldo Nobre. *Mediação e Serviço Social*. 6ª. São Paulo: Cortez, 2009.

PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM. In: <http://www.belem.pa.gov.br/http://www.portalnahora.com.br/noticias.php?id=14081&var=Not%EDcia>. Último acesso: 19/04/2014.

QUEIROZ, Tânia Dias & RIBEIRO, Paula Adriana (orgs.). *A magia das virtudes*. São Paulo: Rideel, 2002.

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. *O Serviço Social na área da saúde: intervenção na realidade de crianças e adolescentes vítimas de abuso sexual*. Relatório do Plano de Estágio Profissional III no Pró-Paz Integrado do Hospital Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, no período de Fevereiro a Junho de 2005.

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa e EVELIN, Heliana Baia. *Os estagiários de infância e adolescência do Curso de Serviço Social da UFPA face à violência doméstica contra crianças e adolescentes*. In: Caderno de Resumos. VI Encontro de Pesquisa na área de Serviço Social da PUC – Campinas e Unicamp: São Paulo, 2005; In: Caderno de Resumos XVI Seminário de Iniciação Científica da UFPA: Belém, 2005.

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa e EVELIN, Heliana Baia. *Perda da identidade através da violência doméstica: a história de J*. In: Anais do 5º Encontro de História Oral Nordeste: memória, patrimônio e identidades, UEMA: São Luiz/MA, 2005.

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa & EVELIN, Heliana Baia. *Resiliência e Direitos Humanos: possibilidades de estudos e pesquisas para as ciências humanas e sociais*. In: CD-ROM do II Encontro de Psicologia Social da Amazônia. Promovido pela Associação Brasileira de Psicologia Social – APRAPSO Núcleo – Belém. De 17 a 20 de abril de 2006 no Auditório da Universidade da Amazônia – UNAMA, Belém, Pará, Brasil.

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa & EVELIN, Heliana Baia. *PROCRIAR – Projeto Crianças e Adolescentes Resilientes*. In: Anais do Seminário Nacional de Experiências na Atenção à Violência Doméstica e Sexual: Conquistas, desafios e proposições. De 24 a 26 de Maio de 2006 em Curitiba, Paraná, Brasil.

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa & EVELIN, Heliana Baia. *Círculo de cultura e dinâmicas de grupo com crianças e adolescentes vítimas de violência doméstica*. In: Anais do

Seminário Nacional de Experiências na Atenção à Violência Doméstica e Sexual: Conquistas, desafios e proposições, 24 a 26 de Maio de 2006, Curitiba – PR, Brasil.

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa & STOCKINGER, Silvia Cristina da Costa. *Resiliência: um estudo com crianças e adolescentes em situação de direitos violados*. Relatório Final – PIBIC/UFPA: Belém, 2006. In: Plataforma CNPq.

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa; EVELIN, Helina Baia. & FERREIRA, Paulo Roberto Martins. *Violência doméstica contra crianças e adolescentes atendidos pelo Projeto Luamim*. In: CD-ROM da VII Jornada de Extensão e Pesquisa da UFPA/PROEX: 1 e 2 de Dezembro, Belém, 2004.

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa & SOUSA, Ligia Sousa. *Minicurso Resiliência e Direitos Sociais*. VIII Jornada de Extensão Universitária – Tema: “Multiresponsabilidades para inclusão social na Região Amazônica”. De 13 a 14 de dezembro de 2005 na UFPA/Belém/Brasil. CH: 04h; e, de 10 e 11 de janeiro de 2006, no Auditório do Centro Sócio-Econômico, Organizado pelo Programa Luamim: peças interventivas na realidade da UFPA. CH: 8h.

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa & EVELIN, Heliana Baia. *Curso de Metodologia do Trabalho Científico*. De 01/02/2006 a 01/04/ 2006. CH: 50h. Programa Luamim: peças interventivas na realidade/UFPA, Belém/Brasil; e, Minicurso de 16 a 19 de maio de 2006, Carga horária: 6h. 2ª Semana Científico-Cultural “A Casa dos Luamins”, no auditório do Centro de Capacitação da UFPA, Belém, Brasil.

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. *Resiliência e Serviço Social na ótica dos direitos humanos*. III Jornada Internacional de Políticas Públicas: Questão Social e Desenvolvimento no Século XXI, São Luiz do Maranhão 28 a 30 de agosto, UFMA, 2007.

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. *Proteção Social Especial de Capitão Poço – Pará 2010*. Relatório Técnico. Arquivo da Secretaria Municipal de Capitão Poço e no Ministério do Trabalho.

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. *Proteção Social Básica e Especial de Capitão Poço – Pará 2011*. Relatório Técnico. Arquivo da Secretaria Municipal de Capitão Poço e no Ministério do Trabalho.

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. *Proteção Social Básica e Especial de Capitão Poço – Pará 2012*. Relatório Técnico. Arquivo da Secretaria Municipal de Capitão Poço e no Ministério do Trabalho.

ROJAS COUTO, Berenice. *O direito social e assistência social na sociedade brasileira: uma equação possível?* São Paulo: Cortez, 2004.

SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. *Serviço Social e o agir profissional: a ética e a política*. Anais do X Seminário Avançado de Serviço Social. Belém: UFPA, 2004.

SEVERINO, José. Prefácio. In: MARTINELLI, Maria Lucia. *Serviço Social: identidade e alienação*. São Paulo: Cortez, 1989.

SLAP, Gail B. *Conceitos atuais, aplicações práticas e resiliência no novo milênio*. Adolesc. Latinoam. [online]. abr. 2001, vol.2, no.3 [citado 30 Septiembre 2005], p.173-176. Disponible em la World Wide Web: http://ral-adolesc.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141471302001000300011&Ing=es&nrm=iso.ISSN1414-7130. Último acesso em: 18/02/2014.

SZYMANSKY, Heloísa & YUNES, Maria Ângela Mattar. Resiliência, noção, conceitos afins e considerações críticas. In: TAVARES, José (org). *Resiliência e educação*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

TAVARES, José (org). *Resiliência e educação*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

TAVARES, José (org.). Resiliência na sociedade emergente. In: TAVARES, José (org.). *Resiliência e educação*. 2ª. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

WORTTINGTON, Aída. *Resiliencia*. Tendencias, La Tercera, 7 de noviembre 2004. www.resiliencia.cl- Acesso em: 18/02/2014.

WORTTINGTON, Aída. *Describen los beneficios de aplicar masajes a madres embarazadas y niños*. Tendencias, La Tercera, 16 de octubre 2004. www.resiliencia.cl- Último acesso em: 18/02/2014.

YAZBEK, Maria Carmelita. *Pobreza e Exclusão Social: expressões da questão social no Brasil*. In: Temporalis n° 3 (ABEPSS) Brasília, 2001.

YAZBEK, Maria Carmelita. *O significado sócio histórico da profissão*. In: Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Curso de Especialização à Distância CFESS, ABEPSS, 2009.

APÊNDICE

APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO DE RESILIÊNCIA NO SERVIÇO SOCIAL

Belém, _____ de _____ de _____

Início: _____ Término: _____

Duração: _____

1-IDENTIFICAÇÃO

Sexo: () F () M

() Jovem () Adulto () Idoso

Cor: () Branca () Negra () Indígena () Amarela () Parda

Ano de Nascimento: _____ Idade: _____

Natural _____ Nacionalidade: _____

Estado Civil: _____ Filiação: _____

Idade do Genitor: _____ Idade da Genitora: _____

Bairro: _____ Cidade: _____ Estado: _____

2-SITUAÇÃO FAMILIAR:

Composição Familiar:

PARENTESCO	IDADE	ESCOLARIDADE/ PROFISSÃO	OCUPAÇÃO	RENDA

Convivência/Relacionamento com os familiares:

História Familiar (Criação, Educação)

Escolaridade dos Pais: _____

3- SÓCIO-ECONÔMICO:

Local de Trabalho: _____

Regime: _____

Quanto tempo? _____

Recebe benefício assistencial? () Sim () Não Se sim, qual? _____

Necessita de Benefício Assistencial? () Sim () Não Se sim, qual? _____

Renda Mensal (valor aproximado): _____

Condições de Moradia: _____

Imóvel: () Próprio () Cedido () Alugado () Agregado

Estrutura física da residência (material, cômodos, banheiros, etc.)

4-CONDIÇÕES DE SAÚDE:

Tem problema de saúde? () Não () Sim

Se sim, especificar: _____

Uso de Medicação: Sim () () Não Se sim, qual? _____

Uso de Substâncias Tóxicas, Fumo e Bebidas Alcoólicas: Sim () () Não

Se sim, qual? _____

Já passou ou está passando por atendimento/acompanhamento psicológico ou psiquiátrico? () Sim () Não Se sim, especificar local e motivo do atendimento/acompanhamento:

5-RELACIONAMENTO SOCIAL:

Participa de Atividades de Esporte, Lazer, Jogos, Grupos Artísticos e Culturais?

() Sim () Não

Se sim, especificar qual: _____

Tem amigos? () Sim () Não

Se sim, vínculo dos amigos quem sabe que pode contar: () Familiar () Vizinho

() Estudos () Outro. Qual? _____

6-RELIGIÃO

Tem religião? () Sim () Não Se sim, especificar qual: _____

Frequenta assiduamente algum grupo religioso? () Sim () Não Se sim, qual a frequência? _____

7- PROFISSÃO

História profissional (Onde se formou? Porque escolheu a profissão? Quanto tempo já trabalha como assistente social?)

Qual referencial teórico utiliza?

Utiliza conhecimentos teóricos ou práticos de outras áreas de formação?

() Sim () Não

Se sim, quais?

Faz avaliação e sistematização de sua prática? () Sim () Não

Se sim, como?

De quanto em quanto tempo?

Você se considera um profissional com uma ação política?

() Sim () Não

Se sim, de que forma?

Você publica as suas construções a partir da prática?

() Sim () Não

Se sim, onde?

O que você já construiu de estratégias de enfrentamento, superação e fortalecimento que não são conhecidas e nem publicadas?

8- RESILIÊNCIA

Você sabe o que é resiliência?

() Sim () Não

Se sim, definir:

Quais as problemáticas enfrentadas na atuação na PSE de Belém do Pará?

Quais as formas de enfrentamento, superação e fortalecimento diante das problemáticas enfrentadas PSE de Belém do Pará?

Qual o mecanismo de risco (conjunto de fatores de risco internos e externos) e mecanismo de proteção (conjunto de fatores de proteção internos e externos) que envolve a ação profissional na PSE de Belém do Pará?

No seu ponto de vista, qual a contribuição do Serviço Social na PSE para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos/as?

ANEXOS

ANEXO A: AUTORIZAÇÃO PARA A PESQUISA

Secretaria de
Estado de
Assistência Social

Secretaria Especial
de Estado de Proteção
e Desenvolvimento Social



DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL ALTA COMPLEXIDADE

Av. Governador José Malcher, 1018, Nazaré, 66055-260-Belém-Pará, Fone/Fax(91)3219-4419

AUTORIZAÇÃO DE PESQUISA

Belém, 04 de setembro de 2013.

A Coordenadoria de Alta Complexidade/DAS/SFAS autoriza a aluna do JORGEANE CORRÊA RIBEIRO, Curso de Mestrado em Serviço Social da UFPA, a realizar entrevista com Assistente Social, no Espaço de Acolhimento Provisório Infantil no dia e horário a serem combinados previamente com a gerência desta unidade.

Obs: informamos ainda que é proibida a realização e divulgação de imagens das usuários desta Unidade

Contato Gerência 8895-6761 – Mariglória Resque de Oliveira

Atenciosamente,



Milson Charles Tuma Reis

Coordenador da CPSE-AC

ANEXO B: AUTORIZAÇÃO PARA A PESQUISA



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM
FUNDAÇÃO PAPA JOÃO XXIII

MEMO:235/13

Belém, 11 de setembro de 2013.

DO: NUSP

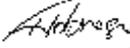
PARA: CREAS Marco, Comércio e Umarizal

Senhora Coordenadora,

Estamos encaminhando a aluna JORGEANE CORREA RIBEIRO, do Curso de Serviço Social da Universidade Federal do Pará - UFPA, para realizar entrevista com um técnico de Serviço Social com objetivo de subsidiar a elaboração do projeto de Dissertação do Mestrado sobre o tema "Resiliência de Assistentes Sociais que Atuam na Proteção Social Especial (PSE) de Belém do Pará".

Solicitamos que o acesso e registro a serem efetuados pela aluna sejam autorizados e acompanhados por essa coordenação ou técnico da referência.

Atenciosamente,


Liliane Maria de
Oliveira
Coordenadora
CREAS Marco, Comércio e Umarizal

ANEXO C: AUTORIZAÇÃO PARA A PESQUISA



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM
FUNDAÇÃO PAPA JOÃO XXIII

MEMO: 232/2013

Belém, 06 de setembro de 2013.

DO: NUSP

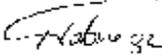
PARA: Casa Abrigo Ronaldo Araújo, Euclides Coelho,
Dulce Accioli, Casa de Passagem, Emmanoel Rendeiro Diniz e
Abrigo para Moradores de Rua

Senhora Coordenadora,

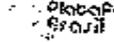
Estamos encaminhando a aluna **Jorgeane Correa Ribeiro**, do curso de Mestrado em Serviço Social da Universidade Federal do Pará - UFPA, para realizar visita ao Abrigo com objetivo de coletar informações, realizar entrevista com técnico de Serviço Social, a fim de subsidiar a elaboração de seu Projeto de Dissertação de Mestrado sobre a temática "**Resiliência de Assistentes Sociais que Atuam na Proteção Social Especial (PSE) de Belém do Pará**", com a orientação da prof.^a Dra. Heliana Baia Evelyn Sória.

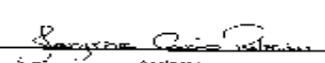
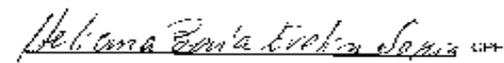
Solicitamos que o acesso, registros e entrevista a serem efetuados pela aluna sejam autorizados e acompanhados por essa coordenação ou técnico de referência.

Atenciosamente,


Doutor Manoel Brito Nóbrega
Coordenador do PPGSS
Mestrado em Serviço Social
UFPA

ANEXO D: REGISTRO DO PROJETO DE PESQUISA NA PLATAFORMA BRASIL DO COMITÊ NACIONAL DE ÉTICA EM PESQUISA


 MINISTÉRIO DA SAÚDE - Conselho Nacional de Saúde - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP
FOLHA DE ROSTO PARA PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS

1. Título do Projeto: RESILIÊNCIA DE ASSISTENTES SOCIAIS QUE ATUAM NA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL (PSE) DE BELÉM DO PARÁ		2. Número do Projeto de Pesquisa: 00	
3. Área Temática:			
4. Área 1) Conhecimento: Grande Área 6 - Ciências Sociais Aplicadas			
PESQUISADOR RESPONSÁVEL			
5. Nome: JORGEANE CORRÊA RIBEIRO			
6. CPF: 753.804.840-04	7. Endereço (Rua nº): IM. RIM 1386 MIRIM CASA 02 SAO PAULO SAO PAULO 02466100		
8. Numa cidade: BRASILEIRO	9. Telefone: (11) 4930 1777	10. Outro Telefone:	11. Email: jorge_anaitern@yahoo.com.br
12. Cargo:			
Termo de Compromisso: Declaro que cumprirei os requisitos da Resolução CNS 196/96 e suas complementares. Comprometo-me a utilizar os materiais e dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo e a publicar os resultados sejam eles favoráveis ou não. Assumo as responsabilidades pela condução científica do projeto acima. Tanto ciência que essa folha será anexada ao projeto devidamente assinada por todos os responsáveis e fará parte integrante da documentação do mesmo.			
Data: 12 / 09 / 2013		 Assinatura	
INSTITUIÇÃO PROPONENTE			
13. Nome: Universidade Federal do Pará	14. CNPJ:	15. Unidade/Órgão: Instituto de Ciências Sociais Aplicadas	
16. Telefone: (91) 3211-7113	17. Outro Telefone:		
Termo de Compromisso (do responsável pela Instituição): Declaro que cumprirei os requisitos de Resolução CNS 196/96 e suas Complementares e como esta instituição tem condições para o desenvolvimento deste projeto, autorizo sua execução.			
Responsável:	 0195-11 3.02 - 07		
Cargo/Função:	Professora Associada		
Data: 12 / 09 / 2013		 Assinatura	
PATROCINADOR PRINCIPAL			
Nome do epicur:			

ANEXO E: APROVAÇÃO DO PROJETO DE PESQUISA NA PLATAFORMA BRASIL DO COMITÊ NACIONAL DE ÉTICA EM PESQUISA

INSTITUTO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO PARÁ - ICS/



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: RESILIÊNCIA DE ASSISTENTES SOCIAIS QUE ATUAM NA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL (PSE) DE BELÉM DO PARÁ

Pesquisador: JORGEANE CORREA RIBEIRO

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 22160113.9.0000.0018

Instituição Proponente: Instituto de Ciências Sociais Aplicadas

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 511.311

Data da Relatoria: 28/01/2014

Apresentação do Projeto:

Diante das problemáticas postas à profissão e considerando a adversidade do profissional em intervir na/para a transformação da realidade de sujeitos de direitos explorados, oprimidos, excluídos, abandonados, violados, etc, quando muitas vezes os próprios empregadores são os que exploram, oprimem, excluem, abandonam e violam, é um desafio conciliar a intervenção com os objetivos dos empregadores, principalmente quando

os empregadores não oferecem condições adequadas de trabalho, ocorrendo um choque com a realidade, principalmente porque o assistente social faz parte dela, enquanto trabalhadores, muitas vezes em condições de exploração similares a dos sujeitos atendidos. As adversidades e desafios postos à profissão exigem dos assistentes sociais uma ação profissional, que essa pesquisa pretende desvendar, a partir do seguinte problema de pesquisa: Como reconhecer a ação resiliente dos assistentes sociais na área da Assistência Social/Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade de Belém do Pará.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Reconhecer ou não a ação resiliente dos assistentes sociais na área da Assistência Social/Proteção

Endereço: Rua Augusto Corrêa nº 01-SI do ICS 13 - 2º and.
Bairro: Campus Universitário do Guamá **CEP:** 66.075-110
UF: PA **Município:** BELEM
Telefone: (91)3201-7735 **Fax:** (91)3201-8028 **E-mail:** cepccs@ufpa.br

INSTITUTO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO PARÁ - ICS/



Continuação do Parecer: 511.311

Social Especial de Média e Alta Complexidade de Belém do Pará.

Objetivo Secundário:

Identificar as problemáticas enfrentadas pelos assistentes sociais que atuam na PSE de Belém do Pará; Identificar se a resiliência está presente na ação dos (as) assistentes sociais que atuam na PSE de Belém do Pará; Desvendar formas de enfrentamento, superação e fortalecimento dos (as) assistentes sociais que atuam na PSE de Belém do Pará; Desvendar o mecanismo de risco (conjunto de fatores de risco internos e externos) que envolve a ação profissional dos referidos assistentes sociais; Desvendar mecanismo de proteção (conjunto de fatores de proteção internos e externos) que envolve a ação profissional dos referidos assistentes sociais; Identificar de acordo com os entrevistados, a contribuição do Serviço Social na PSE para a resiliência dos sujeitos/famílias atendidos/as.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

A pesquisa não oferece riscos, aparente. Porém todos os cuidados devem ser tomados para a proteção dos participantes da pesquisa, assim como dos pesquisadores.

Benefícios:

Ampliar o debate teórico-prático da resiliência no Serviço Social e compartilhar formas de enfrentamento, superação e fortalecimento diante das adversidades e desafios postos à ação profissional.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O protocolo apresentado nesta 2ª versão, dispõe de metodologia e critérios definidos conforme a resolução 466/12 do CNS/MS.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os termos, agora apresentados, contemplam os requeridos pelo sistema CEP/CONEP.

Recomendações:

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Diante do exposto somos pela aprovação do projeto. Este é nosso parecer, SMJ.

Situação do Parecer:

Aprovado

Endereço: Rua Augusto Corrêa nº 01-SI do ICS 13 - 2º and.

Bairro: Campus Universitário do Guamá CEP: 66.075-110

UF: PA Município: BELEM

Telefone: (91)3201-7735

Fax: (91)3201-8028

E-mail: cepccs@ufpa.br

INSTITUTO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO PARÁ - ICS/



Continuação do Parecer: 511.311

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Considerações Finais a critério do CEP:

BELEM, 16 de Janeiro de 2014

Assinador por:
Wallace Raimundo Araujo dos Santos
(Coordenador)

Endereço: Rua Augusto Corrêa nº 01-SI do ICS 13 - 2º and.
Bairro: Campus Universitário do Guamá **CEP:** 66.075-110
UF: PA **Município:** BELEM
Telefone: (91)3201-7735 **Fax:** (91)3201-8028 **E-mail:** cepccs@ufpa.br