

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL**

Maria Nunes

**O ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA
NO CENTRO POP I:
Mediação entre o acesso aos direitos e o controle social do Estado**

Porto Alegre,
2016

Maria Nunes

**O ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA NO
CENTRO POP I:
Mediação entre o acesso aos direitos e o controle social do Estado**

Monografia apresentada no Curso de Serviço Social do Instituto de Psicologia na Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof^a. Dr^a Mailiz Garibotti Lusa

Porto Alegre
2016

CIP - Catalogação na Publicação

NUNES, Maria

O ATENDIMENTO À POPULAÇÃO DE RUA NO CENTRO POP
I:Mediação entre o acesso aos direitos e o controle
social do Estado. / Maria NUNES. -- 2016.
60 f.

Orientadora: MAILIZ GARIBOTTI LUSA.

Coorientadora: VANESSA MARIA PANAZZO BRANDÃO.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Instituto
de Psicologia, Curso de Serviço Social, Porto Alegre,
BR-RS, 2016.

1. CONTRADIÇÃO. 2. VIOLÊNCIA. 3. DIREITOS. 4.
POPULAÇÃO DE RUA. 5. JUSTIÇA RESTAURATIVA. I.
GARIBOTTI LUSA, MAILIZ, orient. II. PANAZZO BRANDÃO,
VANESSA MARIA, coorient. III. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade
Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para
obtenção do título de Assistente Social.

Aprovado em: ____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Vanessa Maria Panozzo Brandão
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Prof. Dra. Mailiz Garibotti Lusa
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

AGRADECIMENTOS

In memoriam a duas pessoas que foram muito importantes na minha vida: à minha mãe biológica, Lídia, que me deu a vida, mas que, por motivos contrários a sua vontade, não pode acompanhar, de forma integral, meu desenvolvimento e àquela que terminou de me criar, Alzira Guirland, que me iniciou nas primeiras letras, que me incentivou a estudar, que despertou em mim o desejo de alçar voos mais altos, sem seu incentivo, este trabalho não existiria;

Ao meu filho, Diego, que fez de mim uma pessoa melhor, mais completa, meu companheiro de todas as horas e meu estímulo para seguir em frente, mesmo diante de situações adversas;

Em especial, à minha orientadora Prof. Dra. Mailiz, pelo carinho, dedicação, paciência, pelo total apoio à realização deste trabalho;

Às minhas duas supervisoras de campo, Sirlene, pela orientação e generosidade em partilhar sua experiência e conhecimentos, pela amizade que ficou e pelos “puxões de orelha”, sempre que necessários e Luciane que, embora por pouco tempo, também deixou seus ensinamentos, experiência e amizade.

À supervisora acadêmica, Prof. Dra. Alzira Lewgoy pelas orientações técnicas, por me direcionar sempre pelo caminho do fazer bem o trabalho do Assistente Social.

A todos os professores do curso de Serviço Social com os quais tive o prazer de conviver e beber de seus conhecimentos. À equipe de servidores do Centro POP I pelo apoio que sempre me deram para que eu pudesse desenvolver meu trabalho.



Aos descamisados do mundo e aos que neles se descobrem e, assim descobrindo-se, com eles sofrem, mas sobretudo, com eles lutam.

Paulo Freire

RESUMO

Este trabalho de conclusão do curso de Serviço Social tem como objetivo geral analisar a contradição entre o acesso e a negação do direito dos/as usuários/as do Centro de Referência Especializado para População de Rua, em Porto Alegre. A justificativa para elaboração deste trabalho deu-se partir da leitura da realidade, observada durante o Estágio Curricular Obrigatório I, II e III e sua relevância está justamente em refletir sobre algo que possa ser propositivo na garantia do direito do/a usuário/a em acessar o serviço, de forma integral. O trabalho foi elaborado sob a perspectiva do materialismo dialético histórico, com abordagem qualitativa, desenvolvimento: pesquisa bibliográfica. Como categorias teóricas para fundamentar o trabalho, me utilizei das categorias do método materialista histórico dialético: contradição, historicidade, totalidade e mediação, como subsídios para analisar a violência, que historicamente atinge, de forma dialética, a população de rua, sua constituição, lutas por direitos sociais até o atendimento no Centro POP I. O trabalho está dividido em: Introdução, onde faço a identificação do objeto, a fundamentação pela escolha do tema, a metodologia de pesquisa. No capítulo II, trago as categorias do método do materialismo histórico dialético; no capítulo III abordo o atendimento à população de rua, desde sua trajetória histórica até ao atendimento no CP I; no capítulo IV faço a abordagem sobre as situações de conflito/violência como determinantes para o atendimento à população de rua ou sua suspensão no CP I. Finalizando, faço uma reflexão sobre a contradição existente no CP I e apresento a Justiça Restaurativa como um instrumental que, sob a perspectiva do materialismo histórico dialético, pode ser utilizado pelo Serviço Social, tendo como finalidades construir um novo projeto societário.

PALAVRAS-CHAVES: Contradição. Violência. Direitos. População de rua.

LISTA DE SIGLAS

CPCA - CENTRO DE PROMOÇÃO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE

CP I – Centro POP I

FASC - Fundação de Assistência Social e Cidadania

FASE – Fundação de Atendimento Sócioeducativo

JR – Justiça Restaurativa

LOAS – Lei Orgânica de Assistencial Social

MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome,

MNPR – Movimento Nacional População em Situação de Rua

PNPR – Política Nacional da População em Situação de Rua

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Quadro esquemático para reconstrução de mediações em Serviço Social.....	26
Figura 2 Organização social do Brasil pós colônia portuguesa.....	32
Figura 3 Cronologia das políticas sociais e movimentos sociais.....	35
Figura 4 Composição do quadro funcional conforme NOB/RH/200.....	39
Figura 5 Composição real do quadro funcional e forma de contratação do CP I.....	40

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 CATEGORIAS DO MÉTODO DIALÉTICO: Fundamentação teórica para análise crítica da realidade	16
2.1 Contradição ou negatividade.....	19
2.2 Mediação.....	21
2.3 Historicidade	27
2.4 Totalidade.....	28
3 O ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA: da trajetória histórica ao atendimento no CP I	
3.1 População de rua: sujeitos invisíveis?.....	30
3.2 Trajetória histórica da constituição da população de rua no Brasil.....	31
3.3 Visibilidade, mobilização e organização da população em situação de rua	34
3.4 Centro de Referência Especializado para Atendimento à População de rua no CP I	37
4 SITUAÇÕES DE CONFLITO E VIOLÊNCIA COMO DETERMINANTES PARA O ATENDIMENTO OU A SUSPENSÃO NO CP I	
4.1 A violência na sociedade capitalista	42
4.2 A contradição entre o direito de acesso e a suspensão do usuário no CP I	45
4.3 Perspectivas de atendimento na contraposição à suspensão.....	48
4.3.1 Justiça Restaurativa.....	49
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	53
REFERÊNCIAS.....	56

1 INTRODUÇÃO

Foi a partir da análise institucional, objeto da disciplina de Estágio Curricular I, realizada concomitantemente com a disciplina de Laboratório de Projetos Sociais I, que observei a ocorrência de conflitos relacionais entre os usuários do serviço e destes com os servidores do CP I, espaço institucional onde fiz meu estágio curricular obrigatório I, II e III.

O que mais me chamou a atenção foi a forma encontrada, pela equipe de servidores, para resolver as situações de conflitos: a suspensão do/a usuário/a em acessar o serviço, por períodos que vão de cinco a noventa dias, conforme o grau do conflito gerado/vivido. É na reunião de equipe que o/a servidor/a, envolvido/a em alguma situação de conflito/violência, relata o ocorrido. A equipe então discute o fato relatado, levando em consideração se o/a usuário/a é reincidente ou não, e se cabe a suspensão. A decisão sobre se o/a usuário/a será suspenso/a e por quanto tempo é tomada pela equipe. Se a decisão for pela suspensão, será comunicado no dia seguinte, diretamente no portão de entrada à instituição – que implica no não acesso ao serviço desde aquele momento.

A decisão da equipe pode ser de conversar com o/a usuário/a, buscando um entendimento para seu comportamento. Se a decisão for de conversar com o/a usuário/a, também é discutido em reunião, quem irá ter essa conversa com ele/a. Em geral, a conversa é feita por um técnico (assistente social ou psicóloga) e um/a educador/a social, que tenha mais vínculo com aquele/a usuário/a. É interessante salientar que o/a servidor/a envolvido/a na situação de conflito/violência, dificilmente participa dessa conversa, por considerar que não se encontra em condições de ficar frente à frente com o/a usuário/a que, de alguma forma, lhe ofendeu.

Diante da explicação sobre como funciona a metodologia para decidir se o/a usuário/a é suspenso/a ou não, fica uma pergunta: Qual foi a participação do/a usuário/a neste processo de decisão de algo que lhe diz respeito? De fato, o/a usuário/a não participa deste processo. Sua fala não se faz ouvir. Também sempre é considerado o/a único/a responsável pela situação criada. Ou seja, o diálogo é unilateral. É feita uma intervenção de forma pragmática e se atende apenas com base no imediatismo, não indo ao cerne da questão, que é reconhecer a raiz da situação de conflito/violência.

Com este trabalho, que tem como fio condutor a análise da suspensão do/a usuário/a, quando em situações de conflitos, envolvendo os/as usuários/as e servidores do CP I, pretendo problematizar a discussão sobre como, neste espaço institucional, ocorre a suspensão, justificada no cometimento de falta pelo/a usuário/a, envolvido/a em situações de violências dentro ou no entorno do serviço. Os objetivos específicos desta investigação são: 1) compreender “mediação”, “contradição”, “historicidade” e “totalidade” como categorias do método dialético, que transversalizam o trabalho do assistente social no atendimento à população de rua, envolvida em situações de conflito/violência; 2) conhecer as diretrizes para o atendimento integral à população em situação de rua preconizadas na PNAS e sua efetivação em Porto Alegre, através do CP I; 3) analisar a suspensão do atendimento à população de rua no CP I, como medida para diminuir a ocorrência de conflito/violência.

A necessidade desta problematização fica evidente quando se observa que um espaço criado para o atendimento integral à pessoa em situação de rua, autonomamente institui regras de punição – pois a suspensão tem caráter punitivo – sem nenhum amparo legal, privando-a de usufruir dos itens oferecidos pelo serviço – alimentação troca de roupa, lavagem de roupa, higiene pessoal, atendimento técnico, encaminhamentos à rede sócio-assistencial, entre outros.

Frente a esse quadro, a constatação é de que a intervenção é feita sem que haja um trabalho investigativo, essencial para a superação do pragmatismo, possibilitando a construção de ações com intencionalidade e clareza de finalidade, (FRAGA, 2010, p.45). É importante destacar que o trabalho de investigação não é feito em função das dificuldades causadas pela precarização das condições de trabalho, como falta de recursos humanos, que impedem que a equipe do CP I desempenhe suas funções, de forma mais qualificada. Neste sentido, a equipe do Serviço Social, assistente social e estagiária, constatou, então, a necessidade de intervir. E esta intervenção deu-se através do projeto de intervenção, elaborado segundo a demanda profissional e considerada a necessidade de intervir nessa realidade, criando estratégias que possibilitem a garantia do direito do acesso ao serviço e a consequente redução das suspensões.

É interessante registrar, e considerando o caráter interventivo do Serviço Social, que desde o momento em que a equipe do Serviço Social – assistente social

e estagiária – começou a elaborar o objeto de intervenção, que a categoria mediação surge não só como proposta interventiva, enquanto perspectiva de aporte para os instrumentais, mas como categoria central da prática porque é reflexiva, ontológica e se processa segundo o método dialético. Desta forma, a reflexão a partir desta categoria teria potencial para transformar a suspensão, considerada como método de solução para os conflitos, em um tipo de atendimento socioeducativo de viabilização da garantia de efetividade do direito.

O referencial teórico, adotado para o desenvolvimento do trabalho, é o materialismo histórico dialético, sendo consideradas categorias transversais de análise deste método dialético a contradição, a historicidade, a totalidade e a mediação. Também serão analisadas como categorias que envolvem o cotidiano de atendimento no CP I: o conflito/violência, o acesso de direitos e a punição a partir da suspensão.

Como metodologia, para o desenvolvimento da investigação, foi realizada pesquisa bibliográfica e documental, com abordagem qualitativa, a partir de autores que tratam as categorias referenciais que utilizo, entre eles Reinaldo Pontes, Maria Lúcia Martinelli, Yolanda Guerra, Ianni, Nilo Odália, Sérgio Adorno, bem como da legislação sobre políticas públicas, artigos, trabalhos de conclusão de curso, dissertações de mestrados e teses de doutorado.

Também se configuram como fontes de estudo e análises os diários de campo e relatórios referentes aos estágios obrigatórios I, II e III, o Projeto de Intervenção, elaborado, desenvolvido, implantado e avaliado durante os Estágios obrigatórios I, II e III e do Relatório do Projeto de Pesquisa II, elaborado no 7º semestre do curso de Serviço Social. O conhecimento teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-político acumulado durante os Estágios Obrigatórios I, II e III também serviram como fonte para a elaboração deste trabalho de conclusão de curso.

O desenvolvimento do trabalho constará da presente Introdução, onde faço a identificação do objeto de investigação, a fundamentação pela escolha do tema, a metodologia de pesquisa e a apresentação dos capítulos do TCC. No capítulo II trago as categorias fundantes do método do materialismo histórico dialético - contradição, mediação, historicidade e totalidade e a importância destas para o fazer cotidiano do Serviço Social.

No capítulo III abordo o atendimento à população em situação de rua, da trajetória histórica ao atendimento no CP I, fazendo a contextualização da constituição e do atendimento à população em situação de rua ao longo da história, bem como a trajetória histórica da constituição da visibilidade e reconhecimento da população em situação de rua no Brasil. Neste capítulo contextualizo, também, o processo histórico da organização da população em situação de rua, principais movimentos deste segmento populacional, tendo como arcabouço legal, de instituição de direitos, a Constituição Federal de 1988. Também, neste capítulo, apresento a cronologia da instituição das políticas públicas sociais, para demonstrar que estas foram se instituindo na medida em que os movimentos de luta pela conquista de direitos sociais foram acontecendo. Finalizando este capítulo, apresento o Centro de referência especializado para atendimento à população de rua – CENTRO POP I, sua constituição, público alvo, seus objetivos, quadro funcional, serviços oferecidos ao usuário, entre outros dados.

No capítulo IV abordo as situações de conflito e violência, como determinantes para o atendimento à população de rua no CP I ou sua suspensão. Neste capítulo apresento, também, os conceitos de violência de autores como Ianni, trazendo a ideia de que a violência é um fenômeno presente e atual, que está ocultada e dissimulada, nos diferentes setores da sociedade, abrangendo indivíduos e coletividades; Nilo Odália, que faz uma abordagem da violência como um fenômeno social, presente no desenvolvimento da humanidade, com características inerentes a cada momento histórico e Sérgio Adorno, que analisa a violência como uma herança do período colonial do Brasil, quando já prevalece o domínio daqueles que detem o poder sobre a classe que sobrevive de sua força de trabalho, dependendo dos “benefícios” concedidos pelo senhor de engenho. Também neste capítulo são discutidos os principais elementos que permearam o processo de execução e avaliação do Projeto de Intervenção, realizado e elaborado durante o Estágio Curricular Obrigatório (em especial II e III, onde foi proposta a adoção da justiça restaurativa como um dos instrumentais possíveis de ser utilizado pela equipe do Serviço Social para que as situações de conflito/violência fossem trabalhadas em conjunto – servidores/as e usuários/as - de forma que o o direito de acesso ao Centro POP I não seja negado ao/a usuário/a e também para diminuir a incidência de suspensões. A proposta apresentada está amparada pelo Código de Ética do/a

Assistente Social que, em seu segundo princípio fundamental, preconiza a defesa intransigente dos direitos humanos e a recusa do arbítrio e do autoritarismo, na medida em que privilegia o diálogo e a participação dos envolvidos, numa situação de conflito/violência, construir, conjuntamente, formas de encaminhar estas situações, que não leve à suspensão do usuário.

Importante que esta proposta leva em consideração a atitude contraditória da equipe de servidores que, ao invés de assegurar o atendimento, decide pela suspensão do/a usuário envolvido/a, como solução para as situações de conflito/violência. Atitude esta que materializa o autoritarismo do Estado, que se institui e se institucionaliza como norma. Por fim, nas considerações finais, faço uma reflexão, visando contribuir com a discussão sobre o direito de acesso e negação do direito, justificada pela suspensão do/a usuário/a, quando do cometimento de situações de conflito/violência.

2 CATEGORIAS DO MÉTODO DIALÉTICO: Fundamentação teórica para a análise crítica da realidade

Neste capítulo abordo a importância de algumas das categorias fundantes do método do materialismo histórico dialético, que possibilitam a reflexão e análise do objeto desta intervenção, quais sejam a Contradição, Mediação, Historicidade e Totalidade. Estas, mas também outras categorias do método crítico, possibilitam, na prática cotidiana do fazer profissional, a compreensão da realidade e sua importância para o Serviço Social.

Mas, antes de abordar as categorias mencionadas, considero válido explicitar o que é dialética, suas origens e significado histórico. Em nossos dias, se utiliza bastante o termo "dialética" para dar uma aparência de racionalidade aos modos de explicação e demonstração confusos e aproximativos. Mas a tradição filosófica lhe dá significados bem precisos.

A dialética tem origem na Grécia antiga, considerada, então, como a arte do diálogo. Paulatinamente, passou a arte de, através do diálogo, explicar uma tese por meio de uma argumentação apropriada para, determinar e assinalar claramente as considerações submergidas na discussão.

Konder (1981) reconhece que Heráclito de Éfeso teria sido o pensador dialético mais radical da Grécia antiga. Em fragmentos de seus escritos mencionou que tudo existe em constante mudança, que o conflito é o pai de todas as coisas, que o sono ou vigília, juventude ou velhice são realidades que se transformam umas nas outras. Também é dele a afirmação de que um homem não toma banho duas vezes no mesmo rio, porque na segunda vez já não será o mesmo rio e tampouco será o mesmo homem. Ambos terão mudado. Ou seja, a realidade é dinâmica, movimenta-se, transforma-se e é contraditória.

Entretanto, para os gregos, contemporâneos de Heráclito, era muito difícil entender a explicação sobre movimento, mudança. Para eles, a teoria de Heráclito era muito incompreensível. Se questionavam como explicar que algo ou alguém poderia se transformar, deixar de ser o que era e passasse a ser algo que não era.

A este questionamento dos gregos, à respeito da dialética, Heráclito responde negando qualquer estabilidade do ser. Mas, os gregos optam pela explicação de outro grego, Parmênides, que explicava que a essência profunda do ser era imutável

e dizia que o movimento (a mudança) era um fenômeno de superfície (KONDER, 1981, p. 9). E este fenômeno, denominado metafísica, se sobrepôs à dialética de Heráclito.

Tendo feito esta resumida incursão sobre a dialética, considero oportuno trazer o significado desta categoria, a partir de Platão até os dias atuais.

Platão considerava a dialética como sendo o processo pelo qual a alma se eleva, por degraus, das aparências sensíveis às realidades inteligíveis ou ideais. É um instrumento de busca da verdade, uma pedagogia científica do diálogo graças ao qual o aprendiz de filósofo, tendo conseguido dominar suas pulsões corporais e vencer a crença nos dados do mundo sensível, utiliza sistematicamente o discurso para chegar à percepção das essências, isto é, à ordem da verdade.

Já para Aristóteles, a dialética é a dedução feita a partir de premissas apenas prováveis. Ele se opõe ao silogismo científico, fundado em premissas consideradas verdadeiras e findando necessariamente pela "força da forma", o silogismo dialético que possui a mesma estrutura de necessidade, mas tendo apenas premissas prováveis, concluindo apenas de modo provável.

Em Hegel, a dialética é o movimento racional que permite superar uma contradição. Não é um método, mas um movimento conjunto do pensamento e do real. Para Hegel, para se pensar a história, implica imaginá-la como uma sucessão de momentos, cada um deles formando uma totalidade, momento que só se apresenta opondo-se ao momento que o precedeu: ele o nega manifestando suas insuficiências e seu caráter parcial; e o supera na medida em que eleva a um estágio superior, para resolver os problemas não-resolvidos. E na medida em que afirma uma propriedade comum do pensamento e das coisas, a dialética pretende ser a chave do saber absoluto: do movimento do pensamento. Poderemos deduzir o movimento do mundo, ou seja, o pensamento humano pode conhecer a totalidade do mundo. Este é o caráter metafísico da dialética.

Marx faz da dialética um método. Ele insiste na necessidade de considerarmos a realidade socioeconômica de determinada época como um todo articulado, atravessado por contradições específicas, entre as quais a luta de classes.

É a partir dele e, sobretudo, graças à contribuição de Engels, que a dialética se converte no método do materialismo e no processo do movimento histórico que

considera o elemento Natureza como sendo um todo coerente em que os fenômenos se condicionam reciprocamente; como um estado de mudança e de movimento; como o lugar onde o processo de crescimento das mudanças quantitativas gera, por acumulação e por saltos, mutações de ordem qualitativa e como a sede das contradições internas, seus fenômenos tendo um lado positivo e o outro negativo, um passado e um futuro, o que provoca a luta das tendências contrárias que gera o progresso.

Na concepção hodierna, a categoria dialética tem outro significado, ou seja, significa o modo como pensamos as contradições da realidade ou a compreensão que fazemos da realidade, como algo fundamentalmente contraditório e em constante mudança.

A seguir passo à análise das categorias centrais do método. Importante salientar que as categorias compõem um processo de análise, de observação do fenômeno a ser investigado, de pensá-lo na sua complexidade, relacionando-o com o movimento da realidade, não pronto e acabado, mas como processo de conhecimento. E, como processo de conhecimento, as categorias dividem-se em ontológicas e reflexivas.

Conforme Ianni (1986 s.p., apud PONTES, 1997, p. 68) as categorias ontológicas são aquelas recriadas pela razão a partir do real. Já as categorias reflexivas não representam “formas de ser”, pois que não retiradas do real, mas que se compõem em estruturas lógicas que a razão cria. Estão ligadas principalmente ao imediato, isto significa dizer, sem mediações, portanto sem historicidade. Estas convêm à razão como soluções eficazes para o conhecimento do real.

Na perspectiva histórica, as categorias podem ser de natureza simples e complexas ou concretas. E as categorias simples apresentam um conjunto de determinações históricas pobres ou de baixa complexidade.

A categoria mais simples pode exprimir relações dominantes de um todo menos desenvolvido, ou relações subordinadas de um todo mais desenvolvido [...] e são expressões de relações nas quais o concreto pouco desenvolvido pode ter-se realizado sem haver estabelecido ainda relação ou relacionamento mais complexo, que se acha expresso mentalmente na categoria mais concreta enquanto o concreto mais desenvolvido conserva a mesma categoria como uma relação subordinada (MARX, 1982, p.15, apud PONTES, 1997, p. 68).

Já as categorias concretas ou complexas traduzem as relações sociais, nas quais o grau de complexidade alcançou um nível mais elevado e que abrangem outras categorias simples na sua transformação.

Conforme Pontes (1997) para explicar este complexo movimento, Marx fez uso da seguinte analogia: “é a anatomia do homem que é a chave da [...] anatomia do macaco [...] a economia burguesa fornece a chave da economia da antiguidade” (MARX, 1982, p.17, apud PONTES, 1997, p. 69).

É importante salientar que na perspectiva do movimento das categorias simples e complexas, a História ganha densidade e complexidade crescentes, ou seja: o curso do pensamento abstrato que se eleva do mais simples ao complexo, corresponde ao processo histórico efetivo (MARX, 1982, p. 15, apud PONTES, 1997, p. 69).

A seguir, a partir da concepção dialética, faço a discussão específica sobre as quatro categorias do método materialista histórico dialético, quais sejam: contradição, historicidade, mediação e totalidade. Estas categorias estão imbricadas na análise do objeto deste trabalho, isto é, a contradição entre o atendimento e a suspensão do atendimento à população em situação de rua no CP I.

2.1 Contradição ou negatividade

Contradição significa oposição entre duas proposições incompatíveis, uma afirmativa e outra negativa. Em outras palavras, o fato de afirmar e negar, ao mesmo tempo, algo de uma mesma coisa. (JAPIASSÚ, MARCONDES, 2001, p. 42-43).

Na dialética de Hegel, a contradição constitui o motor, ao mesmo tempo, do pensamento e do real, toda afirmação da verdade, sendo apenas um momento provisório da posse do real, devendo ser ultrapassada, que se realiza em três fases: tese, antítese e síntese, que marcam o progresso da consciência e o movimento da história até o espírito absoluto.

A filosofia hegeliana idealista se caracteriza pela integração da contradição, da qual faz um momento necessário da dialética, que é a resolução de todas as contradições. Ainda, para Hegel, o real não é o concreto nem tampouco o imediato, o ponto de partida, mas o resultado do pensamento que gera a realidade.

Para Marx, a contradição é o conflito histórico entre as forças e as relações de produção, devendo culminar na revolução suscetível de mudar um regime social por outro. Mas o marxismo inscreve a contradição no plano real, não no pensamento. Ele não somente inverte a dialética, mas a transforma a partir de um ponto de vista inteiramente novo: o político. Se o real é em si mesmo contraditório, o conhecimento vai ser definido, não como sua gênese ideal, mas como sua apropriação real. Não deve mais interpretar o real, mas fornecer as bases teóricas para sua transformação. Nesse sentido, está aberto a uma prática e a uma política.

Esta categoria é o princípio básico do movimento. Trata-se de uma categoria que traz em seu interior complexos totais. Não é possível pensar o real sem seu permanente movimento de construção do novo, de autoconstrução e de superação. Pensar na sociedade capitalista é ver-se frente a frente com as desigualdades sociais e as contradições, que mostram a concentração da riqueza, de um lado, e a expansão da pobreza, de outro. Nesta perspectiva:

Não basta explicar as contradições, mas reconhecer que elas possuem um fundamento, um ponto de partida nas próprias coisas, uma base objetiva real; na verdade, mostram que a realidade possui não apenas múltiplos aspectos, mas também aspectos cambiantes e antagonísticos." (PRATES, 2012, p. 122).

O próprio homem só se desenvolve através das contradições. Como diz Lefebvre (1991, p. 43, apud Prates, 2012, p.122), "[...] o humano só pode se constituir através do inumano, de início a ele misturado para, em seguida, distinguir-se, por meio de um conflito, e dominá-lo pela resolução deste conflito".

Mas, conforme Prates, (2012) para o desvendamento das contradições, não basta o processo de reflexão e, citando Hegel (apud KOSIK, 1989, p. 117), "reflexão é a atividade que consiste em constatar as oposições e em passar de uma para outra, mas sem ressaltar a sua conexão e a unidade que as compenetra".

Desta forma, a análise dialética precisa superar a reflexão acrítica, procurando formar mediações com a totalidade que, por sua vez, conforme Cury (1986, p. 36, apud Prates, 2012, p.122), "interna os dados empíricos, implica-os e os explica no conjunto das suas mediações e determinações contraditórias".

A partir destas verificações emana a lei dialética do movimento em espiral, ou seja, da superação, a qual, de acordo com Lefebvre (1991, p. 240, apud Prates, 2012, p.122), caracteriza-se pelo "retorno acima do superado para dominá-lo e

aprofundá-lo, para elevá-lo de nível, libertando-o de seus limites (de sua unilateralidade)”.

É próprio do pensamento, como o movimento da vida humana, efetuar totalizações provisórias, analisa-las, negá-las, sintetizá-las, e, assim, introduzir o novo, alcançando novos graus que demandam conteúdo, qualidade. Entretanto, conforme Lefebvre (1991, p. 177, apud PRATES, 2012, p.122), “a qualidade não pode se isolar. O pensamento não pode parar na qualidade, já seu próprio movimento lhe revela que ele atravessou graus [...], descobre que lhe é possível penetrar mais ou menos nesse conteúdo”.

A partir destas reflexões, a conclusão à respeito da categoria contradição é de que ela representa o permanente movimento do real, da realidade, na dimensão concreta da totalidade. O permanente movimento de construção do novo, de autoconstrução e de superação.

Nesta direção, o profissional do Serviço Social defronta-se com contradições, tendo em vista que os interesses do Estado, da iniciativa privada e o trabalho do/a assistente social, frequentemente, são antagônicos no que diz respeito aos interesses dos usuários. E não basta que o profissional esteja comprometido com o projeto ético-político. É preciso que ele esteja munido de meios/instrumentos para viabilizar sua prática profissional. E o conhecimento da realidade e suas contradições é um deles.

2.2 Mediação

Neste item abordo a categoria da mediação, a qual, conforme a dialética hegeliana, e posteriormente na marxista, representa especificamente as relações concretas — e não meramente formais — que se estabelecem no real, e as articulações que constituem o próprio processo dialético (JAPIASSÚ, MARCONDES, 2001, p.42-43).

Nesta perspectiva, a mediação é uma via que possibilita ao profissional dar objetivo à sua prática profissional e, ao mesmo tempo, se realizar enquanto ser social.

Conforme Martinelli (s.d., p. 3) esta é uma das categorias fundamentais da dialética, inserida no contexto da ontologia do ser social e que tem duplice significado, ou seja, é ontológica, pois que pertence ao real e está presente em qualquer realidade, não depende do conhecimento do sujeito, é reflexiva,

significando que é formada pela razão, com o objetivo de ir além do plano da imediaticidade ou aparência, buscando essência.

A mediação, enquanto categoria do método dialético, precisa estabelecer, no plano intelectual, mediações com o objetivo de reconstruir o próprio movimento do objeto, isto significa que a [...] sua construção se consolida tanto por operações intelectuais, como valorativas apoiadas no conhecimento crítico do real, possibilitado fundamentalmente pela intervenção da consciência (MARTINELLI, 1993, p. 137).

Mediações são categorias instrumentais, ou seja, auxiliam ao profissional assistente social, possibilitando que sua ação seja exequível, são

[...]instrumentais pelas quais se processa a operacionalização de ação profissional. Expressam-se pelo conjunto de instrumentos, recursos, técnicas e estratégias e pelas quais a ação profissional ganha operacionalidade e concretude. São instâncias de passagem da teoria para a prática, são vias de penetração nas tramas constitutivas do real (MARTINELLI, 1993, p. 136).

Como categorias que auxiliam na prática profissional, Martinelli (1993) aponta que as mediações apresentam características importantes, quais sejam: 1º - são sempre históricas e sociais, construídas a partir da correlação de forças operantes na realidade. São, portanto, socialmente determinadas e produzidas no interior do contexto sócio-político e organizacional, o que evidencia que não há mediações prontas e/ou ideais; 2º - são determinadas pela finalidade e objetivos que se busca atingir, pois são os recursos instrumentais necessários para tanto. É através das mediações que penetramos nos nexos constitutivos do real, desvendando as suas contradições; 3º - são o conjunto instrumental necessários para o desenvolvimento do percurso dialético essencial à práxis: do singular para o universal, do simples para o complexo, do particular para o genérico, do aparente para o essencial; 4º - são os recursos instrumentais necessários para o desvendar das vias de resistência e vias de transformação, momento crucial na práxis, juntamente com o desvendar dos nexos de articulação entre os fenômenos em estudo e/ou observação; 5º - são sempre referenciadas a uma teoria de base que as ilumina, teoria esta cuja operacionalização demanda um conjunto de instrumentos, técnicas e estratégias adequados ;6º - são relacionadas à posição ocupada pela profissão na divisão social do trabalho e na estrutura organizacional, expressando-se tanto nos rumos e direção da prática, como em sua administração; 7º- pressupõem uma concepção filosófica

que as fundamenta, como pressupõem também um certo nível de autonomia por parte do profissional; 8º- finalmente, as mediações são sempre produtos coletivos e devem ser socialmente construídas, para serem historicamente viáveis.

Considerando-as sob o ponto de vista materialista, a importância das mediações está no fato de serem os meios pelos quais podem ser entendidos os fenômenos basilares da vida social. Relativamente à dialética, são os níveis de conhecimento da realidade, as questões decisivas que nos permitem reconhecê-las e descobrir a lógica de suas articulações.

Considerando o acima exposto, Martinelli (1993) sinaliza que, para construir mediações, sob a ótica materialista, são necessários alguns princípios fundamentais, quais sejam: 1º Princípio do reconhecimento do ser social: isto significa dizer que todas as ações humanas apresentam-se sob diversas faces e formas, assim como todos os problemas são multidimensionais. O homem é um ser contraditório e complexo, é parte de um totalidade social. Ele nunca é produto, e sim processo, nunca é dado, mas um dar-se; é essencialmente um ser histórico. Conhecê-lo, portanto, implica em conhecer suas histórias, sua vida material. A forma como o homem produz sua vida material expressa sua inserção na rede de relações sociais, bem como o nível de sua consciência social; 2º Princípio da atividade: a atividade, a prática social do homem, retrata seu mundo interior, expressa a unidade de sua consciência. Na atividade prática se unem os fins, aspirações, conhecimentos do homem com o mundo material, ou seja, unem-se o mundo material e o ideal. A atividade prática do homem é a expressão de sua unidade interior; através dela o subjetivo se objetiva, a consciência se revela, ganha materialidade. É indispensável, portanto, atentar para a atividade vital do homem, como princípio explicativo de sua própria vivência. O real da vida social, é a atividade prática.; 3º Princípio da sistematização: todo fenômeno deve ser encarado como um dado real, existente, concreto, devendo ser compreendido e relevado em sua condicionalidade material. Assim, é preciso definir claramente a natureza do fenômeno, sua relação com outros fenômenos da vida social, bem como as bases de seu surgimento ;4º Princípio da totalidade: como todo fenômeno é multidimensional e se estrutura em uma realidade complexa, é preciso conhecer essa realidade, apreendê-la em sua concretude e em seu movimento, para poder obter uma compreensão adequada do fenômeno. É preciso penetrar neste complexo que expressa a realidade, para apreendê-la

enquanto totalidade composta por determinantes políticos, sociais, econômicos, culturais e históricos.

As mediações se amparam em uma visão de mundo, como uma totalidade, ou seja, com o real concreto em movimento, bem como numa visão de homem como um ser histórico e social. Nesta perspectiva, apontam tanto em direção à pessoa quanto a fenômenos, procurando entendê-los em seu movimento, em sua inclusão na realidade.

No que diz respeito ao homem, enquanto ser social, as principais mediações têm como perspectiva reconhecer sua vivência, de forma real e concreta. Para tanto, conforme Martinelli (1993) é preciso que se leve em conta os seguintes indicadores: 1º - dados sobre sua existência: considerando sua condição de vida e atividade prática; 2º dados sobre sua consciência: participação, socialização, cultural; 3º dados sobre sua vida social: reciprocidade, solidariedade, cooperação. Com relação aos fenômenos, as mediações precisam tornar possível o conhecimento: 1º - da condicionalidade material de seu surgimento e existência; 2º de seus traços específicos e peculiaridades; 3º de sua posição no contexto dos fenômenos sociais; 4º dos impactos individuais e sociais que provoca.

A partir do que foi exposto, fica evidente a importância da categoria mediação para o exercício profissional do/a Assistente Social. É por meio da mediação que o/a profissional consegue organizar seu processo de intervenção, para atuar junto ao/a usuário/a, em geral, aliado de seus direitos face ao sistema capitalista que o/a subjuga.

Por vezes, o/a profissional se vê- diante da demanda profissional, a qual coloca-se para ele como uma tarefa simples e rotineira, onde não há lugar para mediações. Nestas situações, precisa estar atento/a, pois que o objetivo destas demandas é de apenas realizar intervenções que não saim daquilo que já está estabelecido.

Aquele/a profissional que trabalha em uma instituição, seja pública ou privada, em geral vai se deparar com um leque de intervenções já prontas, institucionalizadas. Um espaço onde o que está posto não pode ser mudado, onde

as políticas sociais não são dadas como direitos. Um espaço atravessado por complexidades, contradições, constituído conforme o sistema capitalista.

Nesta situação, o/a profissional tem um grande desafio à sua frente: o de mudar este espaço de intervenções, previamente estabelecidas, em um espaço de mediações. E a mediação é a categoria que vai propiciar, ao/a profissional assistente social, mudar esta situação. No entanto, para que isto aconteça, é preciso que o/a profissional reexamine os métodos utilizados pela instituição, ultrapassando, quando necessário, os entraves dos equipamentos teórico-metodológico utilizados.

A partir desta incursão pela categoria mediação a conclusão é de que esta, ancorada no projeto ético-político da profissão, tem como direção a intervenção no cotidiano daqueles que usam a assistência social, para, juntamente com eles, estabelecer superações, levando em conta a historicidade, a realidade concreta e as contradições existentes em suas relações.

A mediação, por suas características intelectual e reflexiva, é a categoria que possibilita que o plano da imediatividade/aparência, seja suplantado na busca da essência, precisa construir, de forma intelectual, mediações com a finalidade de reconstrução do movimento do objeto. Este processo é melhor compreendido na tríade singularidade, universalidade, particularidade.

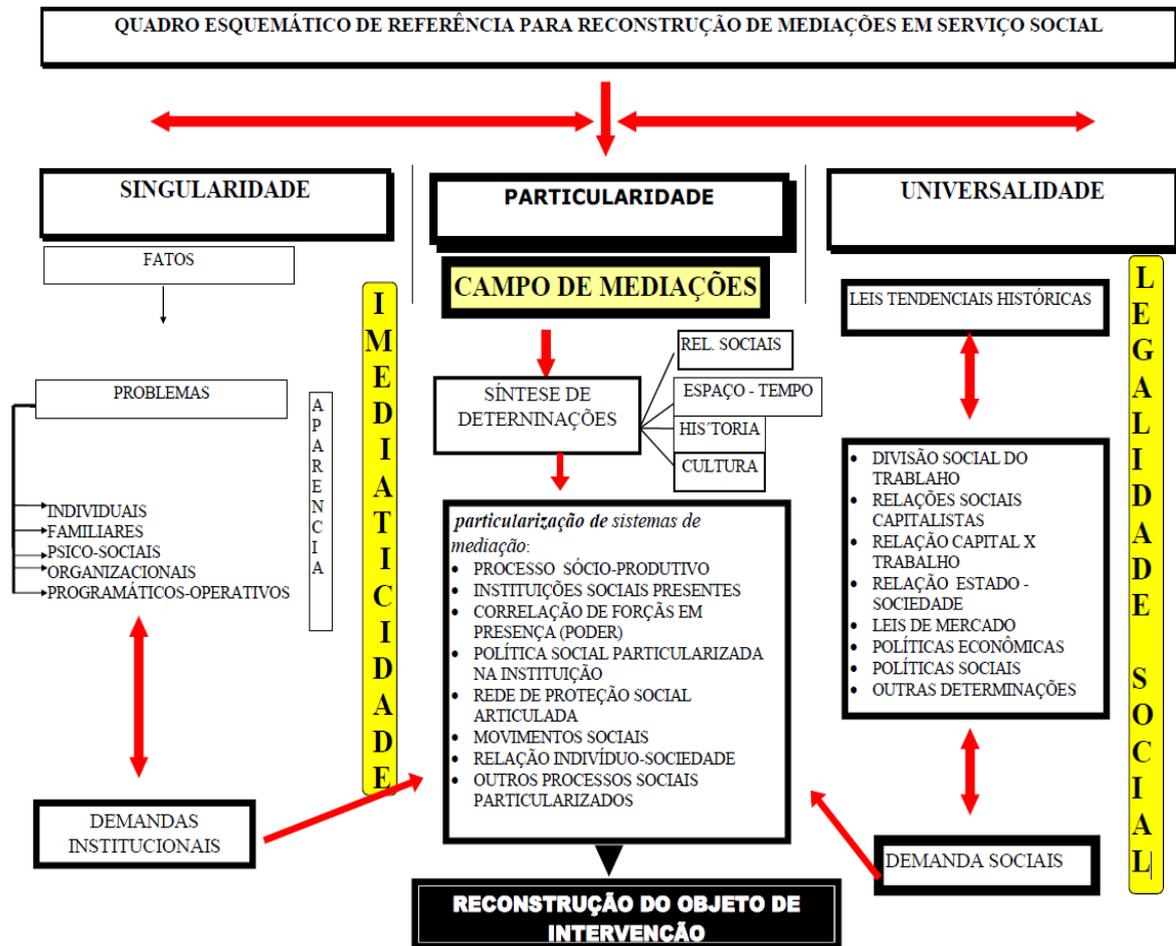
Neste tríade, a singularidade é a demanda institucional, é a reprodução da cobrança de feitos esperados, conforme fins da organização, e de conformidade com a ideologia da organização. É uma demanda que chega ao intelecto do/a profissional despida de mediações, representada por parâmetros objetivos tecnico-operativos, metas programáticas ou seja, a demanda institucional surge frente à imediatividade como um “fim em si mesmo” (PONTES, 1995, p.168).

Pontes (1995) destaca que as demandas chegam ao/a profissional como aparências que precisam ser dissolvidas, para que emergam as mediações ontológicas.

Quanto à universalidade, é na dialética entre o universal e o singular que encontra-se a chave para o desvendamento do modo de ser do ser social. Esta dialética é a particularidade e se diferencia por ser um campo de mediações, denominada de leis tendenciais históricas, que condicionam e são condicionadas

pela evolução do ser social, ou seja, são as demandas sociais históricas, que evoluem como resultado das relações sociais de produção, relação capital-trabalho, estado-sociedade, lei da acumulação capitalista, políticas e sociais.

FIGURA 1



FONTE: PONTES, Reinaldo Nobre (1997).

Este quadro esquemático explicita detalhadamente o que foi discorrido no item sobre a categoria mediação, pois que é no conjunto destas reflexões que surge a necessidade de se repensar o serviço social profissional, como umas das mediações fundamentais na prestação de serviços assistenciais aos subalternos. Yazbek (2003) lembra é preciso atentar para que o/a profissional, ao fazer sua crítica acerca da política social e assistencial e de sua própria intervenção, esta não se configure como um discurso genérico e abstrato, sobretudo no que se refere à cidadania dos assistidos, é necessário em primeiro lugar reconhecer seus limites. Ultrapassar as aparências que escondem o fato de que entre as políticas

assistenciais e seu objeto há um enorme fosso, que é o próprio caráter estrutural da geração da pobreza, exclusão e subalternidade de seus usuários

Tendo concluído a apresentação da importância da categoria mediação para o Serviço Social, passo a discorrer sobre outra categoria, também de fundamental importância para o fazer do/a assistente social, a historicidade.

2.3 Historicidade

Historicidade é tudo aquilo que é reconhecido como tendo realmente acontecido no passado ou realmente existido (JAPIASSÚ, MARCONDES, 2001, p.95).

Kosik (1976) destaca que, antes de saber-se como é a história, é fundamental saiba-se o que é a história e como ela é possível, ou seja, como acontece. -

Nesta perspectiva, a primeira condição de toda a existência humana e, portanto, de toda a história, é que os homens devem estar em condições de viver para poder fazer história (MARX,ENGELS,198, p.39). Entretanto, conforme Marx e Engels, (1987), para ter condições de viver, o homem precisa, primordialmente, ter satisfeita suas necessidades básicas, tais como comer, beber, ter habitação, vestir-se entre outras coisas. Então, o primeiro ato histórico do homem é produzir os meios que lhes deem condições de satisfazer tais necessidades. Assim, ao produzir os meios que lhes garantam a existência, o homem está produzindo a própria vida material e isto realmente é, de fato, uma ação histórica, a condição fundamental para que haja história.E este ato de produção dos meios para sua sobrevivência é cumprido, diariamente, o tempo todo, assim como há milhares de anos, para que o homem se mantenha vivo. Até mesmo quando o mundo do homem é reduzido ao mínimo, este mundo implica na atividade de produção.

Nesta direção, Marx e Engles (1987) destacam que é preciso que sejam observados três pontos essenciais para a produção da história do homem: 1) o fato fundamental da produção dos meios para sua subsistência;2) que satisfeita a primeira necessidade, a ação de satisfazê-la e o instrumento de satisfação já adquirido conduzem a novas necessidades, que se torna o primeiro ato histórico; 3) os homens começam a criar outros homens, a procriar: é a relação entre homem e mulher, entre pais e filhos, a família.

Estes três momentos acontecem paralelamente, desde os primórdios da história, entre os primeiros homens e ainda hoje fazem a história e são parte dela. Isto é a produção da história, que

desde o início mostra-se portanto, uma conexão materialista dos homens entre si, condicionada pelas necessidades e pelo modo de produção, conexão esta que é tão antiga quanto os próprios homens – e que toma, incessantemente novas formas e apresenta, portanto, uma “história”, sem que exista qualquer absurdo político ou religioso que também mantém os homens unidos (MARX, ENGELS, 1987, p.42,43).

A historicidade do mundo e das relações do ser social se realiza como um processo de construção, de continuidade e ruptura, pois o real, espaço de vida e prática dos homens, não está pronto e acabado. Está sempre sendo criado e otimizando novas possibilidades para a atividade social.

A partir do que foi visto, a conclusão é de que a categoria historicidade é importante para o Serviço Social, pois possibilita conhecer a lógica que constitui o tecido social, bem como conhecer a história, que perpassa o homem, podendo, o/a assistente social, interpretar as relações e o desenvolvimento sócio-econômico da sociedade de forma crítica e realista.

2.4 Totalidade

A categoria totalidade, conforme Kosik (1976) foi formada na filosofia clássica alemã, como um dos conceitos basilares que diferenciavam, de forma polêmica, a dialética da metafísica. Esta categoria se coloca em antítese ao empirismo, que leva em consideração apenas as manifestações fenomênicas e casuais, não conseguindo chegar ao entendimento dos processos evolutivos da realidade.

Marx se apossou desta concepção dialética e fez dela um dos conceitos centrais da dialética materialista (KOSIK, 1976, p.34). E, na filosofia materialista, a categoria totalidade concreta responde à pergunta: que é a realidade? Para Japiassú e Marcondes (2001) realidade é tudo aquilo que existe, que é real. Conjunto de todas as coisas existentes. Também pode ser um conjunto de fatos, de elementos muito simples ou de fatos que não derivam de outros, que são mais complexos (KOSIK, 1976, p.35).

Nesta direção, Pontes (1997), aponta que a compreensão dialética da realidade pressupõe a perspectiva de totalidade, uma totalidade complexa,

constituída de outros complexos, permeada pela negatividade, a qual tenciona as relações entre seus elementos constitutivos. Significa a realidade como um todo estruturado e dialético, onde um fato qualquer pode vir a ser racionalmente compreendido.

Considerando que o fato é um todo composto de partes conectadas entre si e em movimento, se ele for desarticulado e fragmentado, isto irá refletir na interpretação, eliminando a possibilidade de aproximação com a realidade. Entretanto, a verdadeira realidade nunca será conhecida totalmente, pois ela não é finita. Mas é possível a aproximação dela, sucessivamente, através da mediação.

A categoria totalidade contribui para que o Serviço Social possa investigar as demandas, as quais muitas vezes aparecem de forma camuflada e distorcida do seu real significado. Isto faz emergir a necessidade de uma reflexão e uma articulação da parte com o todo para evitar uma visão fragmentada.

Tendo feito esta análise sobre as categorias do método dialético, fica a percepção de uma certeza, ou seja, a busca pela compreensão de uma categoria leva às demais, pois que há um complemento entre as mesmas. Elas se complementam. ,

São as categorias, processo de análise, de observar o fenômeno a ser investigado, pensá-lo na sua complexidade e relacioná-lo com o movimento da realidade. Não como um dado pronto e acabado, mas como processo.

3 O ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA: da trajetória histórica ao atendimento no CP I

3.1 População de rua: sujeitos invisíveis?

Neste item contextualizo, sob a perspectiva histórica, como surge a população de rua e como vai sendo reconhecida pela sociedade e pelo Estado. Assim, brevemente, apontam-se elementos que possibilitam captar os processos pelos quais estes sujeitos invisíveis começam a ser percebidos na sociedade.

O fenômeno social de pessoas vivendo na rua não é uma característica dos tempos modernos. Mas foi se instituindo ao longo dos tempos, de diferentes maneiras, com aceitação ou não pela sociedade. É um fenômeno que já existia na antiguidade. Na Grécia e no Império Romano já havia pessoas em situação de rua, bem como na Idade Média (COSTA, SILVA 2009).

A este segmento sempre foi atribuído, ao longo da história, adjetivos estigmatizantes, tais como mendigos, errantes, vagabundos, desviados, loucos. Estas denominações variavam de acordo com a época e locais que estes se achavam.

O primeiro marco da atuação pública do Estado em relação a esta população se localiza já no período Moderno. Preocupado com o aumento da população urbana, devido ao êxodo do homem do campo para as cidades, o governo cria, em 1834, na Inglaterra, a Lei dos Pobres (COSTA, SILVA 2009).

Esta lei tinha como objetivo principal administrar o auxílio aos pobres, bem como impedir ao homem produtivo de reivindicar ajuda. De acordo com esta lei, quem não estivesse em condições de trabalhar, por motivo de doença, deficiência física ou por não ter nenhum ofício, ou aquele que se recusasse a trabalhar, era recolhido à Casa de Correção, onde era submetido ao trabalho forçado. A pobreza era considerada como traço genético, resultado de um lugar natural (e este efeito do gozo de um direito natural do homem, qual seja, principalmente, o direito de propriedade), indicando que geneticamente também poderia ser identificado como um problema de caráter.

Martinelli (2006, p.56) relembra que ser atendido pela Lei dos Pobres implicava em perda da cidadania e, desta forma, os sujeitos atendidos por esta lei

perdiam o domínio sobre suas vidas e necessariamente passavam a ser tutelados pelas instituições públicas.

A partir deste resgate histórico da constituição e do atendimento da população em situação de rua fica evidente que isto sempre se caracterizou pela caridade, na medida exata do estritamente necessário para mantê-los em condições de trabalhar e submetidos à dominação da classe que detinha o poder.

A estigmatização desses indivíduos, quando lhes são atribuídos adjetivos que os diferenciam dos demais, também é uma característica que se mantém ainda nos dias atuais. Neste sentido, é interessante notar que a preocupação em estigmatizar este segmento perdura até os dias atuais. E isto se observa até na Política Nacional para Pessoas em Situação de Rua quando define como “[...] grupo populacional heterogêneo que possui em comum a **pobreza extrema** [...], [...] e que utiliza os **logradouros públicos e as áreas degradadas** (grifos meus) como espaço de moradia e de sustento [...]”. Ou seja, a população em situação de rua é caracterizada como de pobreza extrema, que faz uso de áreas degradadas, significando áreas que não apresentam construção de prédios, casas.

Os indivíduos em situação de rua se denominam de trecheiros, que significa que estão no “trecho”, ou de “andarilhos” (COSTA, SILVA, 2009, p. 133) Em meu estágio curricular eu ouvia muito a expressão “peregrino”, significando alguém que anda em peregrinação, sem destino. Todas estas qualificações dão a ideia de não pertencimento, de não permanência, de não fixação e, portanto, de que não estão ligados a laços familiares ou vinculados a algum tipo de organização.

3.2 Trajetória histórica da constituição da população de rua no Brasil

É na origem da formação histórica do Brasil, uma sociedade que nasce marcada pela desigualdade social, que se encontra a explicação para a constituição da população de rua. Mas, antes de iniciar a historização da constituição da população de rua no Brasil, trago a conceituação da Política Nacional para Pessoas em Situação de Rua:

[...] considera-se população em situação de rua o grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as

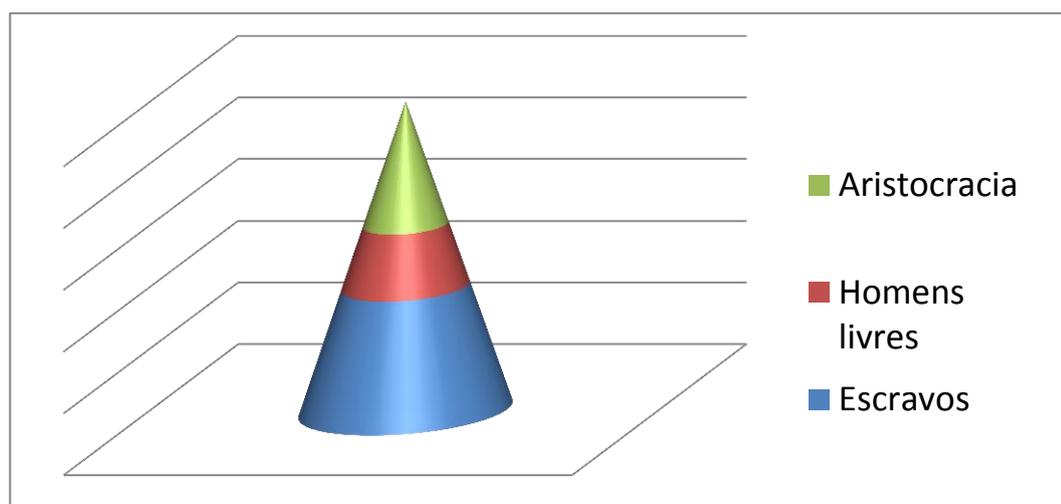
unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória. (BRASIL, Decreto nº 7.053 de 23.12.2009).

O Brasil é uma ex-colônia portuguesa, que conquistou sua independência nacional em 1822, sob um regime monárquico. Na época, as bases socioeconômicas e políticas fundavam-se na grande propriedade rural, que tinham como características: a monocultura e a exportação de produtos primários para o mercado externo e na exploração da força do trabalho escravo. A organização social se caracterizava pela hierarquia, estamental e aristocrática, com rígidas fronteiras hierárquicas entre brancos, herdeiros do colonizador português, negros escravizados, homens livres destituídos da propriedade da terra e populações indígenas.

O poder político tinha seus embasamentos institucionais no patrimonialismo, isto é, em uma estrutura de dominação, legitimada nas relações entre grandes proprietários rurais, representantes do estamento burocrático e clientelas locais, às quais eram distribuídas prebendas em troca de favores ou de apoio político. Era um estilo próprio de regimes políticos oligárquicos, com insignificante organização político-partidária e frágil mobilização dos grupos subalternos.

Essa composição persistiu por seis décadas, de 1822 a 1889 e contribuiu para solidificar as elites políticas regionais.

Figura 2 – Organização social do Brasil pós-colônia portuguesa



Fonte: elaborado pela autora do TCC.

No decorrer da segunda metade do século XIX, acontecem intensas transformações, geradas pela grande produção de café para o mercado exportador,

causando aberturas na pirâmide sociopolítica. Estas aberturas tiveram como principais resultados: a) transferência definitiva do eixo econômico da região Nordeste, cujas atividades produtivas se concentravam na monocultora agroexportadora do açúcar, para a região Sudeste, em especial para o oeste da província de São Paulo; b) substituição da força de trabalho escrava pela força de trabalho livre, em 1888, constituída de imigrantes europeus contratados, inicialmente para as lavouras, sob regime de colonato e, em seguida, incorporados às oficinas e indústrias recém instaladas, em torno de 1870, na capital da província, c) substituição do regime monárquico pelo de República Federativa, em 1889.

No período entre 1880 e 1930, a sociedade brasileira vai, paulatinamente, abandonando a característica agrário-exportadora, entrando na era da indústria e do trabalho livre e da maior dependência da política econômica face à dinâmica do mercado externo e do comércio cada vez mais internacionalizado. É a transição para o capitalismo.

Esta transformação de agrário-exportadora para a era industrial provoca o êxodo o homem do campo para a cidade, em busca de emprego, mas sem estar qualificado, o fim da escravidão leva para as ruas o negro liberto, que não tem como conseguir trabalho, pois não está preparado. Estes fatores somados dão origem à constituição de pessoas em situação de rua no Brasil.

Outro fator importante, que cooperou para o agravamento da situação então vivida, foi a não absorção, pela produção capitalista, da força de trabalho disponível no mercado, gerando um contingente de trabalhadores sobrantes. Esse excedente populacional constituía a classe subalternizada, especialmente formada por pessoas que migraram das zonas rurais, algumas com baixa ou nenhuma escolaridade e sem qualificação profissional. Marginalizadas – deixadas à margem do desenvolvimento e do acesso a bens e serviços - um número significativo dessa população busca as ruas das cidades como a única forma de sobrevivência. Ali vivem, trabalham, relacionam-se, constituem modos de vida, cultura e história.

Este contexto traz um agravamento da questão social, contribuindo para que esta parcela da população fizesse das ruas seu espaço de moradia e/ou sobrevivência. Como consequência, há um aumento da população em situação de rua, principalmente nos grandes centros urbano, composta por crianças,

adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias. Estas pessoas, que eram conhecidas nas cidades por viver da caridade, da Igreja e do Estado, que eram vistos, tanto pela Igreja quanto pelo Estado, como pessoas que tinham pouca ou nenhuma capacidade ou potencial para realizar transformações efetivas em sua condição de vida, ganha, assim, novos contornos pela forma de ocupação do espaço e de sociabilidade num Brasil civilizado e industrializado.

3.3 Visibilidade, mobilização e organização da população em situação de rua

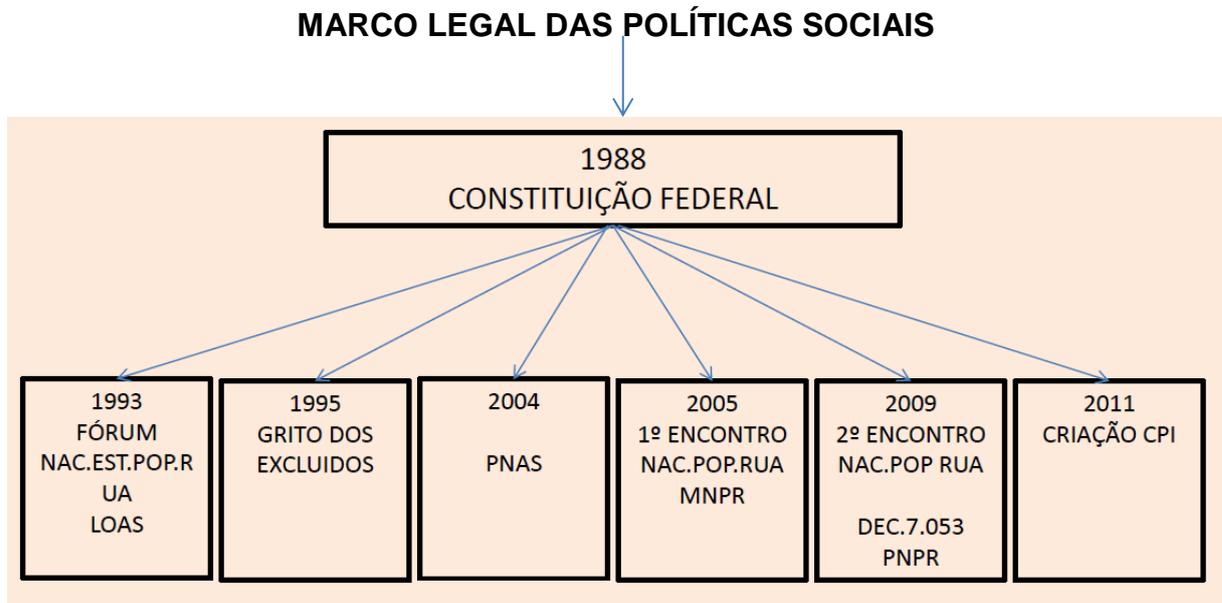
A Constituição Federal de 1988, ao preconizar que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, torna-se o marco legal para a luta pelos direitos sociais, bem como para as políticas sociais que vão se constituindo a partir de então.

Os anos 1980 são marcados pela gravidade dos problemas sociais, com altas taxas de desemprego, fazendo com que as demandas por acesso à saúde, à educação, à assistência social e ao trabalho e renda se ampliem. Este cenário, de acelerado crescimento das cidades – a migração do homem do campo para a cidade contribui bastante para isto – exige investimentos em infraestrutura, transporte, saneamento básico, energia elétrica e habitação. São pelas conquistas dessas políticas que os movimentos sociais se organizam para reivindicar, na esperança da garantia de acesso e enfrentamento às injustiças existentes na sociedade naquele momento.

Paralelamente ao processo de redemocratização do País, têm início também as ações de organização da população em situação de rua. Estas ações vêm na contramão da crença, daqueles que se utilizavam de métodos caritativos e assistencialistas, de que este segmento da população não teria força de mobilização para buscar politicamente transformações individuais e coletivas.

Esta mobilização ganha o apoio de outras organizações e de movimentos de igreja.

A seguir, faço uma cronologia da instituição das políticas sociais e dos movimentos da população em situação de rua, que tem como marco legal a Constituição Federal de 1988.

Figura 3 – Cronologia das políticas sociais e movimentos sociais

Autora: NUNES, Maria.

Fonte: Secretaria Nacional de Renda e Cidadania e Secretaria Nacional de Assistência Social – MDS, 2011.

Em 1993 acontece o Fórum Nacional de Estudos sobre a População de Rua, já num contexto de redemocratização do país, reunindo, dentre outros, trabalhadores das organizações de atendimento, especialistas e militantes. Este fórum propiciou visibilidade a esta parcela da sociedade e oportunizou que se mobilizasse pelo acesso à moradia, saúde e assistência social.

Em dezembro de 1993, é criada a Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS, que preconiza que a assistência social é direito do cidadão e dever do Estado, como uma política de seguridade social, de caráter não contributivo, que provê os mínimos sociais e que será realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. Entre os apoiadores dos movimentos da população de rua, encontram-se as Pastorais Sociais¹ que, juntamente com o Conselho Nacional de Igrejas Cristãs, promovem ações de apoio para que este segmento se organize, forme associações, cooperativas, etc. Foi a partir da Pastoral do Povo de Rua, que este segmento social passou a ocupar novos espaços públicos, se organizando para reivindicar melhores condições de vida.

¹A pastoral Social tem como finalidade específica concretizar em ações sociais e específicas a solicitude da Igreja diante de situações reais de marginalização.

Dentre estes movimentos, merece destaque O Grito dos Excluídos, movimento promovido pela Pastoral Social, em conjunto com as demais igrejas do Conselho Nacional de Igrejas Cristãs, movimentos sociais, entidades e organizações da sociedade civil. Este movimento aconteceu, pela primeira vez, em 07 de setembro de 1995, mobilizando indivíduos, organizações e movimentos sociais, tendo como objetivo dar visibilidade aos direitos e necessidades da população que tinha as ruas como seu espaço de moradia e sobrevivência. Desde então, todos os anos a atividade é realizada e, em várias cidades, foram ampliadas as atividades, que acabam durando mais que um dia, estendendo-se para antes ou depois do dia 07 de setembro.

Em 2004, é sancionada a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, que se caracteriza por ter uma visão social inovadora e uma dimensão ética de incluir os invisíveis, transformados em casos individuais quando, na realidade, são parte de uma situação social coletiva.

Um trágico acontecimento, materializado na morte de moradores de rua, em São Paulo, no ano de 2004, faz com que diversos movimentos sociais e organizações da sociedade civil se manifestassem, expressando, sob diversas formas, a necessidade de se organizarem como movimento social e, assim, poderem reivindicar a participação no controle social da política pública de assistência social, em especial, a preparação de uma proposta de política nacional para a população de rua.

Tomando como modelo, para elaboração desta proposta, o Movimento Nacional dos Catadores de Materiais Recicláveis, pessoas em situação de rua, de vários pontos do Brasil, bem como líderes desta luta, participaram do 4º Festival Lixo e Cidadania, que aconteceu em setembro de 2005. Neste encontro foi lançado o Movimento Nacional da População de Rua – MNPR, como demonstração da participação organizada, deste segmento da sociedade, em várias cidades do País.

O Movimento Nacional da População de Rua é formado por homens e mulheres em situação ou trajetória de rua, comprometidos com a luta por uma sociedade mais justa que garanta direitos e a dignidade humana para todos. Esses homens e mulheres, protagonistas de suas histórias, unidos na solidariedade e lealdade, se organizam e mobilizam para conquistas de políticas públicas e transformação social (PIZZATO, 2012, p. 79).

Como resultado das lutas empreendidas pelos movimentos sociais, foi estabelecida e validada a proposta Intersetorial da Política Nacional para a

População de Rua (PNPR), materializada pelo Decreto nº 7.053, de 23.12.2009. Esta política tem como foco a intersetorialidade, entendida como uma combinação de negociação, de caráter permanente, visando o desenvolvimento de serviços, programas, projetos e benefícios, para o atendimento aos direitos humanos das pessoas em situação de rua, nas diversas políticas públicas, formando uma rede, assegurando a efetividade e a qualidade dos serviços oferecidos.

Fundamentada em princípios e diretrizes, a proposta da PNPR é a integração das políticas públicas de saúde, educação, previdência social, de assistência social, trabalho e renda, habitação, cultura, esporte e lazer e segurança alimentar e nutricional, visando ao atendimento integral desse segmento da sociedade.

A Política Nacional para Pessoas em Situação de Rua, em seu artigo 7º, inciso XII prevê a implementação de centros de referência especializados para atendimento da população em situação de rua, no âmbito da proteção social especial do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Nesta perspectiva, foi criado o Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua - Centro POP I, um espaço para atendimento integral à população de rua, em Porto Alegre, tipificado pela NOB/SUAS 109/2009 como um serviço de proteção especial de média complexidade.

Atualmente Porto Alegre conta com dois centros de referência especializados para atendimento à população de rua, CP I e CP II, mas meu foco é o CP I, onde fiz meu estágio curricular obrigatório.

3.4 Centro de Referência Especializado para atendimento à população de rua - CP I

Criado em fevereiro de 2011, está localizado na Rua Almirante Álvaro Alberto da Motta e Silva, s/nº, bairro Menino Deus. A gestão é feita pela Fundação de Assistência Social e Cidadania – FASC.

Conforme orientações técnicas do MDS (2011), o CP I tem como objetivo geral prestar atendimento e acompanhamento social, com enfoque no coletivo, a indivíduos adultos, idosos e famílias em situação de rua, em Porto Alegre. E como objetivos específicos, a) possibilitar acolhimento, atendimento e acompanhamento a

indivíduos e famílias em situação de rua, através de espaços e atividades de convivência, com vistas à construção de novos projetos de vida à população atendida; b) viabilizar aos usuários espaços para a realização de higiene pessoal, lavagem de roupas, oferta de lanche e guarda-volumes (enquanto permanecerem em atendimento no Serviço); c) assegurar acompanhamento especializado às pessoas em situação de rua com atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades e fortalecimento ou construção de novos vínculos interpessoais e/ ou familiares d) contribuir para restaurar e preservar a integridade e a autonomia da população em situação de rua, operando conjuntamente a referência e contrarreferência com a rede de proteção social e demais políticas públicas, bem como o Sistema de Garantia de Direitos; e) incentivar a participação e mobilização social, com vistas a desenvolver processos críticos de enfrentamento coletivo da situação vivenciada e reinserção familiar e /ou comunitária) proporcionar oficinas de arte-educação, cultura e música em parceria com a Secretaria Municipal de Cultura e demais políticas públicas; g) proporcionar oficinas esportivas e de lazer no ambiente do Centro POP bem como nos espaços da comunidade, que proporcionem e estimulem a convivência, a prevenção e cuidados com a saúde; h) ofertar o serviço de Telecentro no espaço do Centro POP em parceria com a SMDHSU, i) articular com projetos de inclusão produtiva; j) possibilitar acolhida adequada às crianças e adolescentes que compõem as famílias atendidas, com espaço para atividades de leitura, lúdicas e recreativas; k) participar, enquanto equipe de trabalho, de formações continuadas que visem à qualificação de atendimento no Serviço, contribuir com a construção de conhecimento acerca da população em situação de rua a partir da participação e/ ou elaboração de pesquisas, seminários (de equipe, de rede, intra e intersetorial), reuniões de equipe, estudos de casos, supervisão, grupos de estudos, reuniões externas e demais fóruns.

Dos objetivos específicos, não estão sendo ofertados os itens “h” – ofertar serviços de telecentro e “j” – possibilitar acolhida adequada às crianças e adolescentes que compõem as famílias atendidas, com espaço para atividades de leitura, lúdicas e recreativas não estão sendo oferecidas. O item “h” por falta de investimento e o item “j” por falta de espaço físico e pessoal preparado para este tipo de atividade, como, por exemplo, recreacionista.

O CP I oferece ao/a usuário/a os seguintes itens: 1) lanche da manhã, almoço, lanche da tarde; 2) três chuveiros com água quente para banho; 3) doação, uma vez

por mês, de uma muda de roupa e um par de calçados; 4) material de higiene pessoal (escova de dente, aparelhos de barba); 5) linha telefônica para realizar ligações, inclusive para fora do Estado.

Também é disponibilizado um armário, com cadeado, para guarda de seus pertences, durante o período em que estiver no espaço.

Quanto aos recursos humanos, a NOB/RH/2006 e a Resolução do Conselho Nacional de Assistência Social nº 17/2011 recomenda a seguinte composição:

Figura 4 COMPOSIÇÃO DO QUADRO FUNCIONAL CONFORME NOB/RH/2006

Centro de Referência Especializado casos	Capacidade de Atendimento 80
Para Pessoas em Situação de Rua	(famílias ou indivíduos/mês)
01 Coordenador/a	
02 Assistentes Sociais	
02 Psicólogos(as)	
01 Técnico de nível superior, preferencialmente com formação em Direito, Pedagogia, Antropologia, Sociologia ou Terapia Ocupacional.	
04 Profissionais de nível superior ou médio para a realização do Serviço Especializado em Abordagem Social (quando ofertado pelo CP), e/ou para o desenvolvimento de oficinas socioeducativas, dentre outras atividades.	
02 Auxiliares administrativos	

Fonte: BRASIL- MDS - Secretaria Nacional de Assistência Social

O quadro seguir mostra a real e atual composição do quadro funcional do CP I, bem como a forma de contratação.

Figura-5 - COMPOSIÇÃO DO QUADRO FUNCIONAL REAL E FORMA DE CONTRATAÇÃO.

Profissional	Quantidade	Forma de Contratação
Coordenador	1	Concurso
Assistente Social	1	Concurso
Psicólogo	1	Concurso
Pedagoga	0	Concurso
Professor de Ed. Física	1	Concurso
Educadores sociais	6	Concurso
Oficineiros	1	Concurso
Assistente administrativo	1	Concurso
Aux. Serviços Gerais	2	Terceirizado
Auxiliar de cozinha	2	Terceirizada
Vigilante	2	Terceirizado
Motorista	1	Terceirizado
TOTAL	19	

Elaborado pela autora do TCC. Dados coletados junto ao Coordenador do CP I.

O CP I atende 60 pessoas por dia, sendo 30 em cada turno². Em média atende por mês em torno de 1.200 indivíduos/famílias. O previsto pela NOB/RH/2006 e a Resolução n. 17/2011, do Conselho Nacional de Assistência Social deveria atender 80 indivíduos/famílias mês. Da mesma forma, a composição do quadro técnico deveria contar com duas assistentes sociais, duas psicóloga (os), um técnico de nível superior e dois auxiliares administrativos.

Ao comparar a composição atual do quadro funcional e o número de atendimentos mês, é visível que, tanto um como o outro, está em desacordo com o estipulado na NOB/RH/2006 e a Resolução n. 17/2001. Esta discrepância, entre o que está previsto e a realidade, causa sérios transtornos ao desempenho do serviço. A equipe fica sobrecarregada, vendo-se, às vezes, obrigada a reduzir o atendimento, causando descontentamento entre os usuários.

² Funciona de segunda a sexta-feira, das 08h30min às 12:00 e das 13h30min às 18:h00min.

Esta sobrecarga, que precariza o trabalho da equipe, e acaba gerando descontentamento entre os usuários, quando ficam sem poder acessar o serviço, é um dos fatores determinantes de situações de conflito/violência entre os usuários e servidores.

O número de pessoas em situação de rua, em Porto Alegre, é estimado em 1.347 pessoas, conforme Cadastro Censitário realizado no período de 13 a 21 de dezembro de 2011. Este Cadastro foi realizado por consultoria contratada pela FASC – Fundação de Assistência Social e Cidadania, com a participação de técnicos da FASC, em conjunto com representantes de movimentos sociais de pessoas em situação de rua.

Feitas estas considerações sobre o CP I, é importante identificar quem são os usuários deste espaço, suas trajetórias de vida. Isto propiciará uma melhor compreensão do por que da existência de situações internas e externas de conflito/violência, que se articulam dialeticamente, motivando as suspensões.

Os usuários do CP I são pessoas, que vivem, no seu cotidiano, todas as refrações da questão social, como desemprego, baixa ou nenhuma escolaridade, falta de moradia, saúde precária, vínculos familiares fragilizados ou inexistentes. Muitos procuram compensação no uso de drogas ilícitas ou lícitas, como o álcool. É claro que todo este contexto faz com que tenham dificuldades nas relações interpessoais, tornando-se agressivos quando não têm suas necessidades básicas atendidas ou quando não conseguem expressá-las, de forma a sentirem-se compreendidos e, nesta direção, tem início o capítulo 4 deste trabalho, onde serão abordadas as situações de conflito e violência no CP I

4 AS SITUAÇÕES DE CONFLITO E VIOLÊNCIA COMO DETERMINANTES PARA O ATENDIMENTO OU A SUSPENSÃO NO CP I

4.1 A violência na sociedade capitalista

Neste item, o foco é a violência como um fenômeno social, que incide no cotidiano da sociedade como um todo, resultando nas mais diversas expressões da questão social.

A cultura da violência começa a ser introjetada, incorporada ao nosso cotidiano ainda na infância. Como evidência disto, a literatura infantil é repleta de personagens que cometem atos de violência, como o lobo mau que devora a vovozinha, que tentar comer os porquinhos ou da madrasta que dá a maçã envenenada para sua enteada e assim por diante. A literatura infantil também traz a violência velada, que induz à exclusão, também uma forma de violência, como por exemplo, o patinho feio que é excluído do seu grupo, de conviver com seus pares, por ser considerado feio, diferente, ou seja, aquilo ou aquele/a que estiver fora dos padrões estéticos ou da normalidade, considerados aceitáveis pela sociedade, precisa ser excluído.

Como ponto de partida, uma pergunta se faz necessária: “mas, afinal, o que é violência?” A seguir, na tentativa de responder a pergunta acima, trago a fundamentação de alguns autores que discutem a temática violência.

Ianni, (2004) traz a ideia de que a violência é um fenômeno presente e atual, que está oculta ocultada e dissimulada, nos diferentes setores da sociedade, abrangendo indivíduos e coletividades. Para o autor,

É um fenômeno eminentemente histórico, no sentido de que se constitui no curso dos modos de organização social e técnica do trabalho e da produção, das formas de sociabilidade e dos jogos de forças sociais. Pode atingir um indivíduo isolado ou uma coletividade inteira, selecionar uns e esquecer outros. Possui conotação político-econômica e sociocultural, podendo ser principalmente ideológica ou principalmente física. Atinge não somente as ideias, as gentes e as coisas, mas também a natureza (IANNI, 2004, p. 174).

Pinheiro e Almeida (2003) trazem que a ação, a produção de dano ou destruição e o fator intencionalidade são os elementos que constituem a violência, ou seja, a definição básica é de que violência é a ação intencional que provoca dano. A violência tem intencionalidade.

O debate sobre a violência já vem ocorrendo há bastante tempo, pois que se tem conhecimento de diversos métodos violentos praticados, de forma comum e rotineira, desde a Antiguidade.

A discussão sobre essas práticas tem início a partir do século XIX, quando a violência passou a ser apontada como um fenômeno social, despertando a preocupação do poder público e também de estudiosos de várias áreas, entre elas, Ciências Sociais, História, Geografia, Economia, Medicina, Psicologia, Direito.

O tema violência começou a ser tratado e debatido, com maior ênfase, em a partir da década de 1980, quando se assume a extensão do problema, e este passa a fazer parte do modo de viver do homem em sociedade, ou seja, há uma banalização da violência, que passa a ser algo comum entre os homens. Assim, a violência é um

[...] fenômeno social que atinge a todos nós, em nosso cotidiano, em suas mais variadas formas. Está tão entranhada em nossa rotina que passou a ser um modo de ver e viver o mundo. Viver em sociedade foi sempre um viver violento. A violência é social, mas atinge preferencialmente certos segmentos da população, aqueles mais desvalidos. (ODÁLIA, 1986:13).

Ainda conforme o mesmo autor, nossos ancestrais conseguiram sobreviver porque souberam fazer uso da inteligência, compensando suas fraquezas naturais, bem como sua pouca força física, construindo artefatos que serviam para defesa e ataque. Ou seja, a violência aqui aparece como uma forma de sobrevivência.

O autor faz uma analogia, com a intenção de explicar sua colocação, com a cena inicial do filme 2001 – Uma Odisséia no Espaço, quando os macacos descobrem a utilização de ossos como uma arma contundente, mortal e vitoriosa. Quando o macaco vitorioso lança para o alto o osso – instrumento de morte, e, numa linda fusão, ele se transforma numa espaçonave gigantesca com a forma de um carrossel. Temos, então, dois mundos, que se interligam, e mesmo se fundem, numa continuidade que tem como elemento de ligação a violência. É a ligação do primitivo e o moderno. Ou seja, a violência faz parte da evolução do homem, variando conforme cada contexto histórico.

Analisando o uso de práticas violentas na sociedade brasileira, é no passado colonial, escravocrata e agrário que se encontra as raízes da violência no país, pois que a violência faz parte da história do Brasil:

Violência e tradição: Ao longo de mais de cem anos de vida republicana, a violência em suas múltiplas formas de manifestação permaneceu enraizada

como modo costumeiro, institucionalizado e positivamente valorizado isto é, moralmente imperativo -, de solução de conflitos decorrentes das diferenças étnicas, de gênero, de classe de propriedade e de riqueza, de poder, de privilégio, de prestígio. Permaneceu atravessando todo o tecido social, penetrando em seus espaços mais recônditos e se instalando resolutamente nas instituições sociais e políticas em princípio destinadas a ofertar segurança e proteção aos cidadãos. (Adorno, 1995, p. 301).

No regime escravocrata, a violência era tida como normal, não causando estranhamento, seja quando vitimizava o escravo ou quando norma para resolver conflitos entre os homens pobres livres.

A violência, atualmente, não tem um espaço que lhe seja específico. Está presente em todos os lugares: tanto nos bairros de maior poder aquisitivo, quanto na periferia. Ou seja, está presente em todas as classes sociais. Entretanto, existe uma tendência em atribuir à pobreza a causa da violência. Hayeck (2009) alerta para o risco de tratar a violência como senso comum, sem a devida análise ao se fazer esta relação, uma vez que esta decorre do desenvolvimento do capitalismo nas sociedades ocidentais modernas, quando as classes menos favorecidas eram consideradas perigosas. Eram consideradas perigosas porque era atribuída a essa classe a transmissão de doenças e por serem constituídas de desocupados, sem trabalho, que tiravam seu sustento das ruas ou de atividades ilícitas. Nesta direção, Hayeck (2009) relembra que na concepção marxista há uma relação entre violência e luta de classes, sendo esta o elemento propulsor da história, ou seja, os conflitos são irreduzíveis, inflexíveis, que são as transformações societárias que passam pela violência e não o oposto.

Conforme explicitado no início deste item, que a violência é um fenômeno que faz parte do cotidiano da sociedade como um todo, acrescento que ela tem, como origem, diversas causas, entre as quais estão o mau funcionamento da justiça, a impunidade, o sucateamento da educação e da saúde, a corrupção, a influência da mídia, o crescimento desordenado das cidades, a ineficácia das políticas públicas, das práticas de intervenção e prevenção da violência, a cumplicidade muda dos envolvidos – vítimas e demais profissionais.

A violência contra as pessoas em situação de rua historicamente tem sido uma constante, envolvendo-as dialeticamente como agentes e vítimas.

Como indicadores de violência que vitimizam a população de rua, cito o processo de higienização da cidade de Porto Alegre, em 2014, quando da realização da Copa do Mundo. Em função desse evento, pessoas em situação de rua foram retiradas dos espaços em que costumavam ficar e levadas para fora do centro da cidade, para “limpar” a cidade, deixando-a mais bonita para os turistas. Estes procedimentos eram feitos acompanhados por policiais, para “evitar a violência” por parte dos moradores de rua. Muitos perderam seus pertences, documentos, entre outros itens.

Há também o registro de assassinatos de moradores de rua e até casos em que alguns foram queimados vivos.

Toda essa cultura de violência contra a população de rua traz gera, como não poderia deixar de ser, um sentimento de revolta que, de alguma forma, é externalizada. Este sentimento de revolta se traduz em atitudes, comportamentos, de violência que, em geral, são dirigidos àqueles que se encontram mais próximos, ou seja, contra os servidores do Centro POP I.

É de extrema importância que não haja uma banalização com relação à violência, bem como a tendência em atribuí-la à pobreza. É preciso que esta temática seja analisada, avaliada e se reflita sobre, pois que hoje, com a facilidade de acesso à mídia, a sociedade toma conhecimento de atos de violência praticados por segmento outros, que não têm relação alguma com a pobreza e a miséria. Nesta direção, é preciso repensar sobre como a violência passou a fazer parte do cotidiano social. É preciso repensar sobre como o Estado, enquanto executor das políticas públicas, bem como a sociedade civil, estão abordando esta temática. Pois que não será com um passe de mágica que os males da sociedade, como um todo, desaparecerão, é necessário incidir nas causas e não apenas em suas consequências, é preciso ir além das aparências.

4.2 A contradição entre o direito de acesso e a suspensão do usuário no CP I

A suspensão do atendimento ao usuário do CP I é uma resposta da equipe de servidores a algum ato de violência, assim considerado pela equipe, cometido pelo/a usuário/a dentro do espaço ou no entorno.

Importante salientar que esta medida não encontra respaldo legal. Foi a forma encontrada pela equipe para tentar diminuir a incidência de situações de violência no cotidiano do serviço. E se fundamenta no argumento de que, ao ficar impedido/a de acessar o serviço e assim ficar sem o que necessita e lhe é oferecido, como refeição, banho, lavagem de roupas, etc., o/a usuário/a terá tempo de pensar sobre sua atitude, corrigindo-se.

Neste ponto, faço uma relação da situação vivida no período de estágio obrigatório com minha experiência profissional, como monitora na Fundação de Atendimento Socioeducativo, onde trabalhei com adolescentes em cumprimento de medida com privação de liberdade.

Também naquele espaço, de ressocialização do adolescente em conflito com a lei, é praticada a suspensão, quando do cometimento de alguma falta ou comportamento tido como violento, por parte do adolescente.

Naquela situação, a suspensão consistia em o adolescente ficar no seu dormitório, impedido de participar das atividades ou mandado para a unidade de isolamento, quando a falta praticada era considerada grave. Na unidade de isolamento, onde poderia ficar por até quinze dias, o adolescente saia apenas para tomar sol, por quinze minutos durante o dia.

Em ambos os espaços, que têm como objetivo a inclusão social e a socialização, a suspensão é utilizada como forma de punição, moralmente pensada no seu sentido educativo, que se materializa a partir do afastamento do convívio social.

Entretanto, para que o indivíduo possa apresentar um comportamento social adequado, é preciso que ele tenha tido exemplo, tenha convivido num ambiente que proporcionasse tal comportamento, pois conforme Pereira (2011) a ação individual é social na medida em que é sempre apreendida com outros e é por estes reforçada.

Nesta perspectiva, a suspensão do/a usuário do/a convívio com seus pares e equipe de servidores, só vai reforçar sua dificuldade em relacionar-se, pois é na

[...] interação com outras pessoas que o indivíduo aprende a viver em sociedade, a obedecer a regras como expressões da vontade coletiva e a manter e reforçar objetivos e crenças. Tais regras constituem o parâmetro tanto de seu senso de pertencimento, como pessoa e como cidadão, como

do reconhecimento, de sua parte, dos direitos e deveres dos outros. (PEREIRA, 2011, 72).

Analisando as medidas de suspensões, tanto na FASE quanto no CP I, fica evidenciada que a intencionalidade destas medidas, em ambos os espaços, é o castigo, que se materializa no afastamento dos seus pares e na privação de usufruir dos mínimos necessários aos quais têm direitos. Diante desta constatação, fica a pergunta:

De onde o castigo e por que o castigo? Ele se origina, evidentemente, da infringência de uma norma fixada arbitrariamente, cuja existência apenas se justifica pela presença de uma vontade unilateral, que se manifesta dando ou tirando, segundo suas próprias diretrizes. Uma vez estabelecida, a norma parece ganhar sua própria legitimidade e se impõe naturalmente, de maneira que fica aberto o caminho para a punição toda vez que ela é transgredida. A norma pressupõe a pena, tanto como uma forma de ser obedecida como um de seus fundamentos (ODÁLIA, 1983, p.19/20).

Partindo da colocação de Odália, constato que em ambas as instituições houve a institucionalização de uma norma, que ganhou força, impondo-se de forma natural, abrindo caminho para a punição, sempre que a norma é infringida.

Considero que as definições de violência, tanto de Ianni, quanto de Adorno, e Odália explicitam de onde vem a raiz da violência, ou seja, das relações interpessoais, profissionais e, principalmente, da desigualdade social e da segregação urbana.

Os autores citados demonstram que a violência está institucionalizada e aceita como forma de solução de conflitos, decorrentes, entre outros fatores, do poder, da relação de forças entre dominador e dominado.

Pela minha experiência vivida em ambos os espaços institucionais, constatei que não havia o diálogo, quando da ocorrência de alguma falta. Ou melhor, o “diálogo” era unilateral, apenas o servidor fala e o tom do “diálogo” sempre era de que o usuário/adolescente era o culpado, ele sempre estava errado e precisava “refletir” sobre sua atitude, sobre seus erros, para não repeti-los.

Ora, em ambas as situações, os procedimentos adotados são totalmente antipedagógicos, pois que

O diálogo é uma exigência existencial. E, se ele é o encontro em que se solidarizam o refletir e o agir de seus sujeitos endereçados ao mundo a ser transformado e humanizado, não pode se reduzir a um ato de depositar ideias de um sujeito no outro, nem tampouco tornar-se simples troca de ideias a serem consumidas pelos permutantes (FREIRE, 2011, p.109).

4.3 Perspectivas de atendimento na contraposição à suspensão

Na Introdução deste trabalho mencionei que a equipe do Serviço Social do CP I, assistente social e estagiária de Serviço Social, haviam percebido a necessidade de intervir na realidade que se apresentava, com o objetivo de reduzir o número de suspensões, como prática para o desenrolar das situações de conflito/violência.

Nesta perspectiva, a equipe do Serviço Social já vinha fazendo uso dos instrumentais e técnicas para o fazer profissional. Entretanto, conforme Guerra (1999) existe algo que antecede a discussão sobre instrumentos e técnicas para a ação profissional, que seria a instrumentalidade, tomada como uma categoria constitutiva do processo de trabalho do assistente social.

O assistente social, como um trabalhador, inserido na divisão social do trabalho, quando vende sua força de trabalho também vende um conjunto de procedimentos, de caráter instrumental, os quais são reconhecidos socialmente, e que se constituem no acúmulo cultural da profissão. Nesta perspectiva, a instrumentalidade do trabalho do assistente social remete à determinada capacidade ou propriedade da profissão, historicamente construídas e reconstruídas pela profissão, que podem ser analisados sob três níveis: 1) quanto à sua funcionalidade em relação ao projeto reformista da burguesia, de reformar conservando; 2) quanto à sua peculiaridade operatória, no que tange ao aspecto instrumental-operativo das respostas profissionais (ou nível de competência requerido frente às demandas das classes, que legitimam a profissão; 3) como uma mediação, ao permitir a passagem das análises macroscópicas, genéricas e universalista às singularidades da intervenção profissional, em contextos, conjunturas e espaços historicamente determinados. Nesta direção, a instrumentalidade, como uma categoria constitutiva do Serviço Social, comporta se pense nos indicativos teórico-práticos de intervenção imediata, e, assim, liga-los aos objetivos, finalidades e valores profissionais e humano-genéricos (GUERRA, 2000, p.23). Ou seja, nesta perspectiva, permite ativar, potencializar os múltiplos elementos que compõem a cultura do profissional.

Tendo feito esta resumida explanação sobre a instrumentalidade, retomo que a equipe do Serviço Social, no CP I sempre fez uso do instrumental que dispunha, tais como entrevista individual, grupos abertos, entre outros, com a finalidade de

trabalhar as situações de conflito/violência e, assim, reduzir as suspensões do/a usuário/a.

Entretanto, estes instrumentais se mostraram ineficazes e as situações de conflito/violência continuaram acontecendo, e de forma contraditória, também as suspensões.

Então, diante deste quadro de contradição, onde um serviço criado para o atendimento integral à pessoa em situação de rua cria regras de punição, pois que a suspensão é uma punição, apresentei, como estratégia para intervir nessa realidade, meu projeto de intervenção, tendo como proposta a Justiça Restaurativa, que passo a detalhar no item seguinte.

4.3.1 Justiça Restaurativa

Antes de seguir adiante, considero importante relatar que meu primeiro contato com a JR aconteceu quando eu era monitora na Fundação de Atendimento Sócio Educativo - FASE. Mas foi um contato rápido, pois logo em seguida eu me aposentei. Entretanto, apesar de rápido fiquei “contaminada” pelas possibilidades apresentadas pela proposta restaurativa.

A partir daí, comecei a ler tudo que encontrava sobre o assunto e, em 2014, já em estágio no CP I, fiz os cursos de Iniciação em Justiça Restaurativa e de Coordenadores de Círculos de Justiça Restaurativa. Ambos os cursos foram realizados pelo Centro de Promoção da Criança e do Adolescente - CPCA, da vila Bom Jesus, Porto Alegre – RS.

Mas o que é a JR?

A JR surge em meados dos anos 1970 e se origina de antigas tradições, fundamentadas na prática de diálogos, inicialmente pacificadores e construtores de consensos, com origem na cultura africana e primeiras nações do Canadá e Nova Zelândia e, entre as tribo indígena Nhambiquara, do Brasil. Faz parte do projeto “Justiça para o Século 21”, e está sendo praticada desde 2005, em Porto Alegre, na 3ª Vara da Infância e da Juventude. As iniciativas do Projeto têm sua inserção principal na rede de atendimento ao adolescente em conflito com a lei a partir do Sistema de Justiça, mas estabelece parcerias de forma que amplia sua abrangência,

produzindo repercussões no âmbito de outras políticas como as de Segurança, Assistência Social, Educação e Saúde.

É um processo de mudança na forma de condução de situações de conflitos relacionais e interpessoais, conforme Howard Zehr (2012) é uma mudança de lentes. É uma mudança de lentes porque atenta para as causas que levaram alguém a tomar alguma atitude que acaba gerando situação de conflito/violência.

A metodologia³ da JR investe no diálogo, entre as pessoas envolvidas numa situação de conflito/violência, para que, em conjunto, possam construir estratégias com a finalidade de encaminhar a situação, na perspectiva de um novo projeto no caso específico do CP I, não leve à suspensão do/a usuário/a.

O conceito de Justiça Restaurativa remonta ao ano de 1975, em que Albert Eglash, um psicólogo americano, sugeriu a chamada “restituição criativa”, cujo evento enfoca a reabilitação de cada ofensor, sob supervisão, onde o reabilitando auxiliado encontra maneiras de pedir perdão ao ofendido e, após, apoia outros ofensores no mesmo procedimento pelo qual passou. Entretanto, ainda é uma visão precária do ponto de vista da Justiça Restaurativa, dada a desatenção com a vítima, e apenas a restituição material do dano causado.

Assim, com o objetivo de resgatar as práticas restaurativas, Jaccoud (2005) cita que Faget mencionou três pensamentos ressuscitadores sobre tal medida alternativa, quais sejam a contestação das instituições repressivas, a descoberta da vítima e a exaltação da comunidade.

A JR começou a ganhar maior visibilidade quando da realização do I Simpósio Brasileiro de Justiça Restaurativa, no mês de abril de 2005, mediante um documento intitulado Carta de Araçatuba, onde são explicitados os princípios orientadores das práticas restaurativas. .

A Carta de Araçatuba posteriormente foi ratificada na Conferência Internacional de Acesso à Justiça por Meios Alternativos de Resolução de Conflitos, realizada em Brasília, no documento intitulado Carta de Brasília, num marco para o sistema restaurativo no Brasil.

Após este breve histórico sobre a JR, é possível fazer uma relação entre a forma tradicional de solução de conflitos, baseada na punição, no castigo, própria de

³ A metodologia da JR constitui-se de três momentos: Pré-Círculo, Círculo e Pós-Círculo.

um regime societário de dominação e a proposta da JR que se opõe a esse domínio de uma classe social sobre as outras.

Como mencionei na Introdução deste trabalho, e considerando o caráter interventivo do Serviço Social, a categoria Mediação aparece não só como proposta interventiva, enquanto probabilidade de subsídio para utilização dos instrumentais, mas sim como categoria central da prática, por suas características reflexiva, ontológica, que se processa conforme o método dialético. Assim, a reflexão a partir da categoria mediação apresentaria potencial para transtornar a suspensão, considerada como método de solução para os conflitos, em um tipo de atendimento, de caráter socioeducativo, possibilitando a efetiva garantia do direito ao/a usuário/a.

Considerando o exposto, e levando-se em conta que é a Mediação que permite ao profissional superar imediatismo e investigar o movimento dos fatos, o projeto denominou-se A mediação como estratégia na resolução de situações de violência pelo serviço social.

O projeto foi pensado com o objetivo geral de criar estratégias para diminuir a prática de suspensão do/a usuário em acessar o serviço. E, também oportunizar, aos envolvidos numa situação de conflito/violência, um espaço de diálogo, onde eles pudessem expor os motivos que o levaram tomar determinado comportamento.

Para o servidor também seria uma oportunidade de diálogo com o usuário, um momento de maior aproximação, de conhecimento mútuo.

O projeto tem como diretrizes as práticas restaurativas, realizadas por meio de Círculos Restaurativos, uma técnica da JR que, em seu conceito mais amplo, conforme Zehr (2012) é um processo através do qual todas as partes envolvidas em um ato que causou ofensa reúnem-se, voluntariamente, para decidir, coletivamente, como lidar com as circunstâncias desse ato e suas implicações para o futuro.

Os círculos são coordenados por um coordenador ou facilitador, com formação de Coordenador de Círculos Restaurativos.

O projeto teve como objetivo geral criar estratégias de intervenção, por meio da Mediação, para que os conflitos relacionais no Centro POP I sejam conduzidos de forma que não leve à suspensão do usuário. O objetivo geral tinha como meta diminuir, em 50% o número de usuários suspensos, num período de seis meses.

Como objetivos específicos: 1) conhecer os motivos que geram as relações conflituosas, resultado histórico da relação entre dominantes e dominados (não se trata aqui apenas da relação entre servidores e usuários, mas também da relação entre servidores e instituição). Como meta deste objetivo previ entrevistar 50% (cinquenta por cento) dos envolvidos numa relação conflituosa, que resultou na suspensão do usuário, para informa-lo à respeito das práticas restaurativas e do seu interesse na participação, num período de seis meses; 2) criar estratégias profissionais de atendimento do Serviço Social, para o direito integral ao usuário seja garantido. A meta deste objetivo era realizar trabalho interdisciplinar com ênfase na divulgação das práticas restaurativas, fazendo uso de espaços já existentes, tais como assembleias de usuários, grupo de artesanato, oficina de música, etc., num período de seis meses; 3) contribuir para a construção de um ambiente de convivência de qualidade, de construção de objetivos comuns, de participação e de autonomia dos usuários, através da construção do conhecimento coletivo sobre os direitos sociais. Meta: por meio de palestras realizadas por convidado da área da Justiça Restaurativa, de exibição de filmes, cartazes com princípios filosóficos da Justiça Restaurativa, num período de seis meses.

Para apresentar o projeto aos/as usuários/as, fiz um grupo, do qual participaram 10 usuários e alguns servidores. Na ocasião, coloquei um vídeo intitulado “Rap da JR”, que explica, de forma lúdica, o que é a JR. Após, expliquei a metodologia da JR, e, principalmente, que o objetivo era diminuir as suspensões.

Em princípio todos gostaram da proposta. Mas a execução do projeto foi bem difícil, porque aconteceram duas greves dos funcionários municipais e fechamento do espaço para reforma, que demorou mais que o previsto.

Estes imprevistos dificultaram a continuidade do trabalho. Outro fator complicador é a rotatividade dos/as usuários/as.

Também consegui com que os servidores participassem de palestras, para as quais foram convidados profissionais que estão atuando com a JR. E, a partir destas palestras houve uma mudança significativa no tratamento aos/as usuários/as, resultando numa relação mais cordial entre servidores e usuários/as.

Para dar continuidade ao trabalho, uma servidora fez o curso de formação e coordenação de JR.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho, conforme explicitarei na Introdução, teve, como fio condutor, a análise da suspensão do/a usuário/a, quando em situações de conflitos, envolvendo os/as usuários/as e servidores do CP I, e problematizar a discussão sobre como, num espaço criado para o acolhimento e a inclusão da pessoa em situação de rua, acontece a suspensão, que encontra justificativa na ocorrência de falta cometida pelo/a usuário/a, envolvido/a em situações de violências, dentro ou no entorno do serviço.

Para o desenvolvimento do trabalho, fui buscar nas categorias contradição, mediação, historicidade e totalidade, como categorias do método materialista histórico dialético, os elementos necessários para desenvolver e fundamentar este trabalho.

A partir da categoria totalidade foi possível analisar os elementos constitutivos da contradição existente entre o atendimento e a suspensão do/a usuário no CP I. Contradição própria da sociedade capitalista que produz este indivíduo que, dialeticamente, é agente e vítima de situações de violência.

Historicamente, a população em situação de rua, sempre foi vítima de todo o tipo de violência. Violência esta que se materializa em agressões físicas, na indiferença da sociedade, na invisibilidade quando passamos e fingimos que não os vemos dormindo nas calçadas, quando fingimos que não os vemos tirando comida do lixo.

Entretanto, esta mesma sociedade capitalista, de forma contraditória, cria políticas sociais para atendimento desse segmento da população, pois os reconhece como sujeitos de direitos.

Nesta perspectiva, o CP I é um serviço criado com a finalidade de atendimento integral à população em situação de rua, em Porto Alegre. Entretanto, como é característica de uma sociedade capitalista, cria o serviço, mas não o qualifica. E esta não qualificação acontece pela precariedade das condições de trabalho, pela falta de recursos humanos e pelos baixos salários pagos aos servidores.

Analisando a contradição presente em toda esta conjuntura, fica evidente que não é possível determinar culpados, ou seja, culpar os/as usuários/as ou servidor/a pelas situações de conflito ou violência. Mas sim considerar que todo este processo

é fruto de uma sociedade capitalista que, embora reconhecendo a população em situação de rua também como sujeito de direitos, e criando espaços de acolhimento para este segmento, contraditoriamente, não dá a infraestrutura necessário para a plena realização do trabalho e, conseqüentemente, do atendimento do público alvo do serviço.

Diante deste contexto de contradição, a equipe do Serviço Social, assistente social e estagiária, sentiu a necessidade de intervir nesta realidade, com a finalidade de mediar, na perspectiva marxista, criando estratégias de modo que a suspensão não fosse o recurso utilizado para o encaminhamento das situações de conflito e violência.

Mas, como mediar um direito que é reconhecido constitucionalmente e a suspensão, cuja prática historicamente é materializada pela punição, pelo controle social do Estado sobre o sujeito?

Na busca por respostas a esta pergunta, apresentei a Justiça Restaurativa, como um instrumental novo e adicional aos já utilizados pelo Serviço Social: entrevista, grupos, oficinas. É um instrumental novo e polêmico porque ambas as expressões justiça, restaurativa, primeiramente remete à perspectiva jurídica e a segunda, pressupõe o aniquilamento do conflito, sem problematizá-lo, o que contraria a direção marxista do Serviço Social.

Entretanto, a instrumentalidade do fazer profissional aponta para determinada capacidade ou propriedade historicamente construídas e reconstruídas pela profissão, as quais podem ser analisadas sob três níveis: funcionalidade, peculiaridade e como mediação (GUERRA, 2000, p. 23).

Então, é fundamentada na mediação, que a prática da Justiça Restaurativa, enquanto instrumental, pode ser utilizada pelo Serviço Social, bem como por qualquer outra profissão.

Considero importante destacar que a mediação citada refere-se à mediação como categoria do método materialista histórico dialético e tem como direção o projeto ético político do Serviço Social. Da mesma forma, é importante destacar que a expressão restaurar, na perspectiva marxista do código de ética profissional tem o significado de construir uma situação que não leve à suspensão do usuário, mas que seja uma via de garantia do direito do/a usuário/a.

Analisada sob a perspectiva marxista, a Justiça Restaurativa é um instrumental que pode ser utilizado pelo Serviço Social, tendo como finalidades

construir um novo projeto societário, a eliminação do autoritarismo e arbítrio, a ampliação e consolidação da cidadania, a equidade e justiça social na perspectiva de emancipação do sujeito, enquanto ser social.

Concluindo, é preciso que haja uma mudança de lentes, uma nova forma de olhar para este instrumental, novo, polêmico, mas que, se for usado com finalidade e intencionalidade embasadas nos princípios fundamentais do código de ética profissional, será mais um instrumento para garantia do acesso a direitos sociais e políticos do sujeito.

REFERÊNCIAS

ADORNO, Sérgio. **A Violência na História Social e Política Brasileira**. Disponível em: www.nevusp.org. Acessado em 17 jun. 2016.

_____. **Exclusão Socioeconômica e Violência Urbana**. **REVISTA SOCIOLOGIAS**, Porto Alegre, n. 8, 2002.

BRASIL. Casa Civil. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF – 1988. Disponível em: < www.planalto.gov.br/ccivi >. Acessado em 17 jun. 2016.

BRASIL Casa Civil. . **Lei Orgânica de Assistência Social**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências Brasília, DF – dez/1993. Disponível em: [Disponível em: Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil>](http://www.planalto.gov.br/ccivil), Acessado em 17 jun. 2016.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – Secretaria Nacional de Assistência Social. . **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, DF – 2004. Disponível em: www.mds.gov.br .Acessado em 17 jun. 2016.

BRASIL. Casa Civil. **Decreto nº 7.053**, institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersectorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências. Brasília, DF – dez/2009. Disponível em: www.planalto.gov.br. Acessado em 17 jun. 2016.

BRASIL. Secretaria Nacional de Renda e Cidadania e Secretaria Nacional de Assistência Social Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua** – volume 3 – Brasília – DF - Gráfica e Editora Brasil Ltda. 2011.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS 109/2009. Brasília, DF. – Disponível em: < www.mds.gov.br > Acessado em 19 jun. 2016.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. Norma Operacional Básica Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB/RH/SUAS 2006. Brasília, DF. – Disponível em: www.mds.gov.br. Acessado em 19 jun. 2016.

BRASIL. Código de Ética do/a assistente social. **LEI 8.662/93 DE REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO** – 9ª ed.rev. e atual. – Brasília - DF - Conselho Federal de Serviço Social, 2011.

CARTA DE ARAÇATUBA - **PRINCÍPIOS DA JUSTIÇA RESTAURATIVA - I SIMPÓSIO BRASILEIRO DE JUSTIÇA RESTAURATIVA** São Paulo - nos dias 28, 29 e 30 de abril de 2005. Disponível em: jjj.tjrs.jus.br/justica-restaurativa. Acessado em jun/2016.

CARTA DE BRASÍLIA. **CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE ACESSO À JUSTIÇA RESTAURATIVA**. Brasília – DF – 2009. Disponível em: justicarestaurativa
Acessado em jun/2016.

CONFERÊNCIA NACIONAL DOS BISPOS DO BRASIL. **O que é Pastoral Social? CARTILHAS DE PASTORAL SOCIAL N. 01**. Disponível em: www.marista.edu.br/evangelização. Acessado em 22.05.2016.

COSTA, Ana Paula Motta, SILVA, Marta Borba. **População em Situação de Rua: desafio às políticas públicas brasileiras**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2009.

FRAGA, Cristina Kologeski **A atitude investigativa no trabalho do assistente social. SERVIÇO SOCIAL E SOCIEDADE**, n. 101, São Paulo Cortez, jan/mar. 2010.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. 50. ed. rev. e atual. – Rio de Janeiro. Paz e Terra, 2011.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. 2. ed. revista – São Paulo, Cortez, 1999.

_____. **A instrumentalidade do Processo de Trabalho e Serviço Social. SERVIÇO SOCIAL E SOCIEDADE**, ano XX, n. 62 - São Paulo. Cortez, março/2000.

HAYECK, Cynara Marques. **Refletindo sobre a Violência. REVISTA BRASILEIRA DE HISTÓRIA & CIÊNCIAS SOCIAIS.** Ano I – n. 1, Uberlândia, M- julho/2006.

IANNI, Octavio. **Capitalismo, violência e terrorismo.** Rio de Janeiro. Civilização Brasileira, 2004.

JACCOUD, Myléne. **Princípios, Tendências e Procedimentos que cercam a Justiça Restaurativa.** Disponível em: </www.justica21.org.>Acessado em 13.12.2014.

JAPIASSU, Hilton. MARCONDES, Danilo. **Dicionário Básico de Filosofia.** 3 ed. revista e ampliada. , Rio de Janeiro, Jorge Zahar Editor, 2001.

KONDER, Leandro. **O que é Dialética. COLEÇÃO PRIMEIROS PASSOS,** 4. ed. - Editora Brasiliense, s/d.

KOSIK, Karel. **Dialética do Concreto.** Trad.: Célia Neves e Alderico Toribio. 2ed. v. .26. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1976.

LIMA, Luana Ferreira, CARNEIRO, Maria do Rosário de Oliveira - **As vítimas da invisibilidade. . INSTITUTO HUMANITAS UNISISNOS,** disponível em: <www.ihu.unisinos.br>

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social: Identidade e Alienação.** 10.ed. – São Paulo, Cortez, 2006.

_____. **Notas sobre Mediações: alguns elementos para sistematização da reflexão sobre o tema.** Revista Serviço Social e Sociedade n. 43, ano XIV – São Paulo .Editora Cortez, dez/1993.

MARX, Karl. ENGELS, Friedrich. **A ideologia alemã.** 6 ed. São Paulo, Hucitec, 1987.

NUNES, Maria. **Relatório final de atividades do estágio curricular em serviço social.** Relata atividades estágio curricular obrigatório. Porto Alegre, 2015.

NUNES, Maria. Projeto de Intervenção: **A mediação como estratégia na resolução de situações de violência pelo serviço social.** Apresenta proposta para reduzir as suspensões no CP I. Porto Alegre, 2015.

ODÁLIA, Nilo. **O que é violência. COLEÇÃO PRIMEIROS PASSOS.** 1ª ed. São Paulo, Brasiliense, 1983.

PEREIRA, Potyara A. **Necessidades Humanas: Subsídios à crítica dos mínimos sociais.** 3 ed. – São Paulo. Cortez,, 2011.

PINHEIRO, Paulo Sérgio, ALMEIDA, Guilherme Assis de. **Violência Urbana.** São Paulo. Publifolha, 2003.

PIZZATO, Rejane Margarete Scherolt. **A Rua em Movimento. A TRAJETÓRIA DO PROTAGONISMO DOS GRUPOS E DOS MOVIMENTOS DA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA.**(org. Aline Espindola Dornelles, Júlia Obst e Marta Borba Silva). 1ª ed. Belo Horizonte – MG – Didática Editora do Brasil, 2012.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e Serviço Social:** um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo Serviço Social. 2.ed. rev. – São Paulo, Cortez, 1997.

_____. **Mediação:** categoria fundamental para o trabalho do assistente social. Capacitação em serviço social e política social, módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília (DF), UnB, Centro de Educação Aberta, Continuada a Distância, 2012.

PRATES, Jane. **O método marxiano de investigação e o enfoque misto na pesquisa social – uma relação necessária.** **TEXTOS & CONTEXTOS** v. 11, n. 1, jan./jul. 2012 | Disponível em: <repositório.pucrs.br>. Acessado em 15 maio de 2016.

ZEHR, Howard. **Justiça Restaurativa**. Trad. Tônia Van Acker – São Paulo: Palas Athenas, 2012.